

Tanggung Jawab Hukum Penyedia Layanan Keuangan terhadap Kerugian Konsumen Akibat Peretasan Akun

Felda Marcellia Sakinah¹, Ahmad Sholikhin Ruslie²

Fakultas Hukum, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: feldamarcellia@gmail.com¹, ruslie@untag-sby.ac.id²

Abstract: *The rapid development of Buy Now, Pay Later (BNPL) services in Indonesia, particularly GoPayLater managed by PT Multifinance Anak Bangsa (MAB), has increased the risk of account hacking, resulting in financial losses for users. This study aims to analyze the legal liability of the GoPayLater service provider for consumer losses caused by account hacking. The background of this research lies in the inadequate implementation of data management supervision by the GoPayLater provider, which has adversely affected service users. The research problem addressed is the form of legal liability borne by the GoPayLater service provider when account hacking causes losses to users. The objective of this study is to examine the liability of the GoPayLater provider and evaluate personal data protection policies within the context of digital financial transactions. This research employs a normative legal research method using statutory, conceptual, and personal data protection approaches. The findings indicate that the GoPayLater service provider may be held civilly, criminally, or administratively liable if negligence in managing consumers' personal data is proven. Although the Financial Services Authority has established regulations and conducts supervision, gaps remain in their implementation and in inter-agency coordination.*

Abstrak: Perkembangan layanan Buy Now Pay Later (BNPL) di Indonesia, khususnya GoPayLater yang dikelola oleh PT Multifinance Anak Bangsa (MAB), menimbulkan risiko peretasan akun yang merugikan pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk tanggung jawab hukum penyelenggara Gopaylater terhadap kerugian konsumen akibat peretasan akun. Latar belakang penelitian ini adalah kurangnya penerapan pengawasan pengelolaan data oleh penyelenggara Gopaylater yang merugikan pengguna layanan. Rumusan masalahnya adalah bagaimana bentuk pertanggungjawaban penyedia layanan Gopaylater jika terjadi peretasan akun yang merugikan pengguna. Tujuan penelitian adalah menganalisis pertanggungjawaban penyelenggara Gopaylater dan menilai kebijakan perlindungan data pribadi dalam konteks transaksi digital. Metode yang dipakai adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan aspek perlindungan data pribadi. Temuan menjelaskan bahwa penyelenggara Gopaylater dapat dituntut secara perdata, pidana, atau administratif bila terbukti lalai dalam pengelolaan data pribadi konsumen. Walaupun Otoritas Jasa Keuangan telah mengatur dan melakukan pengawasan, namun masih terdapat celah kelemahan dalam pelaksanaan dan koordinasi antar lembaga.

Article History

Received: 12 June 2026

Revised: 15 June 2026

Published: 8 July 2026

Keywords: *Legal Liability, Buy Now, Pay Later (BNPL), Account Hacking, Personal Data Protection.*



<https://doi.org/10.5281/zenodo.21348736>

This is an open-access article under the [CC-BY-SA License](#).

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah memberikan perubahan untuk sektor jasa keuangan, salah satunya melalui kemunculan layanan *Buy Now Pay Later* (BNPL) atau *paylater*. GoPayLater, dioperasikan oleh PT Multifinance Anak Bangsa (MAB) sebagai anak perusahaan GoTo Financial, merupakan salah satu penyedia layanan *paylater* terbesar di Indonesia yang terhubung dengan ekosistem Gojek dan Tokopedia. Menurut laporan GoTo Financial, GoPay mencatat

24,2 juta pengguna aktif bulanan hingga kuartal III 2025 dengan volume transaksi mencapai lebih dari 600 juta transaksi per bulan.¹

Namun, dibalik kemudahan yang ditawarkan, layanan *paylater* juga membawa risiko baru yang belum sepenuhnya dipahami oleh konsumen. Salah satu risiko yang paling mengancam adalah peretasan akun (*account hacking*) yang dapat menyebabkan penyalahgunaan limit GoPayLater oleh pihak yang tidak berwenang². Dalam kasus peretasan akun GoPayLater yang terjadi pada 2025, konsumen bernama Resha melaporkan bahwa layanan PayLater miliknya dibobol oleh pihak yang tidak berwenang, namun setelah melapor tetap diwajibkan membayar tagihan Rp 1.169.000. Fakta ini menunjukkan bahwa PT Multifinance Anak Bangsa tidak melaksanakan kompensasi ganti untuk pengguna layanan yang menerima kerugian karena peretasan akun, meskipun peretasan terjadi karena kelemahan sistem keamanan. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai bentuk pertanggungjawaban hukum penyedia GoPayLater dalam kerugian pengguna layanan akibat peretasan akun.

Menurut Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi mewajibkan pengendali data untuk menjaga keamanan data pribadi agar tidak diakses secara tidak sah, termasuk dari upaya peretasan. Namun, dalam praktiknya Gopaylater memuat kebijakan privasi yang menyatakan “Akun anda di Platform adalah tanggung jawab anda”, sehingga seluruh risiko dibebankan kepada konsumen.

Penelitian ini berupaya mengkaji bentuk pertanggungjawaban hukum penyedia layanan keuangan atas kerugian konsumen akibat pembobolan akun, dengan menelaah UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi dan membandingkan dengan putusan Mahkamah Agung RI Nomor 3195 K/Pdt/2013 yang menilai tanggung jawab bank atas keamanan dana nasabah.

METODE PENELITIAN

Tujuan pendekatan normatif adalah menemukan, menginventarisasi, menafsirkan, dan mengevaluasi norma hukum, landasan filosofis, serta pendapat ahli untuk menjawab persoalan hukum khusus terkait pertanggungjawaban penyelenggara Gopaylater atas kerugian pengguna layanan akibat peretasan akun berdasarkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Fokus kajian adalah dalam hukum tertulis (*law in books*) melalui telaah Peraturan Perundang-undangan, Asas Hukum, dan Doktrin. Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum normatif dengan metode preskriptif dan doktrinal.

Analisis normatif dilakukan dengan mengombinasikan Pendekatan Perundang-Undangan dan Pendekatan Konseptual. Pada aspek Perundang-undangan, kajian diarahkan terutama pada UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi untuk rujukan hukum positif yang menyelenggarakan proteksi data dalam sektor keuangan, serta UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pendekatan konseptual dipakai untuk menelaah landasan teoretis, doktrin para ahli, dan kerangka pemikiran yang menjadi dasar norma-norma perlindungan data pribadi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kedudukan Hukum Penyelenggara GoPayLater

PT Multifinance Anak Bangsa dalam hal GoPayLater berkedudukan sebagai pengelola data pribadi dan penyelenggara yang wajib menaati regulasi yang berlaku. Berdasarkan POJK No. 32 Tahun 2025, penyelenggaraan BNPL hanya dilaksanakan oleh Bank Umum dan Perusahaan Pembiayaan yang

¹ Kompas Media, ‘Apa Itu Paylater? Simak Definisi, Contoh, Dan Tips Agar Tak Terjebak’ (2021)

² R Raihana, S Sugianto and Y Marananda, ‘Dasar Hukum Mengenai Pengaturan Tindak Pidana Elektronik Di Indonesia Beserta Permasalahannya’ (2023) 5(2) Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK) 5735

berizin dan diawasi oleh OJK. Sebagai pengendali data pribadi, PT Multifinance Anak Bangsa memiliki kewajiban hukum untuk:

1. Melakukan pengelolaan data pribadi sesuai fungsi dan/atau tujuan yang relevan,
2. Mengamankan data pribadi dari pengaksesan yang tidak sah,
3. Tidak memberikan data pribadi kepada pihak ketiga tanpa izin pengguna,
4. Melaporkan kejadian peretasan kepada OJK dan konsumen dalam waktu 6 jam sejak terdeteksi.

PT Multifinance Anak Bangsa, sebagai penyedia layanan keuangan, berstatus sebagai penyelenggara yang wajib memberikan pertanggungjawaban ketika pengguna layanan mengalami kerugian karena pemanfaatan layanan yang ditawarkan. Merujuk pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penyelenggara wajib membayar kompensasi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian yang diderita pengguna layanan karena barang atau jasa yang diproduksi/dipasarkan. Hubungan hukum penggunaan GoPayLater melibatkan tiga pihak:

1. Gojek/Tokopedia sebagai penyedia platform transaksi (platform provider),
2. PT Multifinance Anak Bangsa sebagai pemberi pinjaman (lender),
3. Konsumen sebagai penerima pinjaman (borrower).

PT Multifinance Anak Bangsa sebagai pemberi pinjaman memiliki tanggung jawab utama karena limit GoPayLater yang digunakan dalam transaksi peretasan adalah aset yang dikelola oleh perusahaan pembiayaan, bukan oleh platform digital.³

Bentuk Tanggung Jawab Penyelenggara dalam Kasus Peretasan Akun

Berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku, bentuk tanggung jawab penyelenggara GoPayLater dalam kasus peretasan akun dapat dibagi ke dalam beberapa kategori:

a. Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi

Tanggung jawab wanprestasi timbul ketika PT Multifinance Anak Bangsa tidak memenuhi kewajiban dalam perjanjian layanan GoPayLater, yaitu menyediakan layanan yang aman, melindungi data pribadi, dan memastikan sistem keamanan yang memadai. Jika peretasan akun terjadi karena kelemahan sistem keamanan yang disediakan oleh PT Multifinance Anak Bangsa, maka penyelenggara dianggap tidak memenuhi kewajiban dalam perjanjian, sehingga konsumen harus mendapatkan ganti rugi karena kerugian yang dialami sebagai bentuk tanggung jawab penyelenggara.

b. Tanggung Jawab Berdasarkan Perbuatan Melawan Hukum

Pertanggungjawaban PMH timbul ketika PT Multifinance Anak Bangsa melakukan tindakan yang melanggar hukum, seperti tidak melindungi data pribadi konsumen sesuai UU PDP, tidak menerapkan standar keamanan yang telah ditetapkan, atau tidak melaporkan insiden peretasan kepada OJK. Dalam kasus ini, PT Multifinance Anak Bangsa dinilai melakukan PMH yang merugikan konsumen, sehingga wajib menanggung kewajiban ganti rugi.

c. Tanggung Jawab Berdasarkan Prinsip Fidusia

Tanggung jawab fidusia timbul karena konsumen memberikan kepercayaan kepada PT Multifinance Anak Bangsa untuk mengelola data pribadi dan limit GoPayLater. Dalam hubungan fidusia, penyelenggara memiliki kewajiban moral dan hukum untuk melindungi kepercayaan konsumen.⁴

Analisis Kasus Peretasan Akun GoPayLater

³ Lia Sautunnida, 'Urgensi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Di Indonesia: Studi Perbandingan Hukum Inggris Dan Malaysia', *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, 20.2 (2018), 369–84 <<https://doi.org/10.24815/kanun.v20i2.11159>>.

⁴ Ferdy Arliyanda Putra and Lucky Dafira Nugroho, 'Perlindungan Hukum Terhadap Penyalahgunaan Akun Dalam Transaksi Elektronik Melalui Traveloka', *INICIO LEGIS*, 2.1 (2021) <<https://doi.org/10.21107/il.v2i1.11081>>.

a. Kasus Peretasan Akun Resha (2025)

Salah satu kasus peretasan akun GoPayLater yang paling terkenal adalah kasus Resha yang terjadi pada September 2025. Berdasarkan laporan media, Resha melaporkan bahwa layanan PayLater miliknya dibobol oleh pihak yang tidak berwenang dengan total nominal Rp 1.169.000. Resha menyimpulkan bahwa "terdapat kerawanan pada sistem keamanan Gopaylater yang dapat dimanfaatkan oleh pihak tidak bertanggungjawab, dan saya menjadi korban dari hal tersebut". Pernyataan ini menunjukkan bahwa peretasan terjadi karena kelemahan sistem keamanan GoPayLater, bukan karena kesalahan konsumen. Namun, dalam praktik, GoPay tetap meminta Resha membayar tagihan Rp 1.169.000 meskipun peretasan terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa GoPay tidak mengakui tanggung jawabnya dalam kasus peretasan akun, meskipun peretasan terjadi karena kelemahan sistem keamanan.⁵

Kasus Resha ini menjadi contoh nyata dari kekosongan hukum dalam pengaturan tanggung jawab penyedia layanan keuangan dalam kasus peretasan akun. Meskipun telah dijelaskan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa penyelenggara wajib memberikan pertanggungjawaban atas kerugian konsumen, GoPay tidak memenuhi kewajiban ini karena belum ada aturan spesifik dalam kasus peretasan akun.

b. Putusan Mahkamah Agung RI Nomor 3195 K/Pdt/2013

Kasus antara Bank Mandiri dan nasabah Asosiasi Pengusaha Hutan Indonesia sangat relevan sebagai dasar hukum tanggung jawab penyelenggara Gopaylater dalam kasus peretasan akun. Mahkamah Agung memutuskan bahwa Bank Mandiri wajib memberikan pertanggungjawaban yang dialami nasabah karena pembobolan dana yang terjadi karena kelemahan sistem keamanan bank. Mahkamah Agung menegaskan beberapa prinsip, antara lain:

- 1) Bank wajib menerapkan asas kehati-hatian dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya,
- 2) Bank wajib menjaga keamanan dana nasabah selama dalam pengawasannya,
- 3) Bank yang tidak melindungi dana nasabah dengan standar keamanan yang memadai dianggap melanggar kewajiban hukum.⁶

Kaitan putusan ini dengan GoPayLater dapat dirangkum sebagai berikut:

- a) Prinsip Hukum yang serupa: Baik Bank Mandiri maupun PT Multifinance Anak Bangsa (GoPayLater) berperan sebagai penyedia jasa keuangan yang wajib melindungi dana/limit nasabah.
- b) Kewajiban Tanggung Jawab yang Sama: Jika kerugian terjadi akibat celah keamanan sistem, penyedia layanan keuangan dapat dimintai pertanggungjawaban, sebagaimana yang diberlakukan pada bank.
- c) Standar Keamanan yang setara: Bank wajib menerapkan standar keamanan yang memadai, dan PT Multifinance Anak Bangsa juga wajib melaksanakan keamanan yang memadai.

Analisis Terhadap Pertanggungjawaban Berdasarkan Undang-Undang Nomor UU PDP

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi adalah aturan yang mengatur kewajiban pengendali data dalam melindungi data pribadi. Dalam konteks GoPayLater, PT Multifinance Anak Bangsa sebagai administrator data wajib melindungi data pribadi konsumen dari pengaksesan yang ilegal, termasuk peretasan.

⁵ Andrew G.A. Pelealu, 'Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce', *MLJ Merdeka Law Journal*, 2018 <<https://e-journal.uajy.ac.id/15910/>>.

⁶ Fanny Priscyllia, 'Perlindungan Privasi Data Pribadi Dalam Perspektif Perbandingan Hukum', *Jatiswara*, 34.3 (2019) <<https://doi.org/10.29303/jatiswara.v34i3.218>>.

a. Kewajiban Pengendali Data dalam UU PDP Pasal 16

Berdasarkan UU PDP Pasal 16 ayat (2) huruf e, menegaskan pengolahan data pribadi harus disertai langkah-langkah untuk menjaga keamanan agar data tidak diakses secara tidak sah, termasuk dari peretasan oleh pihak ketiga. Dalam hal Gopaylater, PT Multifinance Anak Bangsa sebagai pengendali data berkewajiban secara hukum menyediakan sistem keamanan yang memadai untuk mencegah peretasan akun yang dapat menyebabkan penyalahgunaan data pribadi konsumen dan pemakaian limit tanpa izin. Dalam kasus yang dialami Resha, di mana akun Gopaylater diretas karena adanya celah pada sistem keamanan yang dimanfaatkan oleh pihak tidak bertanggung jawab dan mengindikasikan bahwa PT Multifinance Anak Bangsa gagal menjalankan kewajiban.

b. Kewajiban Memberikan Ganti Rugi dalam UU PDP Pasal 56

Menurut Pasal 12 ayat (1) UU PDP, pengendali data yang menyebabkan kerugian bagi pemilik data pribadi akibat pelanggaran terhadap UU PDP wajib menanggung memberikan ganti rugi. Ketentuan ini secara tegas mewajibkan PT Multifinance Anak Bangsa untuk mengganti kerugian konsumen yang timbul akibat peretasan akun. Bentuk kompensasi yang dapat diberikan meliputi:

- 1) Pengembalian limit GoPayLater yang hilang,
- 2) Pembayaran kerugian materiil akibat peretasan,
- 3) Penggantian biaya yang dikeluarkan konsumen untuk mengamankan akun.

Dalam kasus Resha, PT Multifinance Anak Bangsa tidak memberikan ganti rugi meskipun peretasan akun terjadi karena kelemahan sistem keamanan. Hal ini menunjukkan bahwa PT Multifinance Anak Bangsa melanggar UU PDP Pasal 56 dan harus bertanggung jawab atas ganti rugi.⁷

c. Konflik antara UU PDP dengan Kebijakan Privasi GoPayLater

Kebijakan privasi Gopaylater menyatakan bahwa “Akun anda di Platform adalah tanggung jawab anda”. Pernyataan ini menaruh seluruh beban tanggung jawab pada konsumen, padahal peretasan akun bisa terjadi karena kelemahan pada sistem keamanan penyedia layanan. Ketentuan ini bertentangan dengan Pasal 16 Ayat (2) huruf e Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi yang mewajibkan pengelola data untuk menjaga keamanan data pribadi agar tidak diakses secara ilegal. Karena Pasal 16 ayat (2) huruf e bersifat mengikat, klausul dalam kebijakan privasi yang berupaya mengurangi kewajiban pengendali data tidak dapat dibenarkan. Sesuai Pasal 63 UU PDP, ketentuan perjanjian yang bertentangan dengan UU PDP tidak mempunyai ketentuan hukum.

SIMPULAN

Dalam pembahasan yang telah dipaparkan tersebut, bahwa PT Multifinance Anak Bangsa sebagai pengendali data pribadi dan penyedia jasa keuangan wajib untuk melindungi keamanan data pribadi konsumen dari akses ilegal, termasuk peretasan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Bentuk pertanggungjawaban penyelenggara atas kasus peretasan akun dapat berupa tanggung jawab karena Wanprestasi, Perbuatan Melawan Hukum, dan berdasarkan prinsip Fidusia, dengan bentuk ganti rugi berupa pengembalian limit GoPayLater yang hilang, pembayaran kerugian materiil, dan penggantian biaya yang dikeluarkan konsumen. Namun, dalam praktik, konsumen tidak menerima ganti rugi yang layak oleh GopayLater

⁷ Sinta Dewi Rosadi and Garry Gumelar Pratama, ‘URGensi PERLINDUNGAN DATA PRIVASI DALAM ERA EKONOMI DIGITAL DI INDONESIA’, *Veritas et Justitia*, 4.1 (2018), 88–110 <<https://doi.org/10.25123/vej.2916>>.

dan mengalami kerugian karena peretasan akun karena adanya kekosongan hukum dalam pengaturan tanggung jawab penyedia layanan dalam kasus peretasan akun, seperti dalam kasus Resha (2021). Putusan Mahkamah Agung RI Nomor 3195 K/Pdt/2013 menjadi dasar hukum yang kuat untuk menuntut PT Multifinance Anak Bangsa bertanggung jawab atas ganti rugi, karena prinsip hukum tentang tanggung jawab penyedia jasa keuangan dalam kasus peretasan akun sama antara bank dan perusahaan pembiayaan. UU PDP 2022 memberikan kewajiban hukum yang tegas kepada PT Multifinance Anak Bangsa untuk mengganti kerugian pengguna layanan Gopaylater yang timbul akibat pembobolan akun, namun klausul dalam kebijakan privasi GoPayLater yang bertentangan dengan UU PDP tidak memiliki kekuatan hukum. Oleh karena itu, OJK perlu memperjelas aturan yang dapat menjawab celah hukum dalam pengaturan tanggung jawab penyedia layanan dalam kasus peretasan akun agar pengguna Gopaylater mendapatkan kepastian hukum dan mendapatkan jaminan keamanan.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, penyedia layanan keuangan 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, penyedia layanan keuangan 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. Penyedia layanan keuangan 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 mendukung untuk mewujudkan suasana yang aman dan dapat dipercaya, baik bagi pengguna maupun bagi penyedia layanan keuangan itu sendiri.

REFERENSI

- Andika, I. M., Pranata, J., Putu, N., & Nandari, S. (2025). *Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Paylater Pada Transaksi E-Commerce*. 189–201.
- Andini Diah Pitaloka (2025). *KEWAJIBAN TRANSPARANSI DAN PERLINDUNGAN DATA PENGGUNA DALAM*. 2, 1–14.
- Barus, R. M., & Purba, D. R. (2025). Analisis Risiko Cybercrime pada Layanan Shopee PayLater. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 3(6), 11523–11533.
- Erowati, E. M. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Akun Shopee Paylater dari Tindak Pidana Peretasan Data. *12*(1), 95–110.
- Fadhli, Z. (2022). *PERLINDUNGAN DATA PRIBADI KONSUMEN PADA TRANSAKSI PAYLATER*. 5(1), 119–132.
- Qisthi, A. (2023). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Fitur Paylater pada Aplikasi Jual Beli Online. *53*(1), 1–19.
- Wulandari, D. A. (2024). *Ius Commercii : Jurnal Hukum dan Bisnis Perlindungan Hukum Konsumen Paylater di Aplikasi Shopee*. 1(02), 24–31.