

RINGKASAN

Friska Artycha Sinuraya 180510188 **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Tunda Bayar (*Paylater*) dari Aplikasi Shopee (Studi Penelitian di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara)**
(Dr. Yulia, S.H., M.H dan Dr. Sulaiman, S.H., M. Hum)

Perkembangan teknologi informasi telah membuat banyak kemudahan dalam berbisnis, terutama dalam berbelanja *online*. Aplikasi Shopee menjadi salah satu tempat berbelanja yang diminati masyarakat saat ini dan Shopee juga menyediakan layanan pembayaran yang memudahkan penggunaannya untuk melakukan transaksi yaitu *Paylater*. Namun dalam pelaksanaannya masih banyak pengguna *SPaylater* yang mengalami kerugian dan Shopee mengabaikan kewajibannya, padahal mengenai hak konsumen sudah diatur dalam Pasal 4 UUPK dan kewajiban Shopee selaku penyedia layanan *Paylater* juga sudah diatur dalam Pasal 7 UUPK.

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum terhadap pengguna *SPaylater*, untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi terhadap perlindungan hukum pengguna *SPaylater*, untuk mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan kendala-kendala yang dialami terhadap perlindungan hukum konsumen pengguna *SPaylater* di Kota Medan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis empiris. Sifat penelitian deskriptif. Lokasi penelitian di Kota Medan. Sampel terdiri dari informan Kepala BPSK Kota Medan, Kepala LPK Kota Medan dan Pakar Hukum Perlindungan Konsumen. Responden dalam penelitian 3 orang pengguna Shopee *Paylater* di Kota Medan dan 1 orang *Customer Service Live Chat* Shopee.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini perlindungan hukum konsumen pengguna *SPaylater* di Kota Medan belum terlaksana dengan baik, konsumen pengguna *SPaylater* di Kota Medan yang mengalami kerugian lebih memilih untuk melakukan pembayaran tunggakan *SPaylater* walau haknya sebagai konsumen tidak terpenuhi sebagaimana Pasal 4 UUPK, dalam memberikan perlindungan hukum konsumen pengguna *SPaylater* di Kota Medan menjadi terkendala karena kurangnya pengetahuan dan keinginan konsumen untuk memperjuangkan hak-haknya sesuai aturan hukum serta upaya yang dapat dilakukan dalam hal ini adalah melakukan sosialisasi kepada konsumen dan pelaku usaha mengenai hak dan kewajibannya dalam bertransaksi secara *online* sesuai dengan UUPK.

Diharapkan konsumen pengguna *SPaylater* di Kota Medan lebih memahami peraturan perundang-undangan sehingga jika terjadi permasalahan mengerti bagaimana langkah hukum yang harus ditempuh, Shopee juga diharapkan mematuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha sesuai ketentuan UUPK dan peraturan transaksi elektronik lainnya, dalam hal ini juga diharapkan kepada pemerintah untuk lebih bertindak tegas dan adil terhadap pelaku usaha yang melanggar kewajibannya serta memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai perlindungan hukum konsumen dalam bertransaksi secara *online*.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Shopee *Paylater*, UUPK