

### **BAB III**

## **PRAKTIK PELANGGARAN HUKUM ATAS KERUGIAN KONSUMEN DENGAN PENGGUNAAN APLIKASI TIKTOK CASH**

### **A. Kasus Penggunaan Aplikasi TikTok Cash**

Aplikasi TikTok *Cash* menjadi sorotan dalam beberapa hari terakhir. Setelah mendapat popularitas karena membuat orang bisa mendapatkan uang dengan mudah, kini sejumlah pengguna aplikasi yang tidak ada hubungannya dengan TikTok milik ByteDance itu mulai melaporkan kerugian yang mereka alami. Salah satu pengguna aplikasi TikTok *Cash* yang melaporkan kerugian adalah Hasmila yang mengalami kerugian hingga lebih dari Rp 29 juta.

Hasmila bukanlah satu-satunya pengguna TikTok *Cash* yang mengalami kerugian hingga puluhan juta rupiah. Wahyu, salah seorang pengguna TikTok *Cash* dari Kudus yang mengalami kerugian hingga sekitar Rp 50 juta di daerah Pati, Jawa Tengah.

Wahyu pada awalnya telah skeptis dengan TikTok *Cash*. karena ajakan teman-temannya, Wahyu mulai bergabung jadi member TikTok *Cash* pada 20 Januari 2020. Beberapa pengguna TikTok *Cash* lain mengaku bahwa mereka rugi dalam rentang yang beragam, mulai dari ratusan ribu hingga jutaan rupiah. Sejumlah pengguna mengatakan, mereka tidak bisa menarik uang dari TikTok *Cash* setelah aplikasi itu diblokir Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) pada 10 Februari lalu. Meski demikian, Wahyu mengaku tidak mendapatkan uangnya sejak 7 Februari 2021, sebelum aplikasi diblokir oleh Kominfo. Saat ini, Wahyu mengalami kerugian Rp 11 juta.

Menurut pemaparan pengguna lain, bahkan ada member yang rugi hingga ratusan juta rupiah. Kalau jumlah kerugian dari grup kita (para korban) itu miliaran rupiah," kata seorang member bernama Cindy kepada kumparan, Kamis (18/2). "Kalau dihitung hitung sih per orang ada yang rugi Rp 30 juta sampai Rp 200 juta, karena satu orang ada yang investasi di satu atau dua akun makanya bisa sampai Rp 200 juta." Cindy pun telah membuat laporan ke Bareskrim pada Senin (15/2).

Cindy melaporkan dua orang yang terdiri dari Aretha Mozza, selebgram mempromosikan TikTok *Cash* di Instagram, dan seorang lain dengan nama panggilan Max. Selain rugi uang, jadi ada yang modal nekad pinjam sana sini, ada yang sampai jual aset, ada yang sampai sekarang enggak bisa makan, ada yang sampai sakit (kepikiran). Saya terpanggil untuk maju. Memang ada kerugian bathin dan moral. TikTok *Cash* sendiri menjanjikan keuntungan berupa uang dengan hanya menjalankan beragam tugas yang disediakan per harinya, mulai *follow* akun, *like*, dan nonton video TikTok, kemudian *screenshot* hasil tugas untuk mendapatkan uang tersebut.

Untuk mendapatkan uang atau saldo yang lebih banyak, pengguna bisa meningkatkan level dengan jumlah tugas dan komisi yang lebih besar. Semakin tinggi level, akan semakin banyak mendapatkan tugas harian, sehingga otomatis akan menerima komisi yang lebih besar. Namun, untuk meningkatkan level, pengguna harus membayar sejumlah uang yang disebut biaya keanggotaan.

Awalnya benar memberikan keuntungan bagi pengguna, sebenarnya sudah banyak pihak yang mewanti-wanti TikTok *Cash* adalah investasi bodong. Salah satunya adalah Kepala Satgas Waspada Investasi, Tongam L. Tobing, yang

menyebut bahwa TikTok *Cash* terindikasi sebagai *money game* atau ponzi yang akan merugikan masyarakat karena menggunakan sistem merekrut anggota lain. Kegiatan TikTok *Cash* seperti *money game*. Di mana para pesertanya itu harus merekrut anggota baru juga untuk masuk ke sana. Kita masih akan bahas lebih lanjut. Alasan memblokir TikTok *Cash* karena menemukan transaksi elektronik yang melanggar hukum.

#### **B. Kasus TikTok *Cash* Seorang Wanita di Gowa Rugi Hingga Rp 23 Juta**

Para member aplikasi TikTok *Cash* harus menerima kenyataan yang tidak menyenangkan setelah pihak Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) melakukan pemblokiran terhadap aplikasi tersebut. Akibat dari pemblokiran tersebut, banyak para member TikTok *Cash* yang mengaku mengalami kerugian bahkan hingga puluhan juta rupiah.

Salah satu member yang mendapat imbas pemblokiran aplikasi tersebut ialah Nurhayati (37). Ia mengaku harus menanggung kerugian hingga sebanyak Rp. 23 Juta setelah aplikasi tersebut diblokir. Dirinya pertama kali bergabung dengan aplikasi TikTok *Cash* dengan status karyawan dengan biaya TopUp atau pendaftaran sebesar Rp. 500 Ribu dengan iming – iming akan memperoleh penghasil sebanyak Rp. 20 Ribu setiap harinya. Setelah bergabung Nurhayati mengupgrade statusnya menjadi pemimpin dengan biaya pendafatara Rp1,6 juta dengan pendapatan Rp92 ribu per hari.

Demi mendapatkan hasil yang lebih maksimal, Nurahayati kembali melakukan TopUp dengan nominal Rp. 5 Juta untuk naik ke level pengawas dan memperoleh penghasilan Rp. 330 ribu setiap harinya. Belum puas juga dirinya

kembali menaikkan levelnya menjadi pengelolah dengan biaya sebesar Rp. 16 Juta dengan iming – iming pendapatan seharinya mencapai Rp. 1,2 Juta. Satu bulan mungkin saya jalani level pengawas saya naik level sampai Rp16 juta top up-nya. Itu baru satu kali penarikan Rp6 juta sudah ada kejadian seperti ini (pemblokiran). Kalau dihitung totalnya sudah Rp23 juta uang saya.

Dirinya mengaku belum lama menjadi member dari aplikasi TikTok *Cash* tersebut. Nurhayati mulai bergabung sekitar bulan Desember 2020. Dia mengaku heran dengan sikap pemerintah yang memblokir aplikasi TikTok *Cash*, padahal ia merasa terbantu oleh aplikasi tersebut. “Kami heran kenapa dianggap tindak penipuan padahal kita terbantuan dengan aplikasi ini (Tik Tok *Cash*). Ada pendapatan apalagi di masa pandemi begini.

Warga Bontotene, Kecamatan Palangga, Kabupaten Gowa ini merasa kecewa dan terus memikirkan uangnya yang puluhan juta tersebut. Apalagi pihaknya mendapatkan informasi bahwa uang sudah ditransfer ke rekening aplikasi Tik Tok *Cash* tidak bakalan bisa kembali lagi. Tidak ada pemberitahuannya (pengembalian modal), jadi yang namanya kecewa pasti kecewalah. Apalagi dipikir terus, tapi kita kuatkan hati saja karena mungkin rezeki sudah ada yang atur. Tapi kadang dipikir lagi.

Dia berharap agar modal para member Tik Tok *Cash* bisa dikembalikan. Sebab banyak member melalukan top up hingga puluhan juta bahkan hampir mencapai ratusan juta rupiah. Semoga modal kami bisa kembali kasian atau setidaknya pemerintah buka blokirnya agar kami bisa tarik modal kita kembali.

Saya mungkin puluhan juta, tapi ada teman memberku modalnya hampir seratus juta karena semua keluarganya dia daftar dengan modal puluhan juta perorang.

### **C. Kasus Penggunaan Aplikasi Tik Tok *Cash* Selebgram Cindy Mamesah**

Selebgram Cindy Lazar atau yang akrab disapa Cindy Mamesah belum lama ini menjadi korban yang dilakukan oleh rekan sesama selebgram yang bernama Aretha Moza dan Max. Cindy mengalami kerugian di aplikasi TikTok *Cash*. Ada beberapa orang lain yang juga jadi korban serupa. Kini mereka bahkan sudah punya grup chat sendiri untuk saling berbagi keluh kesah dan melaporkan pelaku. Jika ditotal, kerugian yang mereka alami jumlahnya tak main-main.

Jumlah kerugian apabila dihitung per orang ada yang rugi Rp 30 juta sampai Rp 200 juta, karena satu orang ada yang investasi di satu atau dua account, makanya bisa sampai Rp 200 juta.

Cindy adalah salah satu korban yang berinisiatif untuk maju dan merangkul para korban agar bersatu menghadapi masalah ini bersama. Pada intinya, Cindy cuma berharap agar uangnya kembali dan sang pelaku diadili sesuai hukum yang berlaku. Selain rugi uang, jadi ada yang modal nekat pinjam sana-sini, ada yang sampai jual aset, ada yang sampai sekarang tidak bisa makan, ada yang sampai sakit. Makanya saya terpanggil untuk maju. Memang ada kerugian batin dan moral.

## **BAB IV**

### **ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA APLIKASI TIKTOK *CASH* BERDASARKAN UNDANG UNDANG NOMOR 19 TAHUN 2016 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK JUNCTO PASAL 1328, 1457, 1458 KUHPERDATA**

#### **A. Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi Tiktok *Cash* Berdasarkan Undang Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Juncto Pasal 1328, 1457, 1458 KUHPerdta**

Aplikasi yang menjanjikan uang bagi penggunanya kini makin marak bermunculan. Satgas Waspada Investasi (SWI) Otoritas Jasa Keuangan (OJK) belakangan memblokir situs aplikasi yang cenderung merugikan masyarakat tersebut. SWI bekerjasama dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) memblokir situs *tiktocash.com*. Aplikasi yang tadinya juga bisa diunduh di playstore ini, kini sudah tidak bisa ditemukan lagi di penyedia aplikasi tersebut. SWI menilai Tiktok *Cash* merupakan kegiatan investasi yang tidak memiliki produk riil serta rawan menjebak masyarakat pada kegiatan ponzi atau *money game*. SWI mengawasi kegiatan Tiktok *Cash* karena aplikasi ini menawarkan sejumlah uang kepada penggunanya setelah hanya dengan menonton video di *platform* video singkat TikTok.

SWI akhirnya menindak tegas aplikasi ini karena juga menawarkan keanggotaan kepada penggunanya dengan nilai tertentu. Ada paket anggota senilai Rp 4,9 juta dan iming-iming dalam satu tahun bertambah menjadi Rp 120 juta, tawaran ini kental dengan *money game*. SWI terus mengingatkan kepada

masyarakat untuk jeli mengecek legalitas platform baik dari sisi izin badan hukum, usaha, maupun operasional sebelum memutuskan untuk bergabung.

Tawaran aplikasi yang menjanjikan uang dengan skema penawaran *money game* masih banyak ditemukan dengan nama lain. Selain Tiktok *Cash*, SWI meminta masyarakat juga berhati-hati dalam menggunakan aplikasi GoIns. Serupa, aplikasi ini menawarkan imbalan uang jika penggunanya melakukan misi berupa memencet tombol *like* di *platform* Instagram. Aplikasi ini juga menawarkan paket keanggotaan yang mengharuskan penggunanya membayar jika ingin mendapatkan keuntungan lebih.

Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) sendiri telah memblokir situs Tiktok *Cash*, yang menjanjikan uang setelah menonton video di platform Tiktok. Kominfo menyebut alasan pemblokiran sebagai transaksi elektronik yang melanggar hukum. Kominfo telah melakukan pemblokiran terhadap situs *tiktokeCash.com*. Media sosial Tiktok *Cash* juga sedang dalam proses blokir. Situs Tiktok *Cash* menawarkan sejumlah uang kepada pengguna setelah menonton video di platform video singkat Tiktok. Situs tersebut mengklaim sebagai platform yang menghubungkan pengguna Tiktok dengan ekonomi selebriti internet. Sebelum mendapatkan uang, pengguna internet harus mendaftar ke situs tersebut antara lain dengan menyertakan nomor ponsel dan alamat email.

Tik Tok *Cash* sampai saat ini legalitas entitas dimaksud belum jelas. Selain itu, di sisi logis atau kewajaran usaha dan upaya pemberian investasi perlu menjadi perhatian masyarakat sebelum berinvestasi, usaha yang dinyatakan legal adalah

yang memiliki izin. Selain itu juga model bisnis yang dijalankan harus sesuai dengan yang dicantumkan dalam surat izin. Jadi usaha yang legal itu adalah usaha yang mempunyai izin usaha sesuai dengan izin usahanya. Harus selaras, perizinan dengan business model kegiatan usahanya. Sebaiknya, jika kedua hal tersebut tidak terpenuhi maka dianggap ilegal dan harus segera ditindaklanjuti secara hukum. Sebab, umumnya yang ilegal ini berpotensi menimbulkan kerugian. Izin kelembagaannya tidak ada dan kegiatan ini cenderung memang sengaja dilakukan untuk penipuan yang merugikan masyarakat.

Kehadiran aplikasi semacam Tiktok *Cash* dan lain-lain sudah lama hadir di dunia maya. Mereka menawarkan koin atau poin yang bisa dirupiahkan setelah mencapai kuota tertentu yang disyaratkan. Sudah pasti, masing-masing mengajukan syarat, di antaranya meng-install aplikasi tersebut di smartphone pengguna. Berdasarkan penjelasan yang diturutsertakan pihak developer di playstore, mereka membayar pengguna setelah pengguna mendapatkan poin yang disyaratkan. Misalnya setelah *like*, menonton, membaca dan seterusnya, mereka mendapatkan 0.01 USD. Jika saldo koin sudah terkumpul sebanyak 50 USD, maka koin itu baru bisa dirupiahkan. Pada aplikasi *Cashzine* misalnya, pendapatan itu dapat diperoleh melalui dua mekanisme. Pertama, dengan jalan membaca berita yang disajikan oleh aplikasi. Dari setiap akses berita, pengguna aplikasi mendapatkan 50 koin. Dalam aturannya, mereka menstandarkan bahwa 5000 koin *Cashzine* bisa ditukar menjadi uang 1000 rupiah. Artinya, untuk mendapatkan 10 ribu rupiah, maka koin yang harus didapatkan adalah sebanyak 50 ribu koin, dan seterusnya, dengan perbandingan di atas.

Bonus juga dijanjikan bila memberikan referral kepada pengguna lain sehingga kemudian pengguna itu meng-install aplikasi tersebut pada *handphone*-nya. Bonus referral itu diberikan pihak developer secara langsung ke akun pemberi referral. Artinya, tidak ada sepeserpun kerugian pihak yang diberi referral sehingga itu mutlak merupakan bonus dari *developer*.

Ada beberapa faktor yang mungkin membuat orang terjerumus ke dalam jenis investasi bodong seperti TikTok *Cash* ini. Yang pertama adalah bias keterwakilan, yang membuat orang yakin bahwa suatu hal yang mewakili sebuah entitas seharusnya sebaik entitas yang diwakili. Kendati TikTok *Cash* bukanlah sebuah produk maupun program TikTok, tetapi penggunaan nama “TikTok” dalam skema ini membuat sebagian orang percaya bahwa ini merupakan skema buatan TikTok yang berarti seharusnya terpercaya dan aman karena dibuat oleh perusahaan *bonafide*. Yang kedua adalah adanya kepercayaan diri berlebih, yang mendorong orang sering kali kelewat percaya diri dengan kemampuan maupun keberuntungannya.

Skema *money game*, skema Ponzi, maupun *multilevel marketing/network marketing* mengharuskan investornya untuk merekrut orang lain untuk bergabung yang biasanya melibatkan teman atau keluarga. Relasi ini yang kemudian cenderung membuat orang menilai bahwa “permainan” ini aman karena berhubungan dengan orang-orang dekat.

Penelitian di Inggris pada tahun 2005 menunjukkan bahwa orang yang memilih untuk bergabung di skema serupa biasanya mempercayai bahwa mereka akan menerima keuntungan yang besar. Orang tetap terjerat pada permainan ini

juga karena adanya efek biaya hangus atau *sunk cost effect/fallacy* dan teori prospek. Efek ini menjaga seseorang untuk berada dalam permainan sampai mendapatkan keuntungan jauh lebih besar dari uang yang diinvestasikan. Jadi, jika kita telah mengeluarkan uang untuk bergabung di TikTok *Cash* ini, banyak dari kita yang merasa bahwa harus tetap berada di permainan tersebut sampai minimal uang kembali – yang tentunya jarang terjadi.

Pemerintah melalui Kementerian Komunikasi dan informatika (Kemkominfo) telah memblokir media sosial maupun link TikTok *Cash* yang menjanjikan imbalan setelah menonton konten pada aplikasi TikTok. TikTok *Cash* menciptakan ilusi bahwa uang yang diterima anggotanya berasal dari tugas-tugas yang diberikan kepada mereka. Padahal uang yang dihasilkan ini diduga berasal dari uang pendaftaran yang dipungut sebelum kemudian mereka menghasilkan uang.

Model bisnis yang disajikan TikTok *Cash* adalah dengan membuka pendaftaran berbayar. Di mana terdapat beberapa paket keanggotaan yang berlaku. Semakin tinggi uang pendaftaran yang disetor semakin tinggi juga level keanggotaan sehingga iming-iming keuntungan pun semakin banyak. Beberapa paket keanggotaan yang berlaku adalah 'pekerja sementara' dengan uang pendaftaran Rp89.000 memiliki masa berlaku delapan hari, hingga paket 'general manager' seharga Rp49.999.000 berlaku selama 365 hari.

Perlindungan hukum merupakan suatu perlindungan yang kemudian diberikan kepada subjek hukum baik bersifat represif maupun preventif serta lisan maupun tertulis. Pada kasus investasi bodong seperti Aplikasi Tik Tok *Cash* para

anggota mengetahui aplikasi Tik Tok *Cash* palsu melalui tautan link. Jika para penggunanya yang ingin menghasilkan uang tiap harinya, para pengguna aplikasi Tik Tok *Cash* yang palsu ini diketahui hanya perlu berinvestasi secara daring atau *online* dengan membuat transaksi belanja. Tetapi, uang dari pembeli atau pengguna aplikasi Tik Tok *Cash* palsu ini tidak benar-benar diinvestasikan. Nantinya, dana atau uang akan dikembalikan beserta juga komisi yang di dapat dari total harga belanja tersebut.

Untuk dapat memulai berinvestasi dalam aplikasi Tik Tok *Cash* palsu dan ingin mendapatkan komisi tersebut, para pengguna diharuskan untuk melakukan penyetoran uang atau *top up* terlebih dahulu. Nantinya, uang dari para pengguna yang sudah disetorkan tersebut akan langsung masuk pada saldo aplikasi Tik Tok *Cash* palsu ini, saldo Tik Tok *Cash* palsu inilah nantinya yang akan digunakan untuk modal berinvestasi di lapak *e-commerce*.

Dengan demikian, jika uang yang disetorkan ke dalam saldo aplikasi Tik Tok *Cash* palsu ini semakin besar jumlahnya dan diinvestasi, maka semakin besarlah komisi yang ditawarkan. Pembuat aplikasi Tik Tok *Cash* palsu ini yang diketahui salah satu caranya adalah meyakinkan para calon anggotanya yang akan bergabung yaitu dengan mengatakan bahwa *platform* Tik Tok *Cash* palsu ini resmi untuk berinvestasi *online* serta menggunakan logo perusahaan *e-commerce* yang besar seperti tokopedia, blibli, lazada, bukalapak, dan juga *shopee*.

Pasal 28 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yang mana dalam hal ini OJK sebagai representatif pemerintah dalam

memberikan perlindungan hukum preventif adalah dengan memberikan informasi kepada masyarakat terkait dengan karakteristik dari sektor yang terdapat pada jasa keuangan, layanan dan juga produknya, dan juga dapat meminta lembaga jasa keuangan tersebut jika merugikan masyarakat dalam menjalankan kegiatannya, dan melakukan tindakan lainnya yang dianggap perlu. Oleh karena itu dalam hal ini merupakan upaya preventif yang dapat dilakukan kepada investor sebelum memilih lembaga jasa keuangan untuk melakukan investasi.

Transaksi jual beli, meskipun dilakukan secara *online*, berdasarkan UU ITE tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan. Kontrak Elektronik itu sendiri setidaknya harus memuat hal-hal sebagai berikut; data identitas para pihak; objek dan spesifikasi; persyaratan Transaksi Elektronik; harga dan biaya; prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak; ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan pilihan hukum penyelesaian Transaksi Elektronik. Dengan demikian, pada transaksi elektronik yang terjadi dikasus dapat menggunakan instrumen UU ITE sebagai dasar hukum dalam menyelesaikan permasalahannya.

Terkait dengan perlindungan konsumen, Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Pelaku Usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan. Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau

terdapat cacat tersembunyi. Selain kedua ketentuan tersebut di atas, apabila ternyata barang yang diterima tidak sesuai dengan foto pada iklan toko *online* tersebut (sebagai bentuk penawaran), kita juga dapat menggugat Pelaku Usaha (dalam hal ini adalah penjual) secara perdata dengan dalih terjadinya wanpretasi atas transaksi jual beli yang dilakukan dengan penjual. TikTok Cash merupakan penipuan. Modusnya yakni mengiming-imingi calon korban dengan bonus setiap menonton video yang ada di aplikasi resmi TikTok, namun membayar member.

Perlindungan hukum atas penggunaan aplikasi TikTok *Cash* dapat diberikan dengan adanya Satgas Waspada Investasi juga dapat memberikan pencegahan terjadinya kerugian terhadap konsumen yang hendak berinvestasi. Hubungan atas penggunaan aplikasi TikTok *Cash* termasuk dalam beberapa hubungan hukum yaitu, hubungan hukum yang terjadi dengan menggunakan syarat-syarat baku, hubungan hukum yang terjadi dengan menggunakan kontrak elektronik, dan hubungan hukum secara sukarela yang menimbulkan hak dan kewajiban.

Perlindungan hukum bertujuan untuk melindungi hak, namun dalam penggunaan aplikasi TikTok *Cash* ada hak yang tidak terpenuhi yaitu, Hak konsumen untuk mendapatkan layanan secara maksimal, Hak atas menerima informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan dari sebuah produk yang ditawarkan, Hak pengguna untuk diperlakukan adil atau dilayani secara jujur serta tidak diskriminatif, Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila produk yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

## **B. Upaya Penyelesaian Kerugian terhadap Pengguna Aplikasi Tiktok Cash di Media Sosial**

Upaya hukum bagi konsumen dalam *e-commerce* dapat melakukan beberapa alternatif jika memang dirugikan oleh pelaku usaha antara lain dengan mengadakan komplain kepada pengusahaan secara langsung, hal ini yang sering dilakukan oleh para konsumen, sebab mereka merasa lebih tepat dan lebih cepat mendapatkan penyelesaian. Selain itu dapat melalui YLKI yang akan membantu menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku bisnis. Lembaga perantara penyelesaian sengketa yang lain seperti Arbitrase, Lembaga Penyelesaian Konsumen dapat ditempuh oleh konsumen yang dirugikan. Selain itu upaya hukum dapat juga sampai gugatan secara perdata ke Pengadilan.

Semakin konvergennya perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi dan komputer dewasa ini telah mengakibatkan semakin beragam pula aneka jasa-jasa (*feactures*) fasilitas komunikasi yang ada serta semakin canggihnya produk-produk teknologi informasi yang mampu mengintegrasikan semua media informasi. Diikuti dengan banyaknya pelaku usaha *online* yang dapat menawarkan berbagai produknya lewat internet, dan semakin banyaknya konsumen yang menginginkan kepraktisan dalam berbelanja.

Perkembangan yang pesat ini tentu juga diikuti dengan berbagai masalah yang dapat timbul dalam transaksi lewat internet tersebut. Dalam pembahasan sebelumnya telah dibicarakan tentang posisi konsumen dalam *e-commerce*, hak yang dimiliki konsumen dan upaya hukumnya. Untuk tercapainya tujuan semua pihak yaitu hubungan yang saling menguntungkan, tidak ada pihak yang dirugikan

berikut dibahas tentang model perlindungan konsumen khususnya dalam *e-commerce*.

Sebuah perusahaan *e-commerce* bisa bertahan tidak hanya mengandalkan kekuatan produk saja, tapi dengan adanya tim manajemen yang handal, pengiriman yang tepat waktu, pelayanan yang bagus, struktur organisasi bisnis yang baik, jaringan infrastruktur dan keamanan, desain situs web yang bagus, beberapa faktor yang termasuk adalah menyediakan harga kompetitif, menyediakan jasa pembelian yang tanggap, cepat, dan mudah, menyediakan informasi barang dan jasa yang lengkap dan jelas, menyediakan banyak bonus seperti kupon, penawaran istimewa, dan diskon, memberikan perhatian khusus seperti usulan pembelian, menyediakan rasa komunitas untuk berdiskusi, masukan dari pelanggan, dan lain-lain, mempermudah kegiatan perdagangan, Sistem pembayaran domestik dan internasional, *Newsgroup*, *On-line Shopping*, *Conferencing*, *Online Banking* Perusahaan yang terkenal dalam bidang ini antara lain: eBay, Yahoo, Amazon.com, Google, dan Paypal. Untuk di Indonesia, bisa dilihat *tradeworld.com*, *bhineka.com*, *fastncheap.com*, dll.

Penyelesaian sengketa *E-commerce* dimungkinkan untuk diselesaikan terutama yang meliputi sengketa bernilai kecil dalam forum yang tepat, yaitu dengan *Online Dispute Resolution (ODR)*, atau *APS online* yang menjadi cara praktis untuk memberi para pelanggan *remedy* yang tepat, murah dan efektif serta mengurangi penentuan perkara di negara asing. Ada beberapa keuntungan bagi pembeli dan pelaku usaha transaksi *E-commerce* dalam penyelesaian sengketa melalui ODR antara lain: Pertama, penghematan waktu dan uang. Keuntungan ini

karena para pihak tidak perlu membayar biaya yang harus dikeluarkan untuk menghadiri persidangan dan biaya-biaya yang berkaitan dengan hal itu.

Kecepatan ODR adalah salah satu keuntungan dasarnya, pihak-pihak dan pihak netral tidak perlu melakukan perjalanan untuk bertemu, mereka tidak perlu ada di waktu yang sama, jangka waktu antara penyerahan dapat singkat, penyelesaian dapat berdasarkan dokumen saja. Kedua, biasanya biaya layanan penyelesaian sengketa perdata adalah gabungan dari biaya institusi penyelesaian sengketa, *fee*, dan biaya pihak netral, biaya para pihak, ongkos hukum. Dalam ODR beberapa biaya ini tidak ada atau berkurang signifikan. Ketiga, pihak yang menggunakan akses internet lebih yakin dalam menghadapi proses yang akan dijalannya, sebab mereka dapat dengan mudah mengontrol dan merespon apa yang terjadi dalam proses. Keempat, jika para pihak tidak melakukan tatap muka, dapat menghindari pertemuan dengan pihak lawannya. Para pihak dapat menghindarkan diri perasaan takut akan diintimidasi dalam proses. Hal ini merupakan persoalan psikologis.

Berdasarkan pada penyelesaian sengketa alternatif secara *offline* atau tradisional, maka dapat dibagi juga bentuk penyelesaian sengketa dengan cara *online* (ODR) yang dapat dilakukan melalui Arbitrase *Online*. Perkembangan teknologi yang memungkinkan terjadinya perdagangan secara elektronik, telah mengilhami dilakukan penyelesaian sengketa secara elektronik pula. Di tengah kegalauan sistem hukum yang tidak mengikuti perkembangan zaman dan cepatnya kemajuan teknologi, teknologi telah menggoreskan gagasan tentang penyelesaian sengketa secara *online*, dalam bentuk arbitrase *online* (*E-Arbitration*).

*Arbitrase online* menjadi suatu pilihan menarik dalam penyelesaian sengketa *E-commerce*. Karakteristik transaksi di internet merupakan transaksi lintas batas geografis yang menghubungkan antara konsumen dengan pelaku usaha dari berbagai negara yang dapat melahirkan sengketa. Dimana sengketa tersebut nilai nominalnya sebahagian sangat kecil, tetapi membutuhkan penyelesaian yang cepat, dan dengan biaya yang tidak terlalu mahal. Berbagai upaya yang telah dilakukan diantaranya dengan menyediakan Alternatif Penyelesaian Sengketa secara *online*, seperti *arbitrase online*.

Satgas Waspada Investasi yang beranggotakan 13 kementerian dan lembaga dalam tugasnya mencegah kerugian masyarakat kembali menemukan aplikasi Tik Tok *Cash* yang menawarkan pemberian uang kepada penggunanya hanya dengan memperbanyak penonton dari video di sebuah platform yang berpotensi merugikan pemakainya. Masyarakat untuk selalu mewaspadaai penawaran-penawaran dari berbagai pihak yang seakan-akan memberikan keuntungan mudah tetapi berpotensi merugikan penggunanya. Selain Tiktok *Cash* dan Snack Video, Satgas dalam patroli sibernya juga menemukan 26 entitas kegiatan usaha yang diduga tanpa izin dari otoritas yang berwenang dan berpotensi merugikan masyarakat. 26 entitas tersebut di antaranya melakukan kegiatan: 14 kegiatan *money game*; 6 Crypto Aset, Forex dan Robot Forex tanpa izin; 3 penjualan langsung/direct selling tanpa izin; 1 Equity Crowdfunding tanpa izin; 1 Penyelenggara konten video tanpa izin; 1 Sistem pembayaran tanpa izin, dan; 2 Kegiatan lainnya. Satgas Waspada Investasi juga menyampaikan bahwa terdapat entitas yang telah mendapatkan izin usaha, yaitu PT

Brilian Nusantara Mandiri (Bliuntung) karena telah memperoleh izin untuk melakukan kegiatan penjualan produk dengan sistem multi level marketing.

Satgas juga berhasil menemukan 51 kegiatan *fintech peer to peer lending ilegal* yang berpotensi meresahkan masyarakat karena sering melakukan ancaman serta intimidasi jika menunggak pinjaman. Satgas Waspada Investasi terus berupaya memberantas kegiatan *fintech peer to peer lending ilegal* ini antara lain dengan cara mengajukan blokir *website* dan aplikasi secara rutin kepada Kementerian Komunikasi dan Informatika, serta menyampaikan laporan informasi kepada Bareskrim Polri untuk proses penegakan hukum. Sejak 2018 s.d. Februari 2021 ini Satgas sudah menutup sebanyak 3.107 *Fintech Lending Ilegal*. Selain menemukan *fintech Peer-To-Peer Lending ilegal* dan kegiatan investasi ilegal, Satgas Waspada Investasi juga menemukan 17 usaha pergadaian swasta ilegal yang dilakukan tanpa izin dari OJK sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 31/POJK.05/2016 tentang Usaha Pergadaian (POJK). Dalam ketentuan POJK tersebut seluruh kegiatan usaha pergadaian swasta diwajibkan untuk mendaftarkan diri kepada Otoritas Jasa Keuangan dalam tenggat batas waktu dua, tahun sejak POJK tersebut terbit yaitu batas akhir Juli 2019.

Sebelumnya pada 2020, Satgas Waspada Investasi telah mengumumkan 75 entitas gadai ilegal sehingga total sejak 2019 s.d. Februari 2021 menjadi 160 entitas gadai ilegal dan tidak menutup kemungkinan akan banyak lagi entitas gadai ilegal yang akan ditemukan oleh Satgas Waspada Investasi melalui pengaduan masyarakat. Satgas Waspada Investasi meminta masyarakat untuk tidak bertransaksi dengan usaha gadai swasta yang ilegal dan jika ingin melakukan

transaksi dengan kegiatan usaha gadai agar dapat menggunakan usaha gadai yang terdaftar di OJK.

Informasi mengenai daftar perusahaan yang tidak memiliki izin dari otoritas berwenang dapat diakses melalui Investor Alert Portal di [www.sikapiuangmu.ojk.go.id](http://www.sikapiuangmu.ojk.go.id). Jika menemukan tawaran investasi yang mencurigakan, masyarakat dapat mengkonsultasikan atau melaporkan kepada Layanan Konsumen OJK 157, WA 081157157157, email [konsumen@ojk.go.id](mailto:konsumen@ojk.go.id) atau [waspadainvestasi@ojk.go.id](mailto:waspadainvestasi@ojk.go.id). (CM).