

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia globalisasi saat ini, perkembangan teknologi informasi telah membuat banyak perubahan pada kehidupan kita. Perubahan tersebut antara lain mempermudah dalam berbisnis, terutama melalui belanja *online*. Teknologi ini memungkinkan orang untuk membeli barang dengan lebih mudah daripada sebelumnya, dimanjakan dengan banyak pilihan dan memberikan kenyamanan konsumen.¹

Perdagangan elektronik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk proses pertukaran informasi dan transaksi yang meliputi barang dan jasa menggunakan teknologi informasi.² Pada Pasal 1 Ayat (2) UU NO 19 Tahun 2016 Perubahan atas UU NO 11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik yang dikatakan dengan transaksi elektronik ataupun perdagangan elektronik yakni “Perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.”

Masyarakat Indonesia umumnya menggunakan *marketplace* untuk berdagang secara elektronik. Ada beberapa perusahaan sejenis di Indonesia, antara lain Shopee, Lazada, Tokopedia, Bukalapak, Blibli, Bhinneka, Orami, Ralali, JD.ID, Zalora, Sociolla, dan beberapa lainnya.³ Shopee menjadi salah satu

¹ Rahmatika Sari, *Pengaruh Penggunaan Paylater Terhadap Perilaku Impulse Buying Pengguna E-Commerce di Indonesia*, Jurnal Riset Bisnis dan Investasi, Vol. 7 No. 1, 2021, hlm. 45

² Dian Cita Sari, dkk, *Perdagangan Elektronik: Berjualan di Internet*, Yayasan Kita Menulis, Medan, 2020, hlm. 2

³ Mahir Pradana, *Klasifikasi Jenis-Jenis Bisnis E-Commerce di Indonesia*, Jurnal Neo-bis, Vol. 9, 2015, hlm. 37

tujuan belanja *online* terpopuler saat ini. Berkantor pusat di Singapura, dan dioperasikan oleh SEA Group. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2009 oleh Forrest Li. Shopee ialah tujuan belanja *online* terkemuka di Asia Tenggara dan Taiwan. Perusahaan ini pertama kali diluncurkan di Singapura pada tahun 2015, dan sejak itu berkembang ke Malaysia, Thailand, Indonesia, Vietnam, dan Filipina. Sampai sekarang, Shopee adalah tujuan belanja *online* terkemuka di Asia Tenggara.⁴

Shopee menawarkan berbagai metode pembayaran, antara lain *cash on delivery* (COD), transfer bank, kartu kredit/debit, *Shopee Pay*, pembayaran langsung ke gerai Indomaret atau Alfamart dan yang terbaru metode pembayaran dengan *Shopee Paylater* atau disingkat *SPaylater*, yaitu pembayaran yang memberikan pinjaman uang secara elektronik dan membantu konsumen Shopee dengan metode cicilan tanpa kartu kredit atau dapat dikatakan konsumen mendapat talangan kredit dari Shopee.⁵

Layanan *SPaylater* tersedia untuk pengguna Shopee terdaftar atau terverifikasi yang telah menggunakan layanan ini selama tiga bulan dan sering menggunakan aplikasi serta memperbarui aplikasi Shopee untuk dapat menggunakan layanan tunda bayar (*Paylater*). Bagi pengguna Shopee yang telah memenuhi ketentuan tersebut dapat menggunakan layanan dengan memperoleh limit nominal Rp 750.000, dan memperoleh peluang untuk menaikkan limit sesuai

⁴ Hammam Adi Muhana, *Analisis Pelaksanaan Sistem Shopee Paylater pada aplikasi Shopee Perspektif Fatwa DSN MUI Nomor 116/DSN- MUI/IX/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah*, Fakultas Hukum Ekonomi Syariah UIN Walisongo, 2021, hlm. 2

⁵ Nurlaeni Faizal, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di PT. Shopee Internasional Indonesia*, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Wolisongo, 2019, hlm. 98

riwayat pembayaran tagihan dan ominal tersebut hanya dapat digunakan untuk pembelian di aplikasi Shopee. Pinjaman ini tidak berlaku untuk produk digital serta produk yang menggunakan voucher. Limit pinjaman *SPaylater* akan tertempel otomatis di lama saldo *SPaylater*, jadi para pengguna tidak menerima uang itu secara nyata.⁶

Konsumen di *marketplace* Shopee yang memakai fitur tunda bayar (*Paylater*) termasuk konsumen akhir yang mencakup pada ruang lingkup Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berikutnya dikatakan dengan UUPK. Pasal 1 angka 2 UUPK menegaskan bahwa konsumen adalah setiap orang yang tidak memperdagangkan barang dan/atau jasa yang didapatkannya sehingga keuntungan yang didapatkan dari barang dan/atau jasa tersebut merupakan keuntungan yang berasal dari fungsi utama barang dan/atau jasa tersebut. Menurut ketentuan Pasal 4 UUPK, konsumen memiliki hak-hak sebagai berikut:

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

⁶ *Ibid*, hlm. 39

4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Konsumen pula mempunyai kewajiban yang dimuat pada Pasal 5 yakni:

1. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pasal 7 UUPK menyatakan kewajiban pelaku usaha diantaranya: “memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan

barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian, dan lainnya.”

Berdasarkan hasil penelitian kasus pengguna *SPaylater* di Kota Medan yang mengalami kerugian oleh Sri Desintha. Awalnya, pengguna menerima pesan dari Shopee yang memberitahukan bahwa akunnya telah diubah ke nomor telepon yang berbeda. Kemudian pengguna langsung menghubungi *customer service live chat* Shopee untuk melaporkan bahwa nomor akunnya telah diganti ke nomor lain. Shopee langsung mengambil tindakan untuk memblokir akun pengguna tersebut. Namun ternyata *hacker* tersebut telah melakukan transaksi pada akun pengguna tersebut dengan menggunakan metode pembayaran *SPaylater*.

Selanjutnya kasus penggunaan *SPaylater* yang mengalami masalah di Kota Medan juga dialami oleh Fikri Aulia, dalam hal ini pengguna memesan sebuah produk dengan menggunakan metode pembayaran *SPaylater*, tetapi pesanan tidak terkirim karena penjual melakukan kesalahan. Pihak penjual telah mengakui hal itu, tetapi pengguna tetap dikenakan biaya transaksi dengan alasan setiap pemesanan memakai *SPaylater* dikenakan biaya minimum 2,95%. Hal ini merugikan pengguna, karena barang yang mereka pesan tidak benar-benar datang dan harus membayar tunggakan *SPaylater* yang bertambah.

Maka berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti penelitian ini dengan judul: ***“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna***

Tunda Bayar (Paylater) dari Aplikasi Shopee (Studi Penelitian di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara).”

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang persoalan yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna *Paylater* dari aplikasi Shopee di Kota Medan?
2. Apakah kendala-kendala yang dihadapi terhadap perlindungan hukum konsumen pengguna *Paylater* dari aplikasi Shopee di Kota Medan?
3. Apakah upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan kendala-kendala yang dialami terhadap perlindungan hukum konsumen pengguna *Paylater* dari aplikasi Shopee di Kota Medan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna *Paylater* dari aplikasi Shopee di Kota Medan.
2. Untuk mengetahui apakah kendala-kendala yang dihadapi konsumen pengguna *Paylater* dari aplikasi Shopee di Kota Medan.
3. Untuk mengetahui apakah upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan kendala-kendala yang dialami konsumen pengguna *Paylater* dari aplikasi Shopee di Kota Medan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yang diharapkan yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan pedoman serta pertimbangan untuk melaksanakan penelitian berikutnya yang lebih sempurna. Serta hasil dari penelitian ini memberi suatu pemikiran pada perkembangan ilmu pengetahuan di aspek hukum terutamanya hukum perdata perihal perlindungan hukum bagi konsumen pengguna *Paylater* dari aplikasi Shopee.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan informasi yang begitu bermanfaat untuk masyarakat yang ingin mengetahui perihal layanan *Paylater* dari aplikasi Shopee serta selaku bahan atas masyarakat yang hendak mengetahui ataupun selaku pembelajaran perihal perlindungan hukum bagi konsumen pengguna *SPaylater* jika adanya unsur-unsur yang merugikan konsumen.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup pada penelitian ini perlu ditelaah agar pembahasan tidak melebar serta keluar dari inti pembahasan yang sudah ditentukan sebelumnya, serta guna memudahkan penelitian ini. Penulis membatasi ruang lingkup dari penelitian ini cuma membahas perihal bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna *Paylater* dari aplikasi Shopee di Kota Medan, apakah kendala-kendala perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna *Paylater* dari aplikasi Shopee di Kota Medan, dan apakah upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan kendala-kendala perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna *Paylater* dari aplikasi Shopee di Kota Medan.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mempunyai beberapa pedoman dari terdahulu yakni:

Pada tahun 2019, Yuda Fuadi, 140200136, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, melaksanakan penelitian perihal *Kajian Hukum Atas Penggunaan Paylater pada Pembayaran Transaksi antara Konsumen dengan Traveloka diamati dari POJK Nomor 77/POJK.01/2016*. Dengan hasil penelitian itu yakni Traveloka merupakan salah satu pemain penting dalam implementasi *Paylater* yang dilihat dari tiga sisi yaitu transaksi elektronik, *financial technology* dan pembiayaan konsumen. Dari segi hubungan hukum antara Traveloka dengan penggunanya, terdapat hubungan hukum antara syarat-syarat perjanjian, hubungan hukum pembiayaan dan hubungan antar pelaku usaha. Dan terkait pelaksanaan transaksi *Paylater*, Traveloka harus memenuhi beberapa persyaratan, antara lain legalitas, perlindungan konsumen, dan pengawasan OJK⁷. Perbedaan dengan peneliti ini yakni dari aspek pembahasan, Yuda Fuadi menerangkan perihal kajian hukum penggunaan *Paylater* pada aplikasi Traveloka sementara peneliti membahas perihal perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna *Paylater* dari aplikasi Shopee.

Pada tahun 2020, Andi Pratiwi Yasni Putri, Ahmad Miru dan Maskun, Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, melaksanakan penelitian perihal *Praktik Penyalahgunaan Fitur Kredit (Paylater) oleh Pihak Ketiga lewat Aplikasi Belanja Online*. Dengan hasil penelitian yakni Penyedia layanan fitur *Paylater* menawarkan perlindungan hukum kepada konsumen atas penyalahgunaan fitur

⁷ Yuda Fuadi, *Kajian Hukum Terhadap Penggunaan Paylater dalam Pembayaran Transaksi antara Konsumen dengan Traveloka ditinjau dari POJK Nomor 77/POJK.01/2016*, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, Medan, 2019, <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/25261>, diakses pada tanggal 24 Juli 2022

kredit (*Paylater*) oleh pihak ketiga lewat aplikasi belanja *online*. Perlindungan hukum berorientasi pada upaya yang memiliki sifat preventif (pencegahan), seperti bekerjasama dengan lembaga bersertifikat untuk menyimpan serta melindungi keamanan data/informasi pengguna layanan, mengaplikasikan sistem keamanan berlapis, serta menyerahkan pembinaan edukasi kepada pengguna layanan. Terdapat kasus pembobolan akun *Paylater*, penyedia layanan tidak bertanggung jawab atas apa yang terjadi sebagaimana dinyatakan dalam kebijakan privasi mereka. Artinya, segala kerugian yang mungkin terjadi akibat pembobolan rekening menjadi tanggungan konsumen.⁸ Perbedaan dengan peneliti ini yakni dari aspek persoalan, Andi Pratiwi Yasni Putri, Ahmad Miru dan Maskun menerangkan persoalan atas praktik penyalahgunaan akun *Paylater* oleh pihak ketiga di salah satu aplikasi belanja *online* yang mengadakan fitur *Paylater* sementara peneliti menerangkan perihal persoalan di fitur *Paylater* yang langsung tertuju di aplikasi Shopee dan melihat bagaimana perlindungan hukum yang seharusnya di dapatkan konsumen pengguna *SPaylater* di Kota Medan serta apa saja yang menjadi kendala dalam hal memberikan perlindungannya.

Di tahun 2020, Marinda Agesthia Monica, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, melaksanakan penelitian perihal *Analisis Hukum Islam Terhadap Pinjaman Uang Elektronik Shopee Paylater Pada E-Commerce*. Dengan hasil penelitian itu yakni Fatwa DSN-MUI No:116/DSN-MUI/IX/2017 atas pinjaman uang elektronik *Shopee Paylater* pada *E-commerce*

⁸ Andi Pratiwi Yasni Putri, Ahmad Miru dan Maskun, *Praktik Penyalahgunaan Fitur Kredit (Paylater) oleh Pihak Ketiga melalui Aplikasi Belanja Online*, Amma Gappa, Vol. 28 No.2, 2020, <https://journal.unhas.ac.id/index.php/agjl/article/view/12617>, diakses pada tanggal 24 Juli 2022

dengan mema kai akad qard di analisis hukum islam memperlihatkan bahwasanya Shopee *Paylater* bukan merupakan produk pinjaman konvensional karena tidak memerlukan izin dari pihak yang berwenang, karena mengandung unsur yang bertentangan dengan ajaran syariah. Artinya, ada biaya tambahan yang terlibat, yang bisa sangat memberatkan.⁹ Perbedaan dengan peneliti ini ialah dari aspek pembahasan, Marinda Agesthia Monica perihal analisis hukum islam terhadap penggunaan *Paylater* sementara peneliti perihal perlindungan hukum terhadap konsumen penggunaan *Paylater*.

Pada tahun 2021, Ketzia Stephanie Edine Siallagan, 170200182, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, melaksanakan penelitian perihal *Aspek Hukum Perjanjian Pada Pengaplikasian Sistem Pembayaran Shopee Paylater Pada Aktivitas Transaksi Elektronik di Indonesia*. Dengan hasil penelitian yakni Sistem pembayaran Shooope *Paylater* menggunakan sistem perjanjian, dimana salah satu pihak menyetujui ketentuan perjanjian sebelum kesepakatan dibuat. Sistem ini biasanya digunakan oleh pihak-pihak dengan posisi tawar yang lebih tinggi, karena mereka dapat mendikte syarat-syarat kesepakatan bahkan sebelum tercapai. Format perjanjian pembayaran standar yang digunakan dalam sistem pembayaran *SPaylater* memudahkan penyelenggara untuk menyetujui pembayaran dengan pengguna. Hal ini membuat sistem lebih efisien dan efektif.¹⁰

⁹ Marinda Agesthia Monica, *Analisis Hukum Islam Terhadap Pinjaman Uang Elektronik Shopee Paylater Pada E-Commerce*, <http://digilib.uinsby.ac.id/39548/3/Marinda%20Agesthia%20MonicaC02216038.pdf>, Surabaya: UIN Sunan Ampel, 2020, diakses pada tanggal 24 Juli 2022

¹⁰ Ketzia Stephanie Edine Siallagan, *Aspek Hukum Perjanjian Dalam Penerapan Sistem Pembayaran Shopee Paylater Pada Kegiatan Transaksi Elektronik di Indonesia*, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, Medan, 2021, <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/31688>, diakses pada tanggal 01 Oktober 2022

Perbedaan dengan peneliti ini yakni dari aspek pembahasan, Ketzia Stephanie Edine Siallagan perihal aspek hukum perjanjian penggunaan *SPaylater* sementara peneliti perihal perlindungan hukum terhadap konsumen penggunaan *SPaylater*.

Pada tahun 2022, Wulan Trisuryani, Universitas Andalas, melaksanakan penelitian perihal *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Layanan Pinjaman Online Paylater di Padang (Studi Pada Perusahaan Gojek dan Findaya)*. Dengan hasil pembahasan dari penelitian itu bahwasanya Perlindungan konsumen *Paylater* di Kota Padang tidak efektif karena banyak kasus pelanggaran hak konsumen. Misalnya, perjanjian elektronik sering tidak jelas, pengaduan akun *Paylater* sering diretas, dan pengurangan layanan *Paylater* sering terjadi. Selain itu, penagihan *Paylater* seringkali tidak jelas, membuat pengaturan hukumnya tidak memadai dan sulit dipahami.¹¹ Perbedaan dengan peneliti ini ialah dari aspek objek yang akan dikaji, Wulan Trisuryani perihal perlindungan hukum penggunaan *Paylater* pada aplikasi Gojek dan Findaya yang berada di Kota Padang sementara peneliti perihal perlindungan hukum konsumen penggunaan *Paylater* pada aplikasi Shopee di Kota Medan.

G. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan, yang memberikan gambaran terhadap latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, studi terdahulu, serta sistematika penulisan skripsi.

¹¹ Wulan Trisuryani, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Layanan Pinjaman Online Paylater di Padang (Studi Pada Perusahaan Gojek dan Findaya)*, Universitas Andalas, Padang, 2022, <http://scholar.unand.ac.id/100405/>, diakses pada tanggal 01 Oktober 2022

Bab II merupakan bab Tinjauan Pustaka yang menjelaskan mengenai pengertian perlindungan hukum konsumen, asas dan tujuan perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha dan mengenai Shopee *Paylater*.

Bab III merupakan bab metode penelitian meliputi jenis, pendekatan dan sifat penelitian, lokasi, populasi, dan sampel penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, alat pengumpulan data dan analisis data.

Bab IV adalah bab pembahasan dan analisis yang memuat tentang perlindungan hukum bagi pengguna Shopee *Paylater*, kendala-kendala terhadap perlindungan hukum bagi pengguna Shopee *Paylater*, dan upaya untuk menyelesaikan kendala-kendala terhadap perlindungan bagi pengguna Shopee *Paylater*.

Bab V adalah bab terakhir dari penulisan skripsi ini yang memuat tentang uraian kesimpulan dan saran.