

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin maju memberikan pengaruh terhadap pola hidup manusia dalam banyak aspek, salah satunya adalah pekerjaan menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien berkat bantuan internet. Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) dalam laporannya yang berjudul *Profil Internet Indonesia 2022*, jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2021 sampai 2022 berjumlah 210.026.769 dari total populasi penduduk Indonesia pada tahun 2021 yang berjumlah 272.628.600 jiwa. Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa 77,02% masyarakat saat ini sudah menggunakan internet.<sup>1</sup> Sebanyak 79% masyarakat menyatakan bahwa salah satu alasan mereka menggunakan internet adalah untuk melakukan transaksi *online*.<sup>2</sup>

Hadirnya internet telah memberikan “dunia” baru bagi masyarakat yang ada di seluruh dunia. Dunia baru yang dimaksud adalah berupa dunia virtual yang tidak memiliki batasan ruang dan waktu, sehingga memudahkan masyarakat dalam melakukan komunikasi dan bertukar informasi kapanpun dan dimanapun melalui platform sosial media tanpa perlu bertemu secara langsung sekalipun. Dalam dunia internet juga tersedia berbagai macam konten hiburan yang dapat diakses melalui platform seperti *Youtube* dan *Netflix* apabila masyarakat merasa jenuh dan membutuhkan hiburan. Selain itu, masyarakat juga mulai memanfaatkan internet untuk melakukan kegiatan perdagangan secara virtual. Dengan kata lain, dampak positif yang dihasilkan sejak adanya internet di dalam kehidupan setiap orang membuat banyak orang merasa bahwa kehadiran internet benar-benar memberikan pengaruh yang signifikan dalam kehidupan sehari-hari dan membuat kebanyakan orang tidak bisa hidup berjauhan dengan internet.

Internet juga memberikan pengaruh terhadap perkembangan dunia bisnis dalam lingkup global, salah satunya adalah menyediakan sebuah wadah yang

---

<sup>1</sup> Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), 2022, *Profil Internet Indonesia 2022*, hlm. 10.

<sup>2</sup> *Ibid*, hlm.17.

memungkinkan terjadinya kegiatan perdagangan melalui dunia virtual. Hadirnya revolusi industri yang memanfaatkan teknologi yang berbasis internet menimbulkan suatu terobosan baru dalam aktivitas perdagangan, yaitu transaksi dapat dilakukan melalui *e-commerce* atau situs belanja *online*. *E-commerce* adalah salah satu kegiatan perdagangan barang dan/atau jasa yang memanfaatkan keberadaan teknologi dan informasi digital dalam melakukan transaksi secara elektronik sehingga menyebabkan para pihak tidak perlu berinteraksi secara langsung untuk melakukan jual beli. Selain itu, pelaku usaha juga merasakan kemudahan sejak adanya internet karena hal tersebut dapat membantunya dalam mempromosikan produknya secara luas melalui media sosial, iklan elektronik, dan masih banyak lagi agar produknya dapat diketahui oleh masyarakat luas. Bank Indonesia mencatat bahwa per November 2022 total nilai transaksi *e-commerce* mencapai Rp 435 triliun dari total target tahun 2022 yang sebesar Rp 489 triliun.<sup>3</sup> Jumlah total nilai transaksi di tahun 2022 tersebut mengalami peningkatan apabila dibandingkan dengan tahun 2021 yang hanya sebesar Rp 401 triliun.<sup>4</sup>

Gambar 1. Daftar *e-commerce* dan Persaingan antar *e-commerce* pada kuartal kedua tahun 2022 di Indonesia

Toko Online	Pengunjung Web Bulanan	Ranking AppStore	Ranking PlayStore	Twitter	Instagram	Facebook	Jumlah Karyawan
1 Tokopedia	158,346,667	#2	#5	1,000,000	5,263,104	6,517,950	7,976
2 Shopee	131,296,667	#1	#1	842,900	8,727,742	25,778,184	6,781
3 Lazada	26,640,000	#3	#2	475,900	3,156,231	32,137,440	1,506
4 Bukalapak	21,303,333	#7	#6	252,500	2,110,525	2,505,675	2,962
5 Blibli	19,736,667	#5	#3	613,700	2,258,064	8,689,266	2,952
6 Orami	16,176,667	#NA	#NA	5,685	20,085	350,042	251
7 Ralali	10,830,000	#24	#NA	3,736	50,778	90,396	204
8 Zalora	2,990,000	#4	#9	69,400	772,558	8,021,418	258
9 Klik Indomaret	2,846,667	#8	#8	NA	443,893	79,369	NA
10 JD ID	2,343,333	#9	#7	62,100	649,824	1,036,192	1,566

<sup>3</sup> [https://insight.kontan.co.id/news/laju-pertumbuhan-transaksi-e-commerce-di-indonesia-melambat#:~:text=bank%20indonesia%20\(bi\)%20mencatat%2c,yang%20mencapai%20rp%20489%20triliun](https://insight.kontan.co.id/news/laju-pertumbuhan-transaksi-e-commerce-di-indonesia-melambat#:~:text=bank%20indonesia%20(bi)%20mencatat%2c,yang%20mencapai%20rp%20489%20triliun) diakses pada 25 Desember 2022 pukul 14.55 WIB.

<sup>4</sup> <https://nasional.kontan.co.id/news/bi-total-nilai-penjualan-e-commerce-di-2021-tercatat-rp-401-triliun> diakses pada 25 Desember 2022 pukul 15.00 WIB.

Sumber: Iprice <sup>5</sup>

Berdasarkan gambar 1 diatas, saat ini terdapat berbagai macam platform *e-commerce* yang tersedia di Indonesia dan 3 platform *e-commerce* teratas yang sering diakses dan dibicarakan oleh masyarakat meliputi Tokopedia, Shopee, dan Lazada. Selain itu, berdasarkan gambar 1 diatas, terlihat bahwa persaingan antara platform *e-commerce* yang tercantum dalam gambar tersebut cukup ketat pada kuartal kedua (Q2) tahun 2022. Seluruh *e-commerce* saling bersaing untuk menghadirkan berbagai macam fitur dan layanan hanya dalam satu aplikasi agar dapat meningkatkan minat beli konsumen di situs *e-commerce* tersebut. Hadirnya *e-commerce* dalam kehidupan sehari-hari membawa angin segar bagi banyak orang karena hanya dengan mengakses sebuah platform *e-commerce* maka seseorang dapat memenuhi kebutuhannya kapanpun dan dimanapun tanpa perlu bertemu secara langsung untuk melakukan transaksi jual beli.

Banyaknya diskon dan promo yang ditawarkan, harga yang jauh lebih murah dari toko konvensional, beragamnya jenis produk dan layanan yang tersedia hanya dalam 1 (satu) aplikasi merupakan beberapa alasan yang menyebabkan masyarakat lebih memilih untuk melakukan transaksi secara *online* melalui *e-commerce* daripada melakukan transaksi jual beli secara konvensional. Selain itu, pihak *e-commerce* juga menyediakan berbagai macam pilihan metode pembayaran dan jasa pengiriman barang, yang dimana konsumen diberikan kebebasan untuk memilih sesuai dengan keinginannya. Sebagai tambahan informasi, segala jenis transaksi elektronik yang terjadi di *e-commerce* akan terintegrasi langsung dengan sistem. Maka dari itu, banyak masyarakat yang beralih untuk melakukan transaksi jual beli melalui *e-commerce* karena dianggap lebih praktis dan efisien.

Selama pelaksanaan kegiatan perdagangan melalui *e-commerce* berlangsung, ternyata tidak sedikit pihak yang mengalami kerugian akibat pelanggaran yang dilakukan oleh salah satu pihak, sehingga dibutuhkan sebuah perlindungan hukum yang dapat menjamin keamanan dan kenyamanan para pihak selama transaksi elektronik berlangsung. Dalam hal ini, Indonesia mempunyai sebuah regulasi yang mengatur mengenai perlindungan konsumen, yakni Undang-

---

<sup>5</sup> <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/> diakses pada 25 Desember 2022 pukul 15.00 WIB.

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut sebagai “UU PK”). Undang-undang tersebut hadir untuk melindungi para pihak dalam kegiatan perdagangan, termasuk hak dan kewajiban para pihak (konsumen dan pelaku usaha), larangan bagi pelaku usaha, serta ancaman hukuman apabila pelaku usaha melakukan pelanggaran selama kegiatan jual beli berlangsung.

Dengan adanya kemudahan yang dihadirkan oleh *e-commerce* tidak menutup kemungkinan timbulnya sebuah masalah di kemudian hari, mengingat internet akan terus berkembang mengikuti perkembangan zaman dan ancaman terjadinya kejahatan siber (*cyber crime*) juga akan ikut meningkat seiring berjalannya waktu. Konsumen selaku pemilik akun dituntut untuk selalu berhati-hati dalam menggunakan aplikasi *e-commerce* karena informasi dan data pribadi pengguna yang bersifat sensitif sangat riskan untuk bocor dan disalahgunakan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab apabila konsumen tidak bijak dalam menggunakannya. Menurut Badan Perlindungan Konsumen Nasional, pengaduan mengenai *phishing* merupakan salah satu jenis kejahatan siber yang sering diajukan oleh masyarakat.

Pengertian *Phishing* merupakan salah satu bentuk penipuan yang menggunakan halaman *website* palsu untuk mengelabui dan mencuri data pribadi korban yang bersifat sensitif.<sup>6</sup> Menurut Dr. M. Nazreen Banu dan S. Munawara Banu, *phishing* adalah bentuk pencurian identitas secara *online* yang bertujuan untuk mencuri informasi sensitif, seperti kata sandi dan informasi kartu kredit.<sup>7</sup> Serangan *phishing* biasanya dilakukan dengan menggunakan kombinasi teknik rekayasa sosial (*combination of social engineering*) dan teknik spoofing teknologi (*technology spoofing*), yang dimana dalam hal ini pelaku akan membajak halaman web terkait dan mengirimkan email palsu kepada korban agar korban terkecoh lalu mengunjungi situs web palsu tersebut, serta pelaku juga akan membujuk pengguna

---

<sup>6</sup> Ikhsan Radiansyah dan Yudi Priyadi, 2016. *Analisis Ancaman Phishing Dalam Layanan Online Banking*, Journal of Innovation in Business and Economics, Vol. 7 No. 1, <https://doi.org/10.22219/jibe.v7i1.3083>, hlm. 2.

<sup>7</sup> M. Nazreen Banu dan S. Munawara Banu, 2013, *A Comprehensive Study of Phishing Attacks*, International Journal of Computer Science and Information Technologies, Vol. 4 No. 6, hlm. 783.

yang bersangkutan agar dapat memberikan informasi sensitif yang dapat digunakan oleh pelaku (*hacker*) untuk mendapatkan keuntungan finansial.<sup>8</sup> Menurut Ardi Saputra Gulo, Sahuri Lasmadi, Kabib Nawawi, phishing merupakan tindakan yang dilakukan oleh seseorang dengan cara mengirimkan *email* palsu yang akan mengarahkan korban menuju situs web palsu dengan tujuan mengelabui korbannya agar pelaku bisa mendapatkan informasi ataupun data pribadi yang bersifat rahasia dan menggunakannya untuk kepentingan dirinya sendiri sehingga menyebabkan korban mengalami kerugian.<sup>9</sup> Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa *phishing* merupakan sebuah tindak pidana penipuan yang dilakukan dengan cara membuat situs web palsu dan memancing korbannya untuk mengunjungi situs web tersebut serta mengumpulkan data pribadi korbannya lalu menggunakan data pribadi tersebut untuk keuntungan dirinya sendiri, sehingga menyebabkan kerugian bagi korbannya.

Kasus penipuan dengan modus *phishing* yang berujung penyalahgunaan akun pernah dialami oleh salah satu konsumen Shopee. Cerita ini berawal dari pemilik akun mendapatkan telepon dan pesan *whatsapp* dari nomor yang tidak dikenal dan mengaku dari pihak Shopee. Singkat cerita, penipu tersebut memberitahu pemilik akun bahwa pemilik akun memenangkan hadiah sebesar Rp2.000.000,-, namun dengan syarat hadiah tersebut dikirimkan melalui ShopeePay dan korban diarahkan untuk mengklik link yang disediakan. Tidak lama setelah korban mengklik link tersebut, pelaku tersebut meminta korban untuk menyebutkan nomor telepon yang terdaftar di ShopeePay dan kode OTP. Setelah mengikuti perintah dari oknum tersebut, pemilik akun mendapatkan pemberitahuan bahwa pengajuan Shopeepinjamnya sudah disetujui oleh pihak Shopee dan pinjaman tersebut telah dicairkan ke nomor rekening yang dituju. Pemilik akun yang merasa tidak mengajukan pinjaman dan mencairkan pinjaman tersebut merasa aneh dan baru menyadari bahwa dirinya menjadi korban penyalahgunaan akun.

---

<sup>8</sup> *Ibid.*

<sup>9</sup> Ardi Saputra Gulo, Sahuri Lasmadi dan Kabib Nawawi, 2020, *Cyber Crime dalam Bentuk Phising Berdasarkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik*, PAMPAS: Journal of Criminal Law, Vol. 1 No. 2, <https://doi.org/10.22437/pampas.v1i2.9574>, hlm. 73.

Korban juga bercerita bahwa proses penyelesaian masalah tersebut cenderung berbelit dan memakan waktu yang tidak sebentar.<sup>10</sup>

Contoh kasus berikutnya adalah kasus phishing yang berujung pembobolan rekening tabungan. Cerita ini berawal dari korban yang mengajukan laporan penipuan yang dialaminya kepada pihak *Flip* via *email*, namun karena pihak *Flip* tidak memberikan balasan *email*, korban akhirnya menuliskan cuitan dengan menyebut (*mention* atau *tag*) akun resmi *Flip* melalui media sosial *Twitter*. Tidak lama kemudian, korban mendapatkan notifikasi bahwa cuitannya sudah dibalas oleh akun @flip\_oficiall dan dalam balasan cuitan tersebut terdapat *link* yang akan mengarahkan korban ke *whatsapp*. Korban akhirnya menghubungi akun tersebut melalui *whatsapp* dan menceritakan masalah yang dialaminya. Korban diarahkan untuk mengklik *link* yang terdapat di dalam pesan *whatsapp* tersebut dan dalam *link* tersebut korban diharuskan untuk mengisi data diri dan mengunggah foto KTP. Karena merasa curiga, korban akhirnya tidak jadi mengisi hal-hal yang ada di dalam *link* tersebut. Korban selanjutnya menghubungi nomor lain yang mengaku sebagai pihak Bank Mandiri. Pelaku tersebut meminta korban untuk mengisi data diri yang terdapat di dalam *link* dan mengirimkan SMS ke nomor 3355. Korban akhirnya menuruti perintah pelaku dan hal tersebut mengakibatkan pelaku dapat mengakses *mobile banking* korban. Pelaku tersebut memanfaatkan kesempatan tersebut dengan melakukan transfer dana secara bertahap ke rekening yang dituju tanpa sepengetahuan korban. Tidak lama kemudian korban baru menyadari bahwa akun *Livin* (*mobile banking* milik Bank Mandiri) miliknya sudah diretas oleh pelaku dan total kerugian yang dialami oleh korban kurang lebih berjumlah Rp98.159.500. Pada saat itu korban tidak menyadari bahwa akun twitter @flip\_official merupakan akun palsu yang mengatasnamakan pihak *Flip* (akun resmi *Flip* mempunyai nama pengguna @flip\_id) karena korban sedang dalam kondisi yang tidak fit sehingga menyebabkan dirinya kurang fokus, ditambah lagi tampilan akun palsu tersebut mirip dengan akun resmi milik *Flip*.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan Linda, salah satu korban penyalahgunaan akun dan pemilik akun twitter @\_jeongyoonoh14, pada 04 Maret 2022.

<sup>11</sup>

<https://twitter.com/twinkletaekook/status/1500654145233367040?s=20&t=9QwzYpcyLRTao0m2FVP73Q> diakses pada 22 Januari 2023 pukul 15.00 WIB.

Contoh kasus berikutnya adalah adanya akses tidak sah pada akun Akulaku. Korban mendapatkan pemberitahuan bahwa akun Akulaku miliknya telah masuk ke perangkat yang bukan miliknya. Dalam hal ini, korban tidak memperoleh pesan pemberitahuan ataupun kode OTP yang biasa digunakan untuk mengakses sebuah akun. Korban mencoba masuk ke akunnya, namun hasilnya nihil karena pelaku tersebut telah mengubah email dan nomor telepon akun miliknya tersebut. Korban akhirnya menghubungi pihak Akulaku lalu pihak Akulaku melakukan verifikasi menggunakan NIK yang terdaftar dan akhirnya korban dapat mengakses akun miliknya kembali. Setelah itu, korban melakukan pengecekan di akunnya dan menemukan bahwa akun Akulakunya telah digunakan oleh pelaku untuk melakukan berbagai macam transaksi di *e-commerce* Bukalapak. Korban memiliki limit saldo yang berjumlah Rp10.000.000,- dan limit tersebut hanya tersisa Rp81.000,- saja dan pada saat itu korban hanya menggunakan limit saldonya sebesar Rp 108.000,- saja.<sup>12</sup>

Beberapa kasus diatas merupakan beberapa contoh kasus *phishing* yang berujung penyalahgunaan akun dan sebenarnya masih banyak kasus serupa yang terjadi di Indonesia sehingga menyebabkan korban mengalami kerugian yang tidak sedikit. Selain itu, hingga saat ini bahkan masih banyak konsumen *e-commerce* yang menjadi korban penyalahgunaan akun tidak menerima penyelesaian kasus sebagaimana mestinya. Hal tersebut disebabkan karena saat ini masih banyak *e-commerce* yang beranggapan bahwa pihaknya tidak bertanggung jawab atas kasus *phishing* tersebut karena terdapat beberapa hal yang belum diatur dalam kebijakan perusahaan terkait perlindungan konsumen, khususnya penyelesaian mengenai kasus penyalahgunaan akun. Selain itu, perlindungan terhadap data pribadi pengguna juga belum sepenuhnya terjamin keamanannya, mengingat salah satu hal penyebab terjadinya penyalahgunaan akun adalah bocornya data pribadi pengguna dan penyalahgunaan data pribadi tanpa seizin dari pemilik data yang bersangkutan. Hal tersebut tentu saja menimbulkan kerugian bagi konsumen dan menjadi bukti bahwa perlindungan terhadap konsumen *e-commerce* belum berjalan sebagaimana mestinya.

---

<sup>12</sup> <https://mediakonsumen.com/2020/12/01/surat-pembaca/akun-akulaku-diretas-hacker> diakses pada 22 Januari 2022 pukul 18.00 WIB.

Kasus *phishing* yang berujung penyalahgunaan akun menjadi bukti bahwa perlindungan terhadap data pribadi konsumen di Indonesia masih lemah, padahal perlindungan terhadap data pribadi merupakan salah satu hak asasi manusia dan negara memiliki kewajiban untuk melindungi hak tersebut. Dalam hal ini sebenarnya pemerintah sudah menunjukkan keseriusannya dalam memberikan perlindungan hukum terhadap data pribadi yang diwujudkan melalui beberapa aturan yang dikeluarkan, namun sayangnya pelaksanaan dari beberapa aturan tersebut belum berjalan sebagaimana mestinya.

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan analisis lebih mendalam mengenai perlindungan hukum konsumen *e-commerce* terhadap kasus penyalahgunaan akun dengan judul “**Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Aplikasi E-Commerce Terhadap Kasus Penyalahgunaan Akun Dalam Konstruksi Hukum ITE**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, rumusan masalah yang dibahas adalah sebagai berikut:

1. Apa saja faktor-faktor penyebab terjadinya penyalahgunaan akun?
2. Bagaimana perlindungan hukum konsumen pengguna *e-commerce* terhadap kasus penyalahgunaan akun dalam konstruksi Hukum ITE?

## **C. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian menjelaskan mengenai batasan-batasan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini. Pembatasan masalah dilakukan untuk memberikan fokus kepada peneliti untuk menganalisis masalah-masalah tertentu dalam penelitian ini agar memberikan pembahasan yang jelas dan terarah. Dalam penelitian ini, Peneliti akan membahas terkait faktor-faktor penyebab terjadinya penyalahgunaan akun dan perlindungan hukum konsumen pengguna *e-commerce* terhadap kasus penyalahgunaan akun dalam konstruksi Hukum ITE.



## D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya penyalahgunaan akun.
- b. Untuk mengetahui perlindungan hukum konsumen pengguna *e-commerce* terhadap kasus penyalahgunaan akun dalam konstruksi Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).

### 2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas, manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut

#### a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dalam menganalisis dan menjelaskan mengenai faktor-faktor penyebab terjadinya penyalahgunaan akun dan perlindungan hukum konsumen pengguna *e-commerce* terhadap kasus penyalahgunaan akun dalam konstruksi Hukum ITE. Selain itu, hasil penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bidang akademik sebagai bahan kajian atau sumber referensi terhadap perkembangan ilmu hukum di Indonesia.

#### b. Manfaat Praktis

Secara praktis, bagi peneliti, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan serta pengalaman baru dalam memahami faktor-faktor penyebab terjadinya penyalahgunaan akun upaya perlindungan hukum konsumen pengguna *e-commerce* terhadap kasus penyalahgunaan akun dalam konstruksi Hukum ITE. Sedangkan bagi masyarakat, hasil penelitian yang didapatkan dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan masyarakat awam mengenai faktor-faktor penyebab terjadinya penyalahgunaan akun dan upaya perlindungan hukum konsumen pengguna *e-commerce* terhadap kasus penyalahgunaan akun dalam konstruksi Hukum ITE.

## E. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Yuridis-Normatif. Metode penelitian Yuridis-Normatif adalah suatu penelitian yang dilakukan melalui studi kepustakaan atau data sekunder.<sup>13</sup> Jenis penelitian ini biasanya menggunakan aturan hukum, putusan pengadilan, kontrak/perjanjian/akad, teori hukum, dan opini akademik sebagai sumber hukum yang dapat menyelesaikan suatu masalah.<sup>14</sup> Maka dari itu, penelitian hukum yuridis-normatif yang dilakukan dalam penelitian ini akan dianalisis berdasarkan aturan hukum yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen pengguna *e-commerce* di Indonesia, terkhusus bagi konsumen yang mengalami penyalahgunaan akun.

### 2. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dilakukan dengan cara menganalisis berbagai macam aturan hukum dan regulasi yang berlaku terkait dengan isu hukum yang diangkat menjadi pokok bahasan sebuah penelitian. Sedangkan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dilakukan dengan cara memberikan analisa penelitian yang didasarkan pada segala macam pandangan dan doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum.<sup>15</sup> Pandangan ataupun doktrin tersebut dapat dijadikan sebagai landasan dalam menjelaskan gagasan ide dan argumentasi untuk menyelesaikan isu hukum yang diangkat dalam sebuah penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini Peneliti melakukan analisis terhadap aturan hukum, teori ataupun doktrin yang berkaitan dengan faktor-faktor penyebab

---

<sup>13</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mahmudji, 2003, *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat*. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 13.

<sup>14</sup> Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram, hlm. 45.

<sup>15</sup> *Ibid*, hlm. 56-57.

penyalahgunaan akun dan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna aplikasi *e-commerce* yang menanggung kerugian akibat penyalahgunaan akun.

### 3. Sumber Data

Dalam melakukan penelitian, terdapat sumber data yang digunakan sebagai bahan yang dapat mendukung sebuah penelitian. Dalam hal ini, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu sebagai berikut:

#### a. Data Primer

Data primer merupakan data dijadikan sebagai sumber utama dalam sebuah penelitian dan data tersebut memiliki hubungan dengan isu hukum yang diangkat dalam sebuah penelitian. Data primer yang digunakan Peneliti dalam penelitian ini, antara lain:

- 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut sebagai “**UU PK**”);
- 2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik yang sebagaimana telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (selanjutnya disebut sebagai “**UU ITE**”);
- 3) Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi (selanjutnya disebut sebagai “**UU PDP**”); dan
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut sebagai “**PP PSTE**”).

Selain itu, Peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak Kementerian Komunikasi dan Informatika (KemenKOMINFO), Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), beberapa korban yang pernah mengalami kerugian akibat adanya penyalahgunaan akun, serta pihak terkait lainnya untuk mengumpulkan data-data lain yang dapat mendukung penelitian ini.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dapat memberikan tambahan informasi mengenai data primer yang digunakan atau dengan kata lain data

sekunder tersebut dapat dijadikan sebagai sumber data yang dapat melengkapi segala macam kekurangan yang terdapat dalam data primer. Adapun data sekunder yang digunakan oleh Penulis bersumber dari jurnal ilmiah, buku, hasil survei, artikel media cetak ataupun media elektronik yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

#### 4. Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan studi kepustakaan (*library research*) atau studi dokumen (*documentary study*) untuk mengumpulkan segala macam data yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Data primer diperoleh dengan cara mengumpulkan dan mempelajari data-data terkait, seperti norma, asas serta aturan hukum yang berkaitan dengan Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik, perlindungan data pribadi, perlindungan konsumen serta hal-hal lainnya yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Selain itu, untuk mendukung data sekunder, Peneliti juga mengumpulkan dan mempelajari segala macam data yang bersumber dari jurnal ilmiah, buku, hasil survei, internet serta media lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Peneliti juga mewawancarai beberapa pihak terkait dan wawancara tersebut dilakukan sesuai dengan segala macam pedoman yang berlaku dan daftar pertanyaan yang diajukan telah dipersiapkan terlebih dahulu sebelum wawancara dimulai.

#### 5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan Penulis dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif dilakukan dengan cara memberikan analisis terhadap data-data yang telah didapatkan dan menghubungkannya dengan ketentuan hukum yang berkaitan dengan isu hukum yang dibahas dalam penelitian dengan logika induktif. Logika induktif adalah cara berpikir mengenai hal-hal yang bersifat khusus menjadi hal-hal yang bersifat lebih umum dengan menggunakan perangkat normatif interpretasi dan konstruksi hukum. Data-data yang telah dianalisis tersebut kemudian akan disajikan dalam bentuk deskriptif, yaitu menjelaskan,

menguraikan, dan memberikan deskripsi atas poin penting yang didapatkan dari studi kepustakaan yang sudah dilakukan.