

## KEWAJIBAN TRANSPARANSI DAN PERLINDUNGAN DATA PENGGUNA DALAM LAYANAN PAYLATER PADA APLIKASI SHOPEE

Andini Diah Pitaloka<sup>1</sup>, Nur Herfina<sup>2</sup>, Nessya Fadillah<sup>3</sup>, Sri Handayani<sup>4</sup>

Universitas Sriwijaya, Sumatera Selatan, Indonesia<sup>1,2,3,4</sup>

Email: [andinidiah0611@gmail.com](mailto:andinidiah0611@gmail.com)<sup>1</sup> [nurherfina11@gmail.com](mailto:nurherfina11@gmail.com)<sup>2</sup> [nessyafadillah01@gmail.com](mailto:nessyafadillah01@gmail.com)<sup>3</sup> [handayanisri779@yahoo.co.id](mailto:handayanisri779@yahoo.co.id)<sup>4</sup>

### Informasi Abstract

Volume : 2  
Nomor : 5  
Bulan : Mei  
Tahun : 2025  
E-ISSN : 3062-9624

*The advancement of digital technology and online payment systems has introduced various innovations into everyday life, including the emergence of paylater services that allow users to purchase goods or services with deferred payment. Shopee, as one of the largest e-commerce platforms in Indonesia, offers a paylater feature to facilitate user transactions. However, behind this convenience lies a crucial issue concerning the obligation to maintain transparency and protect users' personal data. This study aims to examine the transparency requirements that Shopee must fulfill when providing paylater services and to evaluate how well users' personal data is protected in accordance with existing regulations, particularly the Personal Data Protection Law (PDP Law). Furthermore, the study identifies the challenges Shopee faces in adhering to both legal and ethical obligations related to data protection. The findings indicate that although Shopee has made efforts to ensure transparency in data management, there are still shortcomings in the implementation of data protection—especially in informing users about how their data is processed and the rights they have regarding that data. This study recommends strengthening both internal and external oversight mechanisms and enhancing compliance with relevant laws to ensure optimal protection of users' personal data.*

**Keywords:** transparency, personal data protection, paylater services, Shopee, regulations, Personal Data Protection Law.

### Abstrak

Kemajuan teknologi digital dan sistem pembayaran online telah menghadirkan berbagai inovasi dalam kehidupan, salah satunya adalah layanan paylater yang memungkinkan pengguna membeli barang atau jasa dengan pembayaran yang ditunda. Shopee, sebagai salah satu platform e-commerce terbesar di Indonesia, menyediakan layanan paylater untuk mempermudah transaksi para penggunanya. Namun, di balik kemudahan ini, terdapat persoalan penting terkait kewajiban transparansi dan perlindungan data pribadi pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kewajiban transparansi yang harus dipenuhi oleh Shopee dalam menyelenggarakan layanan paylater, serta mengevaluasi sejauh mana perlindungan terhadap data pribadi pengguna dilakukan sesuai dengan regulasi yang berlaku, khususnya Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan yang dihadapi Shopee dalam mematuhi kewajiban hukum dan etika terkait perlindungan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Shopee telah melakukan sejumlah langkah untuk menjamin transparansi dalam pengelolaan data pengguna, masih terdapat kekurangan dalam praktik perlindungan data pribadi, terutama dalam hal pemberitahuan kepada pengguna tentang pemrosesan data dan hak-hak yang dimiliki pengguna atas data tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan mekanisme pengawasan baik secara internal maupun eksternal, serta peningkatan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku agar perlindungan data pengguna dapat terjamin

*secara optimal.*

**Kata kunci:** *transparansi, perlindungan data pribadi, layanan paylater, Shopee, regulasi, Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi*

---

## **A. PENDAHULUAN**

Dalam beberapa tahun terakhir, teknologi digital telah berkembang pesat dan mempengaruhi hampir setiap aspek kehidupan manusia. Salah satu inovasi yang semakin populer di kalangan pengguna internet adalah layanan pembayaran online yang memungkinkan konsumen untuk membeli barang atau jasa dengan pembayaran yang ditunda. Layanan ini, yang dikenal dengan sebutan "paylater," memungkinkan pengguna untuk menikmati barang yang dibeli sekarang dan membayar di kemudian hari, biasanya dalam jangka waktu tertentu tanpa bunga atau dengan bunga yang rendah. Layanan paylater ini banyak diterapkan pada platform e-commerce, salah satunya adalah Shopee, yang menjadi salah satu pemain terbesar dalam industri e-commerce di Indonesia.

Shopee, sebagai aplikasi belanja online, terus berinovasi dalam memberikan kemudahan kepada penggunanya. Salah satu fitur yang dihadirkan adalah layanan paylater yang memungkinkan pengguna untuk melakukan pembelian dengan sistem pembayaran yang dapat dicicil atau ditunda. Layanan ini memberikan fleksibilitas kepada pengguna dalam mengelola keuangan mereka, namun di sisi lain, muncul berbagai tantangan terkait dengan keamanan dan pengelolaan data pribadi pengguna yang wajib dipertimbangkan oleh penyedia layanan.

Seiring dengan berkembangnya layanan paylater, transparansi dalam pengelolaan data pengguna menjadi sangat penting. Setiap platform e-commerce, termasuk Shopee, diwajibkan untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data pribadi penggunanya. Data pribadi seperti nama, alamat, nomor identitas, hingga informasi transaksi, menjadi sangat rentan terhadap penyalahgunaan. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa platform yang menyediakan layanan paylater memiliki kewajiban untuk menjelaskan secara terbuka mengenai bagaimana data pribadi pengguna dikumpulkan, diproses, dan digunakan. Kewajiban transparansi ini bertujuan untuk memberikan informasi yang jelas kepada pengguna agar mereka dapat membuat keputusan yang lebih bijak dalam menggunakan layanan tersebut.

Selain itu, dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) yang baru disahkan, semua perusahaan yang mengelola data pribadi, termasuk Shopee, harus

mematuhi ketentuan yang berlaku dalam melindungi data pengguna. UU PDP mengatur mengenai hak-hak pengguna atas data pribadi mereka, serta kewajiban perusahaan untuk memastikan bahwa data tersebut tidak disalahgunakan. Dengan adanya regulasi ini, platform seperti Shopee harus memastikan bahwa mereka tidak hanya menyediakan layanan yang nyaman dan cepat, tetapi juga menjamin bahwa data pribadi pengguna terlindungi dengan baik.

Meskipun Shopee telah mengambil langkah-langkah untuk memenuhi kewajiban transparansi dan perlindungan data, namun dalam praktiknya masih terdapat sejumlah tantangan dan kekurangan yang perlu diperbaiki. Beberapa kasus kebocoran data atau penyalahgunaan data oleh pihak ketiga menunjukkan bahwa masih ada celah yang harus ditangani secara serius. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kewajiban transparansi diterapkan dalam layanan paylater pada aplikasi Shopee, serta bagaimana perlindungan data pengguna dijalankan sesuai dengan regulasi yang ada.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kewajiban transparansi dan perlindungan data pribadi dalam layanan paylater, serta memberikan rekomendasi yang berguna bagi Shopee dan platform e-commerce lainnya untuk meningkatkan pengelolaan data

pengguna yang lebih aman dan transparan. Dengan demikian, diharapkan dapat tercipta sistem layanan yang tidak hanya mengutamakan kenyamanan dan kemudahan pengguna, tetapi juga memperhatikan aspek perlindungan data pribadi yang sangat krusial di era digital ini. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana kewajiban transparansi yang harus diterapkan oleh Shopee dalam penyediaan layanan paylater? Bagaimana perlindungan data pribadi konsumen yang diterapkan oleh Shopee dalam layanan paylater sesuai dengan regulasi yang berlaku, terutama Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi? Apa saja tantangan yang dihadapi Shopee dalam memenuhi kewajiban transparansi dan perlindungan data pribadi pengguna?

Penelitian ini penting dilakukan karena menyentuh dua aspek krusial dalam era ekonomi digital, yakni transparansi layanan keuangan berbasis teknologi (fintech) dan perlindungan data pribadi pengguna. Dari sisi teoretis, penelitian ini memperkaya literatur hukum di bidang perlindungan konsumen digital dan hukum perlindungan data, khususnya dalam konteks layanan PayLater yang masih tergolong baru di Indonesia. Dengan mengkaji kewajiban transparansi dan keamanan data dalam layanan Shopee PayLater, penelitian ini

berkontribusi dalam membangun kerangka hukum yang adaptif terhadap perkembangan teknologi finansial serta mengisi kekosongan kajian terkait implementasi prinsip akuntabilitas dan keterbukaan dalam layanan digital.

Secara praktis, penelitian ini memberikan manfaat nyata bagi konsumen, pelaku industri, dan regulator. Bagi konsumen, hasil penelitian dapat meningkatkan pemahaman tentang hak-hak atas informasi dan perlindungan data pribadi saat menggunakan layanan keuangan digital. Bagi pelaku usaha seperti Shopee, penelitian ini menjadi masukan dalam perumusan kebijakan internal yang selaras dengan regulasi, meningkatkan kepercayaan publik, dan mencegah risiko hukum. Sementara bagi regulator, penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan atau menyempurnakan kebijakan dan regulasi terkait layanan PayLater, baik dari sisi perlindungan konsumen maupun keamanan data pribadi.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi dalam menjembatani kebutuhan perlindungan hukum pengguna dan kepatuhan penyedia layanan digital dalam ekosistem keuangan modern.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur. Data yang digunakan bersumber dari berbagai referensi yang relevan, termasuk peraturan perundang-undangan, kebijakan privasi platform Shopee, dan penelitian sebelumnya terkait perlindungan data pribadi serta transparansi dalam pengelolaan data oleh penyedia layanan paylater.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Kewajiban Transparansi yang Harus Diterapkan Oleh Shopee Dalam Penyediaan Layanan Paylater**

Kewajiban merupakan tindakan yang perlu dilakukan oleh seseorang sebagai bentuk tanggung jawab, baik dari segi hukum maupun moral. Dengan kata lain, kewajiban adalah sesuatu yang harus dipenuhi oleh individu sebagai konsekuensi atas peran atau situasi tertentu.

Menurut Mahmudi (2016:17) transparansi berarti sikap terbuka dari sebuah organisasi dalam menyampaikan informasi mengenai pengelolaan sumber daya publik kepada para pemangku kepentingan.

Kewajiban transparansi dalam bisnis digital berarti perusahaan harus memberikan informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses terkait operasional, produk, layanan,

kebijakan privasi, serta penggunaan data pribadi. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan konsumen, melindungi data pribadi, dan mematuhi regulasi yang berlaku. Kewajiban transparansi dalam layanan paylater pada aplikasi Shopee merujuk pada keharusan Shopee sebagai penyedia layanan untuk memberikan informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami kepada pengguna mengenai syarat dan ketentuan penggunaan layanan paylater. Hal ini bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dan membangun kepercayaan antara pengguna dan penyedia layanan. Berikut adalah beberapa aspek penting dari kewajiban transparansi dalam konteks ini:

**a. Penawaran Produk**

Transparansi dalam penawaran produk paylater mengacu pada tanggung jawab Shopee untuk menyampaikan informasi secara jelas, akurat, dan mudah dimengerti terkait produk paylater yang mereka tawarkan kepada konsumen. Dalam hal ini, transparansi berperan penting dalam melindungi hak-hak konsumen, membangun kepercayaan, serta membantu pengguna dalam membuat keputusan yang tepat sebelum menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, Shopee perlu menjamin keterbukaan informasi mengenai produk dan layanan, termasuk rincian biaya serta syarat dan ketentuan yang berlaku dalam penggunaan paylater. Kewajiban transparansi dalam layanan paylater mencakup deskripsi yang jelas tentang produk paylater, termasuk cara kerja, batasan kredit, dan jangka waktu pembayaran. Informasi mengenai syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi untuk menggunakan layanan paylater, seperti usia minimum, status keuangan, dan dokumen yang diperlukan, penyampaian informasi yang akurat tentang biaya, bunga, dan ketentuan pembayaran agar konsumen dapat membuat keputusan yang tepat.

**b. Penetapan Suku Bunga**

Transparansi dalam penetapan suku bunga merupakan tanggung jawab bagi penyedia layanan keuangan, termasuk layanan paylater, untuk menyampaikan informasi secara jelas dan akurat mengenai bagaimana suku bunga ditetapkan, berapa besar suku bunga yang dikenakan, serta apa saja faktor yang mempengaruhi perubahan suku bunga tersebut. Dalam konteks layanan paylater di aplikasi seperti Shopee, transparansi ini sangat penting untuk melindungi konsumen dan membangun kepercayaan. Pihak Shopee harus menjelaskan apa itu suku bunga, bagaimana cara kerjanya, bagaimana suku bunga tersebut dapat mempengaruhi total pinjaman, dan menjelaskan kebijakan mengenai perubahan suku bunga, termasuk situasi di mana suku bunga dapat berubah dan bagaimana pengguna akan diberitahu tentang perubahan tersebut. Selain suku bunga, Shopee wajib memberikan

informasi secara terbuka mengenai berbagai biaya tambahan yang mungkin dikenakan, seperti biaya administrasi, denda keterlambatan, atau biaya lainnya yang dapat mempengaruhi total jumlah pinjaman yang harus dibayar oleh konsumen.

### **c. Ketentuan dan Kewajiban selama Peminjaman**

Transparansi ketentuan dan kewajiban selama peminjaman merujuk pada kewajiban bagi Shopee, untuk memberikan informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami mengenai syarat-syarat dan kewajiban yang terkait dengan produk pinjaman yang mereka tawarkan. Hal ini mencakup semua aspek yang relevan yang harus diketahui oleh peminjam sebelum, selama, dan setelah proses peminjaman. Kewajiban transparansi Shopee terkait ketentuan dan kewajiban selama peminjaman mencakup penyampaian informasi yang jelas mengenai syarat dan ketentuan yang berlaku untuk setiap produk pinjaman, termasuk kriteria kelayakan dan proses aplikasi seperti jumlah maksimum pinjaman, jangka waktu, dan cara pembayaran yang tersedia. Shopee juga harus menginformasikan pengguna tentang risiko yang mungkin timbul dari peminjaman, termasuk konsekuensi dari keterlambatan pembayaran. Pengguna harus diberitahu tentang tanggung jawab mereka dalam hal pembayaran tepat waktu dan dampaknya terhadap reputasi kredit mereka. Selain itu, shopee harus memberikan informasi yang jelas tentang bagaimana data pribadi pengguna akan digunakan dan dilindungi serta tujuan pengumpulan data dan bagaimana data tersebut akan digunakan dalam proses penilaian kredit.

## **2. Perlindungan Data Pribadi Konsumen pada Layanan ShopeePaylate**

Perlindungan terhadap data pribadi telah diatur dalam peraturan perundang-undangan, salah satunya tercantum dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 yang merupakan perubahan dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam Pasal 26 ayat (1) disebutkan bahwa, kecuali diatur lain dalam peraturan yang berlaku, setiap penggunaan informasi melalui media elektronik yang berkaitan dengan data pribadi seseorang harus mendapatkan persetujuan dari individu yang bersangkutan. Pengertian mengenai data pribadi juga dijelaskan lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Pada Pasal 1 angka 29, data pribadi didefinisikan sebagai informasi tentang seseorang yang dapat diidentifikasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, baik secara terpisah maupun jika dikombinasikan dengan data lain melalui sistem elektronik atau non-elektronik. Selain itu, definisi serupa juga dijelaskan dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016. Dalam

Pasal 1 angka 1, disebutkan bahwa data pribadi merupakan informasi yang berkaitan dengan individu tertentu yang penyimpanannya, pengelolaannya, dan kerahasiaannya harus dilindungi.

Terkait perlindungan data pribadi, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 dalam Pasal 58 menyatakan bahwa pelaksanaan perlindungan data pribadi menjadi tanggung jawab sebuah lembaga yang ditunjuk oleh Presiden dan berada di bawah tanggung jawab Presiden. Selanjutnya, Pasal 59 juga menjelaskan bahwa lembaga tersebut memiliki tugas untuk menyusun dan menjalankan strategi perlindungan data pribadi.

Pengesahan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi pada tanggal 17 Oktober 2022 diharapkan dapat memberikan perlindungan terhadap hak-hak dasar dan kebebasan individu terkait data pribadi. Ketentuan ini sejalan dengan Pasal 28G ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa setiap orang memiliki hak untuk melindungi dirinya, keluarganya, kehormatan, martabat, serta harta bendanya. Hak atas data pribadi termasuk dalam hak asasi manusia yang melekat pada setiap individu. Perlindungan terhadap data pribadi ini berlaku secara menyeluruh bagi seluruh pihak—baik warga negara Indonesia maupun warga negara asing—meliputi seluruh tahapan pengolahan data, mulai dari pengumpulan, pemanfaatan, penyimpanan, pengiriman, hingga penghapusan data.

Dalam konteks ini, konsumen sebagai pengguna barang dan/atau jasa memiliki peranan penting dalam mendukung pertumbuhan bisnis digital. Oleh karena itu, menjamin perlindungan konsumen harus menjadi prioritas utama guna memastikan kepastian hukum dalam praktik pelaksanaannya.

### **3. Tujuan Perlindungan Konsumen**

Konsumen perlu memiliki kesadaran dan kemampuan untuk melindungi diri mereka sendiri. Di sisi lain, pelaku usaha juga diwajibkan untuk memberikan informasi yang transparan mengenai produk dan/atau jasa yang ditawarkan, agar tercipta kejujuran dan tanggung jawab dalam melindungi hak konsumen. Selain itu, langkah ini juga dapat membantu pelaku usaha untuk meningkatkan kualitas produk dan/atau jasa mereka.

### **4. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Sebagai konsumen, sangat penting untuk memahami hak-hak yang dimiliki, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat menggunakan barang dan/atau jasa, serta hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa secara adil. Pemahaman ini sangat krusial jika konsumen ingin menuntut hak-hak mereka, misalnya terkait

kompensasi atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan (UU Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 4). Selain hak-hak tersebut, konsumen juga memiliki kewajiban dalam bertransaksi dengan pelaku usaha, antara lain:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk penggunaan barang dan/atau jasa demi menjaga keamanan.
- b. Bertindak secara jujur dalam transaksi pembelian.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati.
- d. Mengikuti prosedur penyelesaian sengketa perlindungan konsumen dengan benar.

Perlindungan konsumen mencakup berbagai hak yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan, termasuk hak atas perlindungan data pribadi agar tidak disebarluaskan tanpa izin. Dasar hukum yang menjamin hak-hak konsumen di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen. Dalam kaitannya dengan layanan *Paylater*, undang-undang ini menekankan pentingnya penyampaian informasi secara transparan terkait produk dan layanan, seperti biaya tambahan, bunga, serta ketentuan pembayaran. Pasal 4 dalam undang-undang tersebut menyatakan bahwa konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang dan/atau jasa yang digunakan.

Pada layanan *Shopee PayLater*, terdapat hubungan antara tiga pihak utama, yaitu:

- a. Pengguna akun *Shopee* yang ingin menggunakan layanan *Paylater*
- b. Aplikasi *Shopee* sebagai penyedia platform layanan, dan
- c. PT. Commerce Finance yang berperan sebagai pihak yang menyediakan pendanaan atau pinjaman.

Dalam hal ini, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memegang peran penting dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggara layanan keuangan digital (*fintech*) guna memastikan bahwa seluruh aktivitas berjalan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Pengawasan yang ketat dilakukan untuk mencegah terjadinya praktik yang merugikan konsumen. Oleh karena itu, regulasi perlu terus diperbarui agar dapat mengikuti perkembangan teknologi serta dinamika kebutuhan pasar, termasuk penyesuaian terkait batas maksimum bunga dan sanksi keterlambatan pembayaran.

Tujuannya adalah untuk mencegah praktik penagihan yang tidak adil serta memperkuat edukasi masyarakat mengenai hak-haknya sebagai konsumen melalui sosialisasi kebijakan terbaru.

Dengan diberlakukannya berbagai regulasi, diharapkan perlindungan terhadap data pribadi warga negara menjadi lebih terjamin. Ini juga bertujuan untuk memperkuat perlindungan hukum terhadap data pribadi dan memberikan kepastian hukum dalam menangani berbagai bentuk pelanggaran. Meskipun saat ini sudah terdapat beberapa peraturan sektoral yang mengatur perlindungan data pribadi, sebagian besar masih bersifat terbatas dan belum memberikan jaminan perlindungan yang menyeluruh secara hukum.

Tantangan yang Dihadapi Shopee dalam Memenuhi Kewajiban Transparansi dan Pelindungan Data Pribadi Pengguna Dalam buku *Ketahanan Emosional; Kemampuan yang Harus Dimiliki* oleh Supinah, (2022: 31), tantangan merupakan kondisi yang dihadapi untuk menggugah kemampuan dalam melaksanakan tugas dan fungsi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tantangan yang dihadapi oleh Shopee berkaitan dengan masalah yang seringkali muncul dalam upaya memenuhi kewajiban transparansi dan perlindungan data pribadi pengguna.

Shopee, merupakan media platform *e-commerce* terbesar di Asia Tenggara, menghadapi berbagai tantangan dalam memenuhi kewajiban transparansi dan perlindungan data pribadi pengguna. Tantangan ini semakin kompleks dengan adanya regulasi yang semakin ketat, baik di tingkat nasional maupun internasional. Berikut adalah beberapa tantangan yang dihadapi oleh Shopee dalam hal transparansi dan perlindungan data pribadi:

**a. Keamanan Data dan Ancaman Keamanan Siber**

Sebagai platform besar yang menyimpan informasi sensitif pengguna (seperti data transaksi, alamat, dan informasi pembayaran), Shopee menjadi target potensial serangan siber. Insiden peretasan yang berhasil bisa merusak reputasi perusahaan, serta mengakibatkan kebocoran data pribadi yang berdampak besar pada kepercayaan pengguna.

Salah satu permasalahan utama dalam transaksi *e-commerce*, khususnya pada platform Shopee, adalah kerentanan pada infrastruktur teknologi yang digunakan. Dalam setiap proses transaksi, Shopee memiliki tanggung jawab untuk menjaga keamanan data pengguna. Namun, pesatnya perkembangan serangan siber yang semakin rumit sering kali membuat sistem ini menjadi rentan terhadap ancaman.

Di sisi lain, tantangan juga muncul dari rendahnya kesadaran pengguna dalam menerapkan langkah-langkah keamanan digital. Masih banyak pengguna Shopee yang belum memahami pentingnya menjaga data pribadi mereka, misalnya dengan tidak menggunakan kata sandi yang kuat atau membagikan informasi sensitive melalui saluran yang tidak aman. Kurangnya kehati-hatian ini membuat mereka lebih mudah

menjadi target serangan siber maupun penipuan. Selain itu, sistem Shopee juga masih menghadapi tantangan dalam hal deteksi dan pencegahan ancaman secara efektif selama proses transaksi berlangsung.

#### **b. Transparansi Pengumpulan dan Penggunaan Data**

Shopee menghadapi berbagai tantangan besar dalam menjaga transparansi dan pengumpulan data pribadi penggunanya, yang semakin kompleks dengan berkembangnya teknologi dan ketatnya regulasi perlindungan data di berbagai negara. Sebagai platform *e-commerce* yang melayani jutaan pengguna,

Shopee harus memastikan bahwa kebijakan privasi yang diterapkan dapat dengan mudah dipahami oleh semua pengguna, meskipun kenyataannya banyak dari mereka yang tidak sepenuhnya mengerti atau bahkan mengabaikan detail dalam kebijakan tersebut. Menyampaikan dengan jelas bagaimana data pribadi dikumpulkan, disimpan, dan digunakan menjadi semakin sulit, terutama ketika dihadapkan pada kebutuhan untuk mematuhi berbagai regulasi yang berbeda di setiap negara. Tantangan ini semakin rumit karena data pribadi sering kali dibagikan dengan berbagai pihak ketiga, seperti mitra pengiriman, penyedia layanan pembayaran, dan pengiklan, yang juga memiliki akses ke informasi sensitif pengguna. Selain itu, penggunaan teknologi canggih seperti kecerdasan buatan (AI) untuk personalisasi pengalaman berbelanja memperburuk situasi, karena data yang terkumpul semakin mendalam dan tersebar di berbagai saluran.

Shopee harus memastikan bahwa data yang dikumpulkan tetap dikelola dengan cara yang transparan dan sesuai dengan regulasi yang berlaku, baik yang bersifat lokal seperti UU PDP di Indonesia atau internasional seperti GDPR di Eropa. Hal ini memerlukan upaya besar dalam memastikan bahwa proses pengumpulan dan pemrosesan data dilakukan secara etis, menjaga privasi pengguna, dan memberikan mereka kontrol penuh atas informasi yang mereka bagikan. Dengan segala tantangan ini, Shopee harus berinvestasi lebih banyak dalam teknologi keamanan yang lebih canggih, serta terus mengedukasi penggunanya tentang pentingnya perlindungan data pribadi dalam dunia digital yang terus berkembang.

#### **5. Keterbatasan Pengawasan dan Penegakan Hukum**

Beberapa negara di Asia Tenggara masih berada pada fase pengembangan infrastruktur hukum dan pengawasan yang memadai terkait perlindungan data pribadi, yang menyebabkan kesulitan bagi perusahaan seperti Shopee untuk menjamin kepatuhan yang konsisten terhadap peraturan yang berlaku di berbagai pasar yang mereka layani.

Variasi dalam tingkat kematangan regulasi ini menuntut Shopee untuk selalu menyesuaikan kebijakan dan prosedur operasionalnya dengan dinamika hukum yang berkembang, baik di tingkat nasional maupun internasional.

Sebagai contoh, meskipun beberapa negara sudah mengadopsi peraturan perlindungan data yang lebih ketat, ada juga wilayah yang masih dalam tahap penguatan kerangka hukum dan infrastruktur penegakan hukum. Ketidakteraturan ini menciptakan tantangan administratif dan hukum yang kompleks bagi Shopee, di mana setiap perubahan regulasi membutuhkan perhatian yang teliti agar tetap dapat memenuhi kewajiban hukum tanpa merugikan operasi bisnisnya.

Dalam konteks ini, perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* menjadi salah satu elemen yang sangat penting, karena sering kali menjadi fokus utama dalam upaya menciptakan ekosistem digital yang aman dan transparan. Di Indonesia, misalnya, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan dasar hukum yang jelas untuk melindungi hak-hak konsumen. Namun, penerapan prinsip-prinsip tersebut dalam praktik masih menghadapi berbagai kendala yang perlu diatasi untuk memastikan hak konsumen benar-benar terlindungi.

Banyak konsumen yang tidak sepenuhnya menyadari hak-hak mereka dalam konteks transaksi digital, yang berpotensi membuka peluang bagi perilaku yang merugikan seperti penipuan, kesalahan produk yang tidak sesuai deskripsi, atau bahkan pengambilan data pribadi secara ilegal. Ketidaktahuan konsumen terkait hak-hak dasar mereka, dipadu dengan ketidakpastian dalam penerapan regulasi yang ada, memperburuk kerentanannya dalam menghadapi potensi kerugian, baik materiil maupun non-materiil. Oleh karena itu, Shopee harus memiliki sistem pengawasan internal yang ketat dan proaktif dalam memastikan kepatuhan terhadap regulasi ini.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan artikel ini, dapat disimpulkan bahwa kewajiban transparansi yang diterapkan oleh Shopee dalam penyediaan layanan PayLater sangat krusial untuk menjaga kepercayaan pengguna dan melindungi hak-hak konsumen. Transparansi dalam hal penawaran produk, penetapan suku bunga, dan ketentuan peminjaman perlu dilakukan secara jelas dan mudah dipahami oleh pengguna. Selain itu, perlindungan data pribadi konsumen juga menjadi hal yang sangat krusial, terutama dengan berlakunya ketentuan seperti Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) yang mengharuskan perusahaan untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan informasi pribadi.

Meskipun demikian, Shopee menghadapi beberapa tantangan yang signifikan, seperti ancaman serangan siber yang dapat membahayakan keamanan data pengguna, kesulitan dalam menjaga transparansi pengumpulan dan penggunaan data pribadi, serta keterbatasan pengawasan hukum yang bervariasi di berbagai negara tempat Shopee beroperasi. Oleh karena itu, guna memenuhi kewajiban transparansi dan perlindungan data pribadi, Shopee perlu melakukan investasi lebih besar dalam pengembangan teknologi keamanan, meningkatkan edukasi dan kesadaran pengguna, serta memastikan bahwa kebijakan privasi dan prosedur operasionalnya selalu diperbarui dan sesuai dengan regulasi yang berlaku, baik di tingkat nasional maupun internasional.

Untuk menghadapi tantangan ini, Shopee disarankan untuk memperkuat sistem keamanan data dan infrastruktur teknologi guna mengatasi potensi ancaman siber. Implementasi enkripsi yang lebih canggih dan lapisan perlindungan tambahan dapat meminimalkan risiko kebocoran data. Selain itu, Shopee harus meningkatkan upaya edukasi kepada penggunanya mengenai pentingnya menjaga kerahasiaan data pribadi serta memperjelas kebijakan privasi agar lebih mudah dipahami oleh konsumen. Transparansi dalam penyampaian informasi terkait produk PayLater, termasuk biaya, syarat, dan risiko yang terkait, harus lebih ditingkatkan agar konsumen dapat membuat keputusan yang tepat. Shopee juga perlu memastikan bahwa kebijakan privasi dan prosedur operasional yang diterapkan selalu mematuhi regulasi internasional, seperti GDPR di Eropa dan UU PDP di Indonesia. Terakhir, pengawasan internal yang lebih proaktif dan penguatan kepatuhan terhadap regulasi akan sangat membantu dalam menciptakan lingkungan yang aman dan terpercaya, baik bagi pengguna maupun bagi Shopee itu sendiri.

#### **E. DAFTAR REFERENSI**

- Agustini, S., Efendi, S., & Barat, U. S. (2024). *Journal Of Global Legal Review Tantangan Dan Solusi Dalam Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. 2(2), 71–80.
- Andriani, W. (2022). Penggunaan Metode Sistematis Literatur Review dalam Penelitian Ilmu Sosiologi. *Jurnal PTK Dan Pendidikan*, 7(2).  
<https://doi.org/10.18592/ptk.v7i2.5632>
- Chaniago, A. M., Siregar, M., Arifiyanto, J., & Utara, U. S. (2025). *Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Shopee* Pendahuluan E-Commerce merupakan bentuk perdagangan yang paling terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi ( Putri , 2023 ). Perdagangan ini mengubah gagasan tradis. 4307(27), 184–195.

- Damanik, S., Purba, B., Sianturi, R., Raihan Noer, M., Adli Batubara, K., & Ekonomi, F. (2024). Dampak Regulasi Fintech Terhadap Operasional Spaylater Serta Kajian Hukum Perlindungan Konsumen Spaylater. *Jurnal EK&BI*, 7, 2620–7443. <https://doi.org/10.37600/ekbi.v7i1.1433>
- Hukum, F., & Pasundan, U. (2024). Rewang Rencang : *Jurnal Hukum Lex Generalis*. Vol.5. No.8 (Agustus 2024) Tema/Edisi : Hukum Pemerintahan (Bulan Kedelapan) [https://jhlgr.wangrencang.com/.5\(8\),1-15](https://jhlgr.wangrencang.com/.5(8),1-15).
- Kasus, S., Shopee, E., & As, A. (2024). Analisis Fatwa MUI No . 24 Tahun 2017 dalam Menjawab Tantangan Etika dan Transparansi Transaksi Virtual. 3(2), 79–91.
- Mashuri, M., & Nurjannah, D. (2020). Analisis SWOT Sebagai Strategi Meningkatkan Daya Saing. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 1(1), 97–112. <https://doi.org/10.46367/jps.v1i1.205>
- Nia Ramadhani, & Muhammad Irwan Padli Nasution. (2024). Tantangan Dan Solusi Keamanan Siber Dalam Transaksi E-Commerce. *Jurnal Penelitian Sistem Informasi (Jpsi)*, 2(2), 134–144. <https://doi.org/10.54066/jpsi.v2i2.1930>
- Oktaviani, N. I., Semarang, U. N., Hermawan, R. P., Semarang, U. N., Utami, C. R., Semarang, U. N., Pati, G., Semarang, K., & Tengah, J. (2024). DALAM LAYANAN SHOPEE PAY LATER. 2(6), 1–10.
- Rahmi, Q., Kamal, S. R., Nabilla, S., Atailah, I., Salat, J., Informatika, T., Teknik, F., Jabal, U., Sigli, G., Data, B., Data, A., & Produk, R. (2023). Analisis Big Data Pada Aplikasi E-Commerce Dengan. 2(4), 1–5.
- Safitri, S. N. (2020). Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pengguna Paylater traveloka. 1–85. [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/55545/1/SITI\\_NELY\\_SAFITRI - FSH.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/55545/1/SITI_NELY_SAFITRI_-_FSH.pdf)
- Widiana, I. N. W. (n.d.). *Keuangan Bisnis Digital* - Google Books. [https://www.google.co.id/books/edition/Keuangan\\_Bisnis\\_Digital/JqCzEAAAQB\\_AJ?hl=id&gbpv=1&dq=Armereo,+C.,+Marzuki,+A.,+dan+Seto,+A.+A.+\(2020\).+Manajemen+Keuangan+\(N.+L.++Inspirasi+\(ed.\)%3B+Pertama\).+Nusa+Litera+Inspirasi&pg=PA9&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Keuangan_Bisnis_Digital/JqCzEAAAQB_AJ?hl=id&gbpv=1&dq=Armereo,+C.,+Marzuki,+A.,+dan+Seto,+A.+A.+(2020).+Manajemen+Keuangan+(N.+L.++Inspirasi+(ed.)%3B+Pertama).+Nusa+Litera+Inspirasi&pg=PA9&printsec=frontcover)
- Wulandari, D. A., Mufiidah, A. U., Tiyawan, A., Studi, P., Bisnis, H., & Informatika, I. (2024). Ius Commercii : *Jurnal Hukum dan Bisnis Perlindungan Hukum Konsumen Paylater di Aplikasi Shopee*. 1(02), 24–31.

Wulannata, A. I. (2017). Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia,. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 20(1), 133–144.

Zawil Fadhli, Sri Walny Rahayu, & Iskandar A. Gani. (2022). Perlindungan Data Pribadi Konsumen Pada Transaksi Paylater. *Jurnal Hukum Magnum Opus*, 5(2), 119–13