

MEDIA SOSIAL

SCAM DI LAMAN SOSIAL MEDIA

YM Tengku Sharifeleani Ratul Maknu Tengku Sulaiman, Zaidatulhusna Mohd Isnani, Norhaniza Md Akhir, Dr. Nurazilah Zainal, Hilwana Abd Karim, Nur Alia Amirnordin & Zarifah Fadilah Ramli

Penggunaan media sosial merupakan satu platform yang paling efektif dan mampu memberikan impak dan pendapatan yang maksimum terhadap setiap individu dan juga kepada perniagaan. Perubahan zaman dan teknologi memainkan peranan penting dalam peralihan cara menarik minat dan tumpuan setiap individu atau perniagaan dalam mengetengahkan atau mendapatkan tumpuan pengguna media sosial untuk mempromosikan barangan atau servis dan serta mendapatkan maklumat. Tidak dinafikan bahawa penggunaan media sosial dan teknologi banyak mempengaruhi dan memudahkan urusan seharian pada masa kini ditambah lagi dengan pandemik Covid-19 yang menjadikan penggunaan media sosial sebagai platform utama bagi majoriti individu mendapatkan barangan, servis dan juga maklumat.

Jabatan Siasatan Jenayah Komersial (JSJK) Bukit Aman telah menerima banyak aduan berlaku penipuan di platform urusan e-dagang. Dalam tahun 2020, nilai kerugian telah meningkat sebanyak 80 peratus berbanding tahun 2019 dimana dalam tahun 2019 sebanyak 3,511 kes penipuan e-dagang dilaporkan dengan kerugian sebanyak RM28 juta berbanding 5,848 kes penipuan dilaporkan dalam tahun 2020. Aktiviti penipuan semakin berleluasa dimana pada Januari hingga Oktober 2020 sebanyak 8,997 kes dilaporkan dan mengakibatkan kerugian sebanyak RM58 juta.



APA ITU SCAM?

Menurut Masip, Garrido, & Herrero (2004), penipuan didefinisikan sebagai satu percubaan secara sengaja, sama ada berjaya atau tidak, untuk menutup, mereka-reka sesuatu atau memanipulasi maklumat secara faktual atau emosi, melalui medium bertulis atau sebaliknya, bagi tujuan untuk membina atau mengekalkan satu kepercayaan kepada pihak yang satu lagi, yang mana pembuat komunikasi sendiri maklum bahawa ia adalah maklumat yang salah. Tindakan memberikan pernyataan yang tidak benar (Muhammad Fathi, 2016; Azmin Azliza Aziz et al., 2019), menyembunyikan sesuatu maklumat (Kovacich 2008; Nashid 2017) dengan niat untuk menipu pengguna (Titus, 2001; Ainur Rofiq, 2012; Afzal Izzaz et al., 2016) adalah merupakan penipuan yang dilakukan oleh peniaga kepada pengguna (Titus, 2001).

Peniaga turut dianggap melakukan penipuan apabila mereka memaparkan iklan yang berlebih-lebihan (Xie & Boush, 2011; Riquelme & Román, 2014) dan berbeza daripada apa yang dibeli atau diperolehi oleh pengguna (Nath & Gardner, 1986; Kovacich, 2008).

Penipuan dalam konteks undang-undang dikenali sebagai 'frod' (fraud).



Di Malaysia ada peruntukan undang undang dan larangan terhadap penipuan atas talian atau e-dagang iaitu Seksyen 17 Akta Kontrak 1950, dimana penipuan boleh dikira jika terdapat elemen berikut:

- ✓ **Mengenai suatu fakta, menyarankan sesuatu yang tidak benar oleh seseorang yang tidak mempercayai bahawa sesuatu itu benar**
- ✓ **Menyembunyikan fakta secara aktif sedangkan dia mengetahui dan mempercayai fakta berkenaan**
- ✓ **Membuat janji tanpa sebarang niat untuk memenuhi janji tersebut**
- ✓ **Mana-mana tindakan berbentuk penipuan**
- ✓ **Mana-mana tindakan berbentuk penipuan seperti yang telah tertakluk dalam undang-undang**

Kesemua ini terpakai keatas semua penipuan yang berlaku termasuk kontrak jual beli secara elektronik. Walaubagaimanapun, peruntukan ini tidak merangkumi penipuan bagi transaksi elektronik. Ini adalah kekurangan yang perlu dilihat dan diperbaiki bagi melindungi mangsa dari mengalami kerugian.

JENIS - JENIS SCAM

Terdapat peningkatan jumlah penjual dan pembeli di media sosial bagi tujuan perniagaan dalam talian atau e-dagang terutama selepas pandemik melanda. Platform dalam talian atau e-dagang yang terkenal di Malaysia seperti Lazada, Shopee, Zalora, 11Street, Mudah.my dan Lelong adalah tidak asing bagi semua rakyat Malaysia. Dalam kehairahan menjalankan aktiviti jual beli dalam talian atau e-dagang, pembeli dan penjual terdedah kepada risiko. Pembeli dan penjual mempunyai tahap risiko yang boleh mereka ramalkan. Justeru itu, mereka perlulah mengambil langkah berhati-hati bagi meminimakan atau lebih baik menghapuskan risiko itu. Antara risiko yang selalu didengari ialah kes penipuan seperti barang yang dipesan tidak sama dengan yang diterima, barang yang diterima rosak, barang yang dipesan lewat sampai, walaupun telah membuat bayaran penuh, *phishing* dan juga *scammer*. Antara barangan yang sering ditipu termasuklah barangan elektronik, binatang peliharaan dan juga barangan hobi. Jika disebut perkataan *scammer*, ramai akan berasa takut kerana pernah mendengar kes-kes seperti Macau scam, Love scam, African Scam dan penipuan pelaburan.



PETANDA ANDA DITIPU OLEH PENIAGA DALAM TALIAN

Penggunaan teknologi komunikasi kini menjadi sebagai platform atau sumber utama dalam kegiatan dan keperluan harian serta kegilaan setiap masyarakat dimasa kini. Semakin hari teknologi komunikasi terutamanya dalam penggunaan sosial media menjadi terlalu canggih dan sentiasa berdaya saing bagi setiap negara. Begitu juga kecenderungan kearah penyalahgunaannya sehingga menjadi sebagai salah satu kesalahan jenayah terhadap penggunaan siber semakin berleluasa. Kematangan pengguna di dalam penggunaan teknologi terutamanya sosial media masih cetek sehingga mengakibatkan pengguna alpa dan mudah terpedaya dengan tipu helah yang licik sebilangan penjenayah dengan memutar belit fakta dan pengetahuan modus operandi mereka bagi mencapai matlamat tersendiri.

5 petanda yang berkemungkinan anda merupakan mangsa jenayah scam:

1. Pembayaran telah dibuat tapi barang tidak sampai.
2. Peniaga tidak wujud, akaun sosial media adalah palsu
3. Peniaga membuat pelbagai janji kepada pembeli, tetapi melengahkan atau tidak menjalankan kerja dan tidak pulangkan duit anda semula.
4. Berjanji untuk membuat penghantaran, tetapi barang tidak dihantar dan tiada sebarang pemberitahuan
5. Kualiti barang yang diterima tidak sama dengan spesifikasi barang yang diiklankan.

Jadi, pernahkah anda berasa ragu-ragu dengan kewujudan sesebuah akaun di laman media sosial sehingga tertanya-tanya sama ada akaun tersebut palsu atau tidak? Jika ya, sudah pasti akan menimbulkan kesukaran untuk memastikan akaun tersebut palsu atau tidak? Jangan risau, kami kongsi kepada anda tip untuk mengenal pasti sama ada akaun tersebut palsu ataupun sebaliknya.

KETAHUI CARA UNTUK MENGESAN AKAUN SOSIAL MEDIA PALSU

Berdasarkan perkongsian dari Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (MCMC), terdapat beberapa perkara yang boleh dilakukan oleh pembeli dalam memastikan kesahihan akaun sosial media peniaga.

1. Periksa gambar profil

Cara yang paling mudah untuk mengenal pasti kesahihan adalah menerusi gambar profil pengguna akaun tersebut. Anda boleh melakukannya dengan memeriksa kualiti gambar profil akaun tersebut sama ada ia kelihatan seperti disalin atau dimuat turun daripada internet. Kebiasaannya, gambar profil akaun palsu sering kali kelihatan kabur dan tidak mempunyai kualiti yang sebenar. Anda juga boleh menggunakan *Google Image* untuk mencari gambar yang seakan-akan sama dengan gambar profil yang digunakan.

2. Periksa senarai rakan/ pengguna akaun

Seterusnya, anda juga boleh memeriksa di bahagian senarai rakan atau pengguna akaun tersebut. Jika akaun tersebut tidak memiliki sebarang rakan atau pengikut yang sedikit, akaun tersebut mungkin palsu.

3. Periksa bahagian *likes* dan komen

Akaun palsu juga seringkali mempunyai *likes* dan komen yang mencurigakan. Jika akaun itu tidak mempunyai banyak *likes* dan komen, maka ia juga boleh dilabel sebagai palsu.

4. Aktiviti akaun

Selain itu, periksa bahagian aktiviti akaun tersebut. Jika tiada sebarang kandungan yang dimuat naik atau mempunyai kandungan yang terlampau sedikit, akaun itu juga berkemungkinan palsu. Malah, terdapat juga segelintir pemilik akaun palsu yang cuba mengaburi bahagian ini dengan memuat naik beberapa kandungan atau memuat naik kandungan berbentuk komen di atas hantaran yang lain bagi mempengaruhi perbualan.

5. Bahagian maklumat penciptaan akaun

Jika anda sukar menentukan kesahihan akaun itu, anda juga boleh melihat di bahagian penciptaan akaun tersebut. Sekiranya ia baru sahaja aktif atau direka, maka akaun itu juga berkemungkinan adalah palsu.

TIPS ELAK DITIPU PENIAGA DI SOSIAL MEDIA

1. Selidik latar belakang peniaga

Sebelum bersetuju untuk membuat urusan niaga dengan mana-mana peniaga, anda harus mencari segala maklumat yang berkaitan atau *stalk* latar belakang peniaga terutamanya jika melibatkan jumlah yang besar. Kemudian, ketahui dan dapatkan kesahihan maklumat yang diberikan sama ada dari segi nama penuh, alamat, nombor telefon, nombor akaun bank yang diberikan. Ambil masa untuk buat carian nama syarikat sekiranya perlu untuk mengetahui bahawa adakah alamat yang digunakan adalah tepat atau tidak. Antara salah satu cara yang anda boleh lakukan ialah dengan melihat page *Facebook* atau laman media sosial yang lain untuk menyelidik dengan lebih lanjut. Sekiranya anda tidak yakin dengan latar belakang peniaga tersebut, Jangan melakukan sebarang urusan niaga dengan peniaga berkenaan.

2. Hubungi untuk pertanyaan

Hubungi peniaga untuk mendapatkan maklumat lanjut tentang barang yang dijual. Ianya tidak salah jika anda menghubungi peniaga secara terus untuk bertanya. Dalam hal ini, anda harus menjadi pengguna yang bijak, jangan terus membeli tanpa apa-apa pertanyaan kerana sekiranya terdapat masalah kelak anda juga yang harus menanggungnya. Selain itu, dengan menghubungi peniaga, anda boleh mendapatkan maklum balas dan dapat mengesahkan bahawa peniaga tersebut wujud dan bukannya cuba menipu anda. Jika anda memilih untuk menggunakan mesej *WhatsApp*, jangan lupa untuk 'screenshot' perbualan tersebut sebagai bukti anda ada mengurus niaga dengan peniaga tersebut dan juga sebagai rujukan sendiri.

3. Rujuk testimoni atau *review* dari pembeli

Testimoni atau *review* dari pengguna kerap kali menjadi salah satu bahan tarikan untuk peniaga melariskan jualan mereka. Apa yang anda boleh lakukan adalah melihat dan merujuk testimoni daripada pembeli lain. Ini sebagai salah satu panduan kepada anda dalam membuat pertimbangan untuk membeli atau tidak. Tetapi perlu diingatkan juga kepada anda setiap produk tidak menepati cita rasa semua pelanggan. Pasti ada pelanggan yang menyukainya dan ada juga yang kurang gemar dengan produk atau perkhidmatan tersebut. Jadi, dalam hal ini pertimbangan anda secara rasional amat diperlukan untuk membuat keputusan. PERINGATAN: Terdapat sesetengah peniaga kerap menggunakan gambar atau 'recycle' gambar atau testimoni daripada peniaga lain. Buat rujukan dengan peniaga-peniaga lain yang menawarkan produk yang sama.

4. Kenal pasti peniaga dengan tawaran yang mencurigakan

Pernahkah anda melihat tawaran harga yang sememangnya tidak masuk akal? Malah, ianya jauh lebih rendah daripada harga pasaran. Kadang kala peniaga menggunakan kaedah ini demi menarik perhatian pelanggan. Ya perkara ini ada kalanya memang berlaku. Jadi apa yang pelanggan perlu lakukan? Jika anda betul-betul berminat dengan produk tersebut, tidak salah untuk anda bertanya secara detail harga dan promosi yang ditawarkan. Tidak dapat dinafikan harga yang murah dapat mengaburkan mata pembeli untuk terus membuat pembayaran. Namun, mungkin produk tersebut ada nilai susut sehinggakan harga yang ditawarkan terlalu rendah. Antara kemungkinan sesebuah produk itu jatuh harga adalah sudah hampir tarikh luput dan terdapat kerosakan kecil pada produk (*defect product*). Apa-apa pun, sekiranya peniaga tersebut dipercayai, anda boleh meneruskan pembelian. Tetapi sekiranya ia tidak menyakinkan anda, bertindaklah dengan bijak dan cuba cari penjual lain terlebih dahulu.

5. Pilih untuk *cash on delivery* (COD)

Antara cara untuk kita terselamat dari di *scam* oleh penjual adalah dengan membuat pembayaran secara tunai ketika penghantaran atau *cash on delivery* (COD). Sebagai langkah keselamatan, ini adalah antara salah satu langkah yang betul. Kebiasaannya, peniaga akan menawarkan pilihan sama ada untuk pembayaran pindahan bank ataupun COD lebih-lebih lagi untuk tempat yang berhampiran dengan pembeli. Dari situ anda boleh ketahui samada peniaga ini jujur dan sememangnya tidak menipu anda.

Namun begitu, ada sesetengah peniaga yang mengambil langkah berjaga-jaga untuk menerima pembayaran secara dalam talian atau pindahan bank sahaja. Ini bagi menjamin keselamatan peniaga dari sebarang transaksi palsu daripada pembeli. Justeru, tidak salah untuk membuat mana-mana kaedah pembayaran. Sekiranya ada pilihan COD, ianya lebih selamat. Namun, jika transaksi bayaran hanya disediakan dalam talian, pembeli perlu peka dengan cara aduan jika anda ditipu oleh penjual.

6. Tindakan selepas membuat pembayaran

Selepas anda bersetuju dengan produk yang ditawarkan dan membuat bayaran, ada beberapa perkara yang perlu anda 'follow up' dengan peniaga. Antaranya adalah:

- ✓ Meminta *tracking number* dan jenis kurier yang digunakan dan resit pembelian (sekiranya ada) daripada peniaga
- ✓ Sentiasa menjejaki status atau lokasi barang anda menggunakan *tracking number* yang diberikan.
- ✓ Setelah menerima barang, jangan lupa untuk mengucapkan terima kasih kepada peniaga.

EDISI AKAN DATANG

INISIATIF KERAJAAN, ORGANISASI DAN INDIVIDU DALAM MEMBENDUNG SCAM DI LAMAN MEDIA SOSIAL

