

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
PENGGUNA TUNDA BAYAR (*PAYLATER*) DARI APLIKASI  
SHOPEE**

**(Studi Penelitian di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh  
Untuk Melengkapi Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum



**OLEH**

**NAMA : FRISKA ARTYCHA SINURAYA**  
**NIM : 180510188**  
**FAKULTAS : HUKUM**  
**PROGRAM STUDI : HUKUM**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS MALIKUSSALEH  
FAKULTAS HUKUM  
LHOKSEUMAWE  
2024**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum warahmatullahi Wabarakatuh*

Dengan mengucapkan *Bismillahirrahmanirrahim*, segala puji dan syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT atas ridhonya yang telah memberikan rahmat, karunia serta ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul penelitian **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Tunda Bayar (*Paylater*) dari Aplikasi Shopee (Studi Penelitian di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara)”**. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh. Shalawat beriring salam disampaikan juga kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya dari alam kebodohan ke alam yang penuh ilmu pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak sekali kekurangan dalam penyajian materi maupun penyusunan bahasa, hal ini tidak lain karena keterbatasan yang penulis miliki, namun demikian penulis telah melakukan berbagai cara dengan maksimal guna menemukan kebenaran yang obyektif sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dalam penyempurnaan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk mencapai cita-cita yang penulis inginkan, serta untuk membanggakan dan membahagiakan kedua orang tua penulis.

Karya tulis ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang selalu mendukung dan membantu. Untuk itu penulis ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya disampaikan kepada Ibunda

tersayang Herliana dan Ayahanda Zulkifli yang telah berjuang keras dalam mendidik, membimbing dan senantiasa mendoakan dan memotivasi penulis dengan penuh kasih sayang serta memberikan dukungan secara materill.

Terimakasih kepada Ibu Dr. Yulia S.H., M.H selaku pembimbing utama dan Bapak Dr. Sulaiman, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan sehingga terselesaikannya skripsi ini. Serta ucapan terimakasih tak lupa pula penulis hantarkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Herman Fithra, M.T., IPM., ASEAN Eng selaku Rektor Universitas Malikussaleh.
2. Bapak Dr. Faisal, S.Ag., S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh.
3. Ibu Dr. Malahayati, S.H., LLM selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh.
4. Ibu Dr. Marlia Sastro, S.H., M.Hum selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh
5. Bapak Hadi Iskandar, S.H., M.H selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh
6. Bapak Joelman Subaidi, S.H., M.H selaku Ketua Jurusan Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh yang nama-nama dan gelar akademiknya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
8. Seluruh Bapak/Ibu Staff Akademik Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh.

9. Seluruh keluarga penulis dan orang-orang tersayang penulis yang berada di Kota Medan.
10. Seluruh rekan mahasiswa/mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala kebaikan dan pertolongnya mendapat berkah dari Allah SWT.

Semoga rahmat dan hidayah serta lindungannya selalu dilimpahkan kepada kita semua selaku orang-orang yang selalu ingin mencari kehidupan yang lebih baik di dunia dan akhirat. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

*Aamin ya rabbal'alamin.*

Lhokseumawe, 29 Januari 2024  
Penulis,

Friska Artycha Sinuraya  
NIM. 180510188

## 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

## SUMMARY

**Friska Artycha Sinuraya**    *Legal Protection of Paylater Users of the Shopee Application (Research Study in Medan City, North Sumatra Province)*  
**180510188**

**(Dr. Yulia, S.H., M.H dan Dr. Sulaiman, S.H., M. Hum)**

*The development of information technology has made it easier to do business, especially in online shopping. The Shopee application is one of the shopping places that people are interested in today and Shopee also provides a payment feature that makes it easier for its users to make transactions, namely Paylater. However, in its implementation, there are still many SPaylater users who experience losses and Shopee ignores its obligations, even though consumer rights have been regulated in Article 4 of the UUPK and Shopee's obligations as a Paylater service provider have also been regulated in Article 7 of the UUPK.*

*The purpose of this study is to determine and analyze the legal protection of SPaylater users, to find out the obstacles faced by SPaylater users' legal protection, to find out how efforts are made to resolve the obstacles experienced by SPaylater users' consumer legal protection in Medan City.*

*The research method used in this research is empirical juridical method. The nature of the research is descriptive. The research location is in Medan City. The sample consists of informants Head of BPSK Medan City, Head of LPK Medan City and Consumer Protection Law Expert. Respondents in the study were 3 Shopee Paylater users in Medan City and 1 Shopee Live Chat Customer Service.*

*The conclusion of the results of this study is that the legal protection of consumers of SPaylater users in Medan City has not been implemented properly, consumers of SPaylater users in Medan City who have suffered losses prefer to make SPaylater arrears payments even though their rights as consumers are not fulfilled as in Article 4 of the UUPK Law, in providing legal protection for consumers of SPaylater users in Medan City is constrained due to the lack of knowledge and desire of consumers to fight for their rights according to the rule of law and efforts that can be made in this case are to socialize consumers and business actors regarding their rights and obligations in online transactions in accordance with the UUPK Law.*

*It is hoped that consumers of SPaylater users in Medan City will better understand the laws and regulations so that if a problem occurs, they understand how legal steps must be taken, Shopee is also expected to comply with its obligations as a business actor in accordance with the provisions of the UUPK and other electronic transaction regulations, in this case it is also hoped that the government will act more firmly and fairly against business actors who violate their obligations and provide socialization to the public regarding consumer legal protection in online transactions.*

**Keywords:** *Legal Protection, Shopee Paylater, UUPK*

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Ruang Lingkup Penelitian .....	6
F. Penelitian Terdahulu .....	7
G. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II     TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN</b>	
A. Hukum Perlindungan Konsumen .....	12
B. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	14
C. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	17
D. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	18
E. Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....	19
F. <i>Marketplace</i> dan <i>Shopee Paylater (SPaylater)</i> .....	20
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
1. Jenis , Pendekatan, Sifat Penelitian .....	26
2. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian .....	27
3. Sumber Data .....	29
4. Teknik Pengumpulan Data .....	30
5. Alat Pengumpul Data .....	31
6. Analisis Data .....	31
<b>BAB IV    PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN               PENGGUNA TUNDA BAYAR (PAYLATER) DARI APLIKASI               SHOPEE DI KOTA MEDAN</b>	
A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Tunda Bayar ( <i>Paylater</i> ) Dari Aplikasi Shopee Di Kota Medan .....	33
B. Kendala Yang Dihadapi Terhadap Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna <i>Paylater</i> Dari Aplikasi Shopee Di Kota Medan .....	41
C. Upaya Yang Dilakukan Untuk Menyelesaikan Kendala-Kendala Yang Dialami Konsumen Pengguna <i>Paylater</i> Dari Aplikasi Shopee Di Kota Medan .....	46
<b>BAB V     PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	50
B. Saran .....	51

**DAFTAR PUSTAKA .....53**



# **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.<sup>1</sup>

Perdagangan elektronik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk proses pertukaran informasi dan transaksi yang meliputi barang dan jasa menggunakan teknologi informasi.<sup>2</sup> 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.<sup>3</sup> Shopee menjadi salah satu

---

<sup>1</sup> 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

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

<sup>3</sup> 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.<sup>4</sup>

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.<sup>5</sup>

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

---

<sup>4</sup> 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

<sup>5</sup> 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.<sup>6</sup>

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;
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;

---

<sup>6</sup> *Ibid*, hlm. 39

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 penggunaannya, 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 OJK<sup>7</sup>. 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 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.<sup>8</sup> Perbedaan dengan peneliti ini yakni

---

<sup>7</sup> 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

<sup>8</sup> 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



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 perlindungan hukumnya.

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* 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.<sup>9</sup> 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*.

---

<sup>9</sup> 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

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 Shoope *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.<sup>10</sup> 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*

---

<sup>10</sup> 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

sering terjadi. Selain itu, penagihan *Paylater* seringkali tidak jelas, membuat pengaturan hukumnya tidak memadai dan sulit dipahami.<sup>11</sup> 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.

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

---

<sup>11</sup> 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

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.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

#### **A. Hukum Perlindungan Konsumen**

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.<sup>12</sup>

Berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) UUPK adalah: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Cakupan perlindungan konsumen dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:<sup>13</sup>

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati; dan
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Makna hukum konsumen menurut A.Z Nasution ialah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara

---

<sup>12</sup>Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm. 25

<sup>13</sup> Grace Sharon, “Ganti Rugi Dalam Metode Promosi yang Menyesatkan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Begawan Abioso*, Vol. 7 No. 2, 2022, hlm. 65

berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Sedangkan hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang mengatur asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.<sup>14</sup>

Berhubungan dengan makna hukum konsumen serta hukum perlindungan konsumen yang sudah dikatakan di atas, hingga terdapat beberapa pokok pemikiran dari definisi perlindungan konsumen yakni:

1. Hukum konsumen mempunyai lingkupan yang lebih luas dibanding dengan hukum perlindungan konsumen.
2. Perlindungan konsumen yakni proses untuk memastikan bahwa masyarakat mempunyai keahlian guna membuat keputusan yang benar perihal pembelian mereka, dan bahwa pelaku usaha mematuhi peraturan yang berlaku. Lembaga perlindungan konsumen meliputi Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), dan pihak terkait lainnya.
3. Objek yang diatur adalah barang, dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha/produsen kepada konsumen.

---

<sup>14</sup> Eli Wuria Dewi, "*Hukum Perlindungan Konsumen*," cet.pertama, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2015, hlm. 4

4. Ketidaksetaraan kedudukan konsumen dengan pelaku usaha mengakibatkan pemerintah mengeluarkan kaidah-kaidah hukum yang dapat menjamin dan melindungi konsumen.

Perlindungan hukum konsumen merupakan bagian dari sistem hukum yang mengatur baik perilaku publik maupun privat. Disebutkan sebagai bagian dari hukum publik karena pemerintah berperan dalam menjaga konsumen dari produk yang tidak bermutu atau dari pelaku usaha yang berniat buruk. Konsumen membutuhkan perlindungan hukum karena dianggap memiliki kedudukan yang lebih rendah dalam sistem hukum dibandingkan dengan pelaku usaha. Hal ini memudahkan konsumen mengalami kerugian dan memudahkan pelaku usaha melakukan penipuan.

## **B. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen**

Asas-asas perihal perlindungan hukum terhadap konsumen sudah dimuat pada Pasal 2 UUPK ialah asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen dan kepastian hukum. Adapun penjelasan dari asas-asas tersebut yakni:<sup>15</sup>

### **1. Asas Manfaat**

Asas ini dirancang untuk memastikan penyelesaian perlindungan konsumen memberikan manfaat yang sebanyak-banyaknya untuk konsumen dan pelaku usaha, serta tidak memihak salah satu kelompok secara tidak adil. UUPK dirancang untuk menjaga produsen dan konsumen, bukan hanya satu kelompok

---

<sup>15</sup> *Ibid*, hlm. 10

tetapi untuk membantu semua pihak yang terlibat, terutama mereka yang bersengketa. Penegakan hukum perlindungan konsumen diharapkan dapat menguntungkan semua kalangan, termasuk produsen yang terkena dampaknya dan konsumen yang menggunakan produk atau jasa tersebut.

## 2. Asas Keadilan

Asas keadilan dalam perlindungan konsumen dirancang guna memastikan bahwa semua individu mempunyai peluang yang serupa guna ikutserta pada pasar dan menerima manfaat yang menjadi haknya, tanpa ada keuntungan yang tidak adil yang diberikan baik kepada produsen maupun konsumen. Asas keadilan mensyaratkan agar UUPK diterapkan secara adil dan tidak memihak, memastikan bahwa konsumen diberikan hak yang mereka butuhkan dan produsen dimintai pertanggungjawaban atas kewajibannya. Hal ini dilakukan secara berimbang, memastikan bahwa konsumen dan produsen diperlakukan secara adil.

## 3. Asas keseimbangan

Asas ini mensyaratkan bahwasanya kepentingan konsumen, produsen, dan pemerintah semuanya diperhitungkan ketika tindakan pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen diambil. Tujuannya adalah untuk mencapai manfaat yang seimbang bagi semua yang terlibat. Kepentingan konsumen harus seimbang dengan kepentingan produsen, dan kepentingan pemerintah harus seimbang dengan hak setiap warga negara untuk berpartisipasi dalam masyarakat. Ini harus dilakukan dengan



mempertimbangkan peran yang berbeda yang dimainkan oleh masing-masing kelompok dalam masyarakat.

#### 4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen bermaksud guna memberikan perlindungan bagi konsumen pada penggunaan, pemanfaatan, serta konsumsi barang dan jasa. Perlindungan ini dapat mencakup memberikan jaminan keselamatan, kenyamanan, dan keamanan. Kedua prinsip tanggung jawab produk mengatur bahwasanya konsumen akan mendapatkan keuntungan dari produk yang mereka konsumsi atau gunakan, artinya produk tersebut tidak akan merugikan mereka secara fisik atau finansial. UUPK juga mewajibkan produsen untuk mengikuti pedoman keselamatan dan hukum tertentu saat memproduksi dan mendistribusikan produk mereka. Ini melindungi konsumen dari produk berbahaya.

#### 5. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum dirancang untuk memungkinkan produsen dan konsumen memahami hukum dan mendapatkan keadilan ketika diterapkan pada kasus masing-masing. Negara yang menjamin kepastian hukum lebih mungkin ditegakkan oleh warga negara dan dunia usaha. UUPK ini berkeyakinan bahwa kebijakan perihal hak dan kewajiban pada undang-undang ini bisa diwujudkan pada kehidupan bermasyarakat serta kehidupan sehari-hari, hingga setiap orang bisa mendapatkan keadilan sebagaimana ditentukan oleh Undang-Undang Dasar.

Pasal 1 Ayat (1) UUPK menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Tujuan perlindungan konsumen sesuai Pasal 3 UUPK yakni:

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang/jasa.
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f) Meningkatkan kualitas barang/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang/jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

### **C. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Semua konsumen memiliki hak dan kewajiban sebagaimana yang dimuat pada

Pasal 4 UUPK ialah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangan lainnya.

Selain mempunyai hak-hak yang dimuat pada undang-undang, konsumen juga mempunyai kewajiban yang mesti dilaksanakan seperti yang tertulis di Pasal

5 UUPK menyatakan kewajiban konsumen yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen.

#### **D. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Undang-undang perlindungan konsumen bukan cuma memuat perihal hak dan kewajiban konsumen, tetapi juga mengatur perihal hak dan kewajiban pelaku usaha. Pasal 6 UUPK menerangkan hak-hak pelaku usaha yaitu:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha pada Pasal 7 yaitu:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

#### **E. Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

Sesuai UUPK lewat ketentuan Pasal 19 ayat (1) menyebutkan tanggungjawab pelaku usaha mencakup:

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran; dan
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen

Berdasarkan hal tersebut, pelaku usaha juga bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen, bukan hanya barang atau jasa yang cacat. Artinya, pelaku usaha bertanggung jawab atas segala sesuatu yang merugikan atau menyusahkan konsumen. Berikutnya mengamati wujud ganti rugi yang bisa diserahkan ke konsumen yang dirugikan, sesuai ketentuan Pasal 19 ayat (2) bisa mencakup:

1. Pengembalian uang
2. Penggantian barang dan/atau jasa yang setara nilainya

3. Perawatan kesehatan
4. Pemberian santunan

## **F. Marketplace dan Shopee Paylater (SPaylater)**

### **1. Marketplace**

*Marketplace* merupakan cara baru dalam berbisnis yang berkembang di era perkembangan infrastruktur teknologi informasi. *Marketplace* ialah situs web internet yang aman dan mudah digunakan, menjadikannya pilihan populer untuk transaksi *online*. Menurut Brunn, Jensen dan Skoovgard bahwasanya *marketplace* dikelompokkan menjadi 2, yakni:<sup>16</sup>

- a. *Marketplace Horizontal*, ialah sebuah *marketplace* yang dikelompokkan sesuai tipe produk yang dijual dengan harga yang murah oleh masyarakat umum ataupun konsumen. Misalnya pakaian, makanan, produk kesehatan serta kecantikan.
- b. *Marketplace Vertikal*, ialah *marketplace* yang dikelompokkan sesuai produk spesifik yang dijual guna mencukupi keperluan khusus pula. Misal: Penjualan beton, penjualan logam, penjualan bahan baku serta sebagainya.

Perkembangan *marketplace* saat ini di Indonesia sangat diminati, salah satunya adalah Shopee. Shopee adalah situs *e-commerce* komersial yang berkantor pusat di Singapura di bawah SEA Group, yang didirikan pada tahun 2009 oleh Forrest Li. Shopee dengan cepat menjadi salah satu *platform e-commerce* terbesar di Indonesia, dan saat ini digunakan oleh jutaan orang

---

<sup>16</sup> Megasari Gusandra S, dkk, *Marketing Era Digital*, Andalan, Bekasi, 2020, hlm. 158

Indonesia. Shopee yakni pemain *e-commerce* yang berbasis di Singapura yang baru-baru ini memperluas jangkauannya ke Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam, dan Filipina. Memiliki sejumlah fitur menarik seperti gratis ongkos kirim yang menjadi daya tarik komunitas milenial Indonesia. Selain gratis ongkir, shopee juga menyediakan beberapa fitur menarik seperti *Paylater*.<sup>17</sup>

## 2. Shopee *Paylater* (*SPaylater*)

*Paylater* yakni pilihan pembayaran yang dapat memudahkan masyarakat dalam menggunakan metode pembayaran *online*, dengan melakukan pembayaran secara berkala atau dengan mencicil tanpa kartu kredit. Fitur *Paylater* saat ini menjadi yang paling populer di kalangan milenial, dan banyak perusahaan aplikasi besar yang mempromosikan metode *Paylater*. Di aplikasi Shopee, metode *Paylater* disebut juga dengan Shopee *Paylater* atau *SPaylater*.<sup>18</sup>

*SPaylater* termasuk produk layanan pinjaman Shopee yang bekerja sama dengan PT. Lentera Dana Nusantara dan PT. *Commerce Finance*. Bertujuan untuk pengguna layanan Shopee yang tidak memiliki saldo Shopee *Pay* atau tidak memiliki dana agar dapat berbelanja di aplikasi Shopee dengan cepat dan mudah. Pengguna Shopee dapat melakukan transaksi pembayaran dan berbelanja di *marketplace* Shopee dengan mengaktifkan fitur *SPaylater* dengan mengunggah KTP agar pengguna dapat terverifikasi. Namun sistem pembayaran *SPaylater* ini hanya dapat digunakan oleh pengguna *marketplace* Shopee yang aktif melakukan pembelian di *marketplace* Shopee dan memenuhi persyaratan untuk

---

<sup>17</sup> Hammam Adi Muhana, *Op. Cit*, hlm. 2

<sup>18</sup> Lilik Istana Dewi, *Analisis Kontrak Shopee Paylater Di Tinjau Dari Hukum Ekonomi Syariah Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, IAIN Salatiga, Salatiga, 2021, hlm. 50

menggunakan fitur *SPaylater*. Berikut syarat-syarat supaya bisa memakai fitur *SPaylater*:<sup>19</sup>

1. Calon pengguna *SPaylater* wajib termasuk (Warga Negara Indonesia) dengan minimal usia 17 tahun.
2. Akun shopee harus terdaftar dan terverifikasi.
3. Akun shopee telah berumur 3 (tiga) bulan.
4. Akun shopee sering dipakai saat bertransaksi.
5. Akun shopee telah diperbarui ke aplikasi yang terbaru.
6. Pastikan pengguna memiliki kartu identitas diri mencakup KTP yang masih aktif ataupun berlaku.

Setelah memenuhi syarat-syarat tersebut maka pengguna Shopee dapat melakukan pengajuan pinjaman dan menunggu proses verifikasi dari pihak Shopee. Setelah terverifikasi maka pengguna Shopee dapat menggunakan fitur tersebut dan mendapat pinjaman limit saldo berkisar Rp 750.000,- sampai dengan Rp 50.000.000,- (pengguna terpilih sesuai algoritma Shopee). Limit saldo yang diberikan untuk pengguna tidak semuanya memiliki besaran yang sama oleh pihak Shopee. Pengguna dapat mengajukan penambahan limit pada fitur *SPaylater*. Saldo pinjaman *SPaylater* ditampilkan otomatis pada laman *Paylater* dan nominal tersebut hanya bisa dibelanjakan pada Shopee serta tidak dapat dicairkan. Adapun cara menaikan limit *SPaylater* untuk pengguna:<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Ismawati Septiningsih, dkk, *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Pinjaman Uang Elektronik Shopee Paylater*, Jurnal Global Citizen, JGC X (2), 2021, hlm. 25

<sup>20</sup> Lilik Istana Dewi, *Op.Cit*, hlm. 53

1. Pastikan riwayat akun bersih serta tidak pernah melaksanakan perbuatan yang menentang hukum.
2. Sering berbelanja serta memakai metode pembayaran *SPaylater*.
3. Melunasi tagihan tepat waktunya.
4. Sering memakai Shopee *Paylater* guna membeli keperluan sekunder, tersier serta keperluan pokok.

Dalam pengajuan *SPaylater* dapat dikatakan sangat mudah dan cepat, karena tidak perlu melakukan survei kelayakan pemohon atau pengajuan jaminan dan tidak melihat catatan kelancaran atau macetnya pembayaran kredit seorang debitur di sistem layanan informasi keuangan (SLIK) yang dikelola oleh otoritas jasa keuangan (OJK). Sistem pembayaran elektronik saat ini telah resmi diakui sebagai alat pembayaran yang sah untuk memfasilitasi kebutuhan ekonomi masyarakat. Fasilitas kredit ini juga termasuk dalam *jenis Fintech Lending* atau dikenal juga dengan *Fintech Peer-to-Peer Lending* yaitu metode pembayaran yang mengandalkan sistem pinjaman *online* tanpa harus memiliki rekening bank.<sup>21</sup>

Cara membayarnya juga cukup hanya masuk ke akun Shopee, klik profil Shopee, lalu klik pilih metode pembayaran menggunakan *account* yang dapat dibayar melalui ATM, E-Banking, M-Banking atau bayar melalui minimarket seperti indomaret, alfamart. Kemudahan ini tentu saja memberi banyak peluang pengguna yang ingin merasakan kredit tanpa perlu memikirkan bagaimana cara

---

<sup>21</sup> Sherlina Permata dan Hendra Haryanto, *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi Shopee Paylater*, Jurnal Krisna Law, Vol. 4, 2022, hlm. 33



membayar premi tersebut karena *SPaylater* telah menyediakan fasilitas yang mudah bagi penggunanya.<sup>22</sup>

Mengenai keterlambatan dalam membayar *SPaylater* maka akan dikenakan denda sebesar 5% dari total tagihan. Apabila pengguna Shopee terlambat membayar tagihan, maka pihak Shopee akan menghubungi pengguna melalui nomor handphone yang sudah terdaftar dan pihak Shopee mendatangi rumah pengguna untuk menagih hutangnya. Dan apabila tidak bisa melunasi hutangnya, maka pihak Shopee memberikan wewenang kepada pihak ketiga yaitu *Asia Collect* yang bertugas untuk menyelesaikan tagihannya.<sup>23</sup>

Dalam menggunakan *SPaylater* maka adanya suatu perjanjian antara para pihak. Perjanjian yang timbul dalam transaksi *SPaylater* ini termasuk kedalam perjanjian baku. Dapat dikatakan perjanjian baku sebab syarat dan ketentuan yang ada telah diatur secara sepihak oleh pemberi pinjaman. Perjanjian baku yang dikenal dengan perjanjian innominat pada dasarnya dikembangkan atas dasar kebebasan berkontrak. Perjanjian baku yang ada pada transaksi kredit *SPaylater* dan konsumen telah diatur pada Pasal 1319 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KHUPerdata) yang menyatakan semua perjanjian baik yang mempunyai nama khusus maupun yang dikenal dengan satu nama tertentu tunduk pada peraturan umum yang termuat dalam bab ini atau bab lain. Apabila ditelisik lebih mendalam terkait perjanjian kredit yang terjadi antara *SPaylater* dengan konsumen melalui Pasal 1319 KHUPerdata, maka dapat dipahami bahwasannya

---

<sup>22</sup> Rohmatul Hasanah, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Kredit Shopee Paylater Dari Marketplace Shopee*, Skripsi: Hukum Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2020, hlm.9

<sup>23</sup> *Ibid*

perjanjian kredit *SPaylater* wajib memenuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>24</sup>

Hubungan hukum dalam penggunaan *SPaylater* ialah PT. *Commerce Finance* dan konsumen. PT. *Commerce Finance* merupakan pihak pengelola *SPaylater*. Dalam hal ini posisi PT. *Commerce Finance* ialah kreditur selaku pemberi pinjaman. Adapun posisi konsumen dalam transaksi melalui *SPaylater* ialah debitur selaku penerima pinjaman. Transaksi kredit yang terjadi antara PT. *Commerce Finance* selaku pengelola *ShopeePay* dengan konsumen diperantarai oleh PT. Lentera Dana Nusantara. Dalam transaksi tersebut, PT. Lentera Dana Nusantara sebagai penyelenggara dalam perjanjian kredit yang terjadi antara PT. *Commerce Finance* dan konsumen. Dalam hal ini PT. Lentera Dana Nusantara bukan sebagai pihak dalam perjanjian kredit, melainkan hanya sebagai penyelenggara yang menyediakan dan mengoperasikan *SPaylater* tersebut. Melalui kuasa yang diberikan oleh PT. *Commerce Finance*, PT. Lentera Dana Nusantara menyalurkan dana kepada konsumen. Namun perjanjian pinjam meminjam yang terjadi tetap atas nama PT. *Commerce Finance* dengan konsumen.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Rizki Amelia Firadaus dan Toto Tohir Suriaatmadja, *Perjanjian Kredit Secara Online dengan Fitur Paylater Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Fakultas Hukum Universitas Islam Bandung Indonesia, Vol. 3 No. 1, 2023, hlm. 543

<sup>25</sup> *Ibid*

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **1. Jenis , Pendekatan, Sifat Penelitian**

##### **a. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang penulis gunakan di penelitian ini masuk kategori penelitian yuridis empiris atau dengan kata lain yaitu jenis penelitian yuridis sosiologis serta bisa juga dikatakan dengan penelitian lapangan, yaitu menelaah ketetapan hukum yang berlakuserta apa yang terjadi pada realita di masyarakat.<sup>26</sup> Penelitian yuridis empiris dalam penelitian ini mengenai pemberlakuan atau ketentuan hukum normatif secara *in action* pada peristiwa hukum yang terjadi di masyarakat perihal perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna tunda bayar (*Paylater*) dari aplikasi Shopee di Kota Medan.

##### **b. Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan dalam memecahkan masalah adalah dengan menggunakan metode pendekatan perundang-undang (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*), yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

###### **1. Pendekatan perundang-undang (*statute approach*)**

Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua undang-undang regulasi yang bersangkutan dengan permasalahan yang ditangani. Pendekatan perundang-undangan adalah pendekatan dengan menggunakan legilasi dan

---

<sup>26</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta, 2012, hlm. 126

regulasi.<sup>27</sup> Dalam penelitian ini, perundang-undangan yang digunakan penulisan adalah UUPK, UUIT, dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna tunda bayar (*Paylater*) dari aplikasi Shopee di Kota Medan.

## 2. Pendekatan kasus (*case approach*)

Meninjau kasus-kasus yang berkaitan dengan permasalahan hukum yang dihadapi mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna tunda bayar (*Paylater*) dari aplikasi Shopee di Kota Medan.

### c. Sifat Penelitian

Sesuai sifatnya, penelitian ini memiliki sifat deskriptif. Penelitian deskriptif bermaksud guna mengilustrasikan fenomena yang terdapat dimasyarakat.<sup>28</sup> Fenomena itu mengilustrasikan sifat dan situasi perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna tunda bayar (*Paylater*) dari aplikasi Shopee di Kota Medan.

## 2. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian

### a. Lokasi Penelitian

Penentuan lokasi penelitian selain dibingkai dalam kerangka teoritik juga dilandasi oleh pertimbangan teknis operasional. Yang mana dengan mempertimbangkan atas dasar kemungkinan dapat tidaknya dimasuki dan dikaji lebih mendalam, serta mempertimbangkan apakah lokasi penelitian memberi peluang yang menguntungkan untuk dikaji. Maka dengan

---

<sup>27</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, edisi ke-1, Mataram University Press, Mataram NTB, 2020, hlm. 45

<sup>28</sup> Bambang Sunggono, *Metodelogi Penelitian Hukum*, Bumi Aksara, Jakarta, 2007, hlm.

memperhatikan faktor-faktor tersebut, dengan ini peneliti menetapkan lokasi penelitian yang bertujuan untuk melihat kenyataan yang ada di lapangan yang menjadi sasaran yakni di Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara.

#### **b. Populasi Penelitian**

Populasi yakni keseluruhan komponen yang dikaji. Yang bisa mencakup organisme, individu ataupun kumpulan orang, masyarakat, organisasi, benda, objek, kejadian, ataupun laporan yang seluruhnya memiliki kriteria serta mesti mengartikan dengan khusus.<sup>29</sup> Populasi pada penelitian ini yakni semua hal yang berhubungan dengan mekanisme penggunaan *Paylater* dari aplikasi Shopee.

#### **c. Sampel Penelitian**

Sampel merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan peneliti ketika melakukan penelitian. Dalam penelitian ini akan digunakan sampel informan dan responden. Informan yakni seseorang yang memiliki informasi tentang obyek penelitian, sedangkan responden yaitu seseorang yang menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian yang diteliti untuk mendapatkan informasi atau pandangan sebagai implikasi dalam penelitian. Sampel yang peneliti ambil di penelitian ini yaitu:

##### **1. Responden**

Responden termasuk orang ataupun kelompok masyarakat yang menyangkut langsung dengan persoalan penelitian yang dikaji. Adapun responden pada penelitian ini yaitu:

---

<sup>29</sup> Djaman Satori dan Aan Komariah, *Op.cit*, hlm. 46

- a. 3 (tiga) orang konsumen *SPaylater* di Kota Medan
- b. 1 (satu) orang *Customer Service Live Chat* Shopee

## 2. Informan

Informan yakni seseorang yang menyerahkan informasi dari data yang diperlukan peneliti sebatas yang diketahuinya dan penelitian tidak dapat mengarahkan jawaban berdasarkan yang diharapkan. Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini:

- a. Lembaga Perlindungan Konsumen Kota Medan
- b. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan
- c. Pakar Hukum Perlindungan Konsumen

## 3. Sumber Data

### 1) Data Primer

Data Primer ialah data yang didapatkan langsung dari sumber pertama, ataupun kenyataan langsung di lapangan. Data primer yang di sebutkan pada penelitian ini bisa didapatkan lewat wawancara.<sup>30</sup> Perihal wawancara maka penulis akan mendapatkan semua sesuatu informasi dari informan serta responden.

### 2) Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang didapatkan dengan menelusuri serta mengumpulkan bahan dari kebijakan perundang-undangan, buku-buku, dan artikel yang dimanfaatkan selaku bahan pendukung penelitian. Data sekunder itu mencakup:

---

<sup>30</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press, Jakarta, 2006, hlm. 51

1. Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
2. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77 Tahun 2016 Tentang Layanan Pinjam meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data ditujukan guna mendapatkan bahan hukum di penelitian. Metode pengumpulan data yang dipilih di penelitian ini yaitu teknik penelitian lapangan (*field research*) yang mencakup dokumentasi dan wawancara (*interview*) yang ditunjang penelitian kepustakaan. Dimana pada penelitian lapangan dan wawancara ini diperlukan responden yakni masyarakat selaku konsumen pengguna *SPaylater* dari aplikasi Shopee di Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara.

#### **5. Alat Pengumpul Data**

##### **a. Metode Dokumentasi**

Dokumentasi ialah metode pengumpulan data melalui jurnal, dokumen, kebijakan, risalah rapat, dan catatan harian. Secara harfiah dapat diartikan sebagai catatan peristiwa masa lalu.<sup>31</sup>

##### **b. Metode Wawancara**

Wawancara merupakan bagian penting untuk mengumpulkan informasi langsung dari sumber dimana data ini dapat diverifikasi dan dipercaya. Dalam

---

<sup>31</sup> Djaman Satori dan Aan Komariah, *Op.Cit*, hlm. 146

hal ini peneliti berbicara dengan informan dan responden tentang penggunaan layanan *SPaylater* dari aplikasi Shopee.

c. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan yakni proses penghimpunan data yang bisa dilaksanakan dengan membaca, mempelajari, dan menelaah data sekunder, buku, atau literatur, jurnal penelitian, makalah, internet, dan kebijakan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, teori dapat dipelajari sebagai tambahan untuk menunjang dalam penulisan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

## 6. Analisis Data

Setelah data tersusun secara sistematis, maka tahap selanjutnya adalah menyusun data tersebut secara deskriptif untuk memperoleh gambaran keseluruhan dari judul penelitian yang diangkat. Dan kemudian penarikan kesimpulan yang merupakan tahapan terakhir dalam penelitian yang sesuai dengan pokok bahasan yaitu mencari fakta lapangan tentang “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Tunda Bayar (*Paylater*) Dari Aplikasi Shopee di Kota Medan.”

Metode analisis data yang digunakan adalah kualitatif. Menurut Soerjono Soekanto, metode kualitatif adalah suatu tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis. Yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan, dan juga perilakunya yang nyata, diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Metode kualitatif digunakan bukan semata-mata untuk



mengungkapkan kebenaran belaka, akan tetapi untuk memahami kebenaran tersebut.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup>Soerjono Soekanto, "*Pengantar Penelitian Hukum*", Universitas Indonesia Press, Jakarta, 1986, hlm. 250

**BAB IV**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA  
TUNDA BAYAR (*PAYLATER*) DARI APLIKASI SHOPEE DI KOTA  
MEDAN**

**A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Tunda Bayar  
(*Paylater*) Dari Aplikasi Shopee Di Kota Medan**

Shopee sebagai *e-commerce* berbelanja atau bertransaksi jual beli di Indonesia yang saat ini paling diminati masyarakat juga menyediakan fasilitas peminjaman uang yaitu *paylater* atau disebut *SPaylater*. Dalam menggunakan layanan pinjaman tersebut tak jarang pengguna mengalami kerugian. Beberapa pengguna *SPaylater* di Kota Medan yang telah peneliti wawancarai bernama Sri Desintha selaku pengguna *SPaylater* yang beralamat di Jl. Merpati, Kec. Medan Selayang, Kota Medan. Beliau mengatakan:<sup>33</sup>

“Pada tahun 2021, ada yang menelpon melalui WA menggunakan nomor luar negeri tapi tidak saya angkat. Karena saya tidak mengenali nomor tersebut. Lalu sekitar jam 17:00 WIB saya mendapatkan SMS dari Shopee yang isinya kode OTP untuk menggunakan Shopee *Paylater*, sampai tiga kali SMS masuk saya abaikan saja. Kemudian jam 20:00 WIB saya mendapatkan telpon WA menggunakan nomor luar negeri dan tetap tidak saya angkat. Lalu tiba-tiba saya mendapatkan SMS lagi dari Shopee yang isinya akun Shopee saya sudah diganti dengan nomor telpon lain. Saat itu saya panik dan langsung menghubungi CS Shopee untuk melaporkan bahwa akun saya telah diganti nomornya dengan nomor lain. Pihak Shopee langsung mengambil tindakan untuk memblokir akun saya dan keesokannya saya mendapat email bahwasannya akun saya sudah normal kembali dan menggunakan nomor HP saya yang benar. Saya langsung login tetapi ternyata si *hacker* sudah melakukan transaksi pada saat masuk ke akun Shopee saya malam hari itu. Dia belanja handphone dan kurang lebih harganya sekitar Rp 2.550.000,- (dua juta lima ratus lima puluh ribu rupiah) dan dibuat cicilan selama 12 kali. Saya langsung klik batalkan pesanan namun pihak toko menolak dikarenakan barang tersebut sudah dibawa ke kurir. Saya panik dan langsung menelpon pihak CS Shopee dan mereka

---

<sup>33</sup> Sri Desintha, *Pengguna SPaylater*, Wawancara Jumat 19 Mei 2023

mengatakan tidak bisa melakukan pembatalan dan saya disuruh menunggu saja agar transaksi tersebut selesai dan barang sudah sampai lalu klik saja tidak terima barang. Berulang kali saya telpon CS Shopee, tapi jawabannya hanya akan dihubungkan ke tim terkait, itu-itu saja jawabannya. Saya hubungi pihak J&T agar barang diarahkan ke alamat saya yang benar saja karena alamat yang dituju alamat pihak *hacker*, mereka juga gamau tau. Bahkan setelah saya ikuti arahan dari CS Shopee setelah transaksi berhasil ke *hacker* untuk klik tanda tidak menerima barang tersebut tidak berhasil juga. Dan disini benar-benar pihak Shopee tidak memberikan penjelasan terhadap masalah saya dan membiarkan saya harus melunasi cicilan barang tersebut dikarenakan sebelumnya saya juga ada cicilan di *SPaylater*, mau tidak mau saya harus melunasi juga cicilan yang diakibatkan oleh *hacker* tersebut.”

Dalam penggunaan layanan *SPaylater*, data ataupun informasi pengguna diserahkan secara sukarela kepada penyedia, karena layanan *SPaylater* hanya dapat dinikmati penggunaannya jika pengguna menyerahkan informasi data pribadinya kepada penyedia layanan tersebut. Pada informasi atau data yang diberikan adalah, nama, tempat tanggal lahir, nomor telepon, alamat surel, jenis kelamin, foto pribadi, foto e-ktp, nomor induk kependudukan. Data pribadi milik pengguna atau konsumen yang telah diserahkan kepada penyedia layanan *paylater* secara sadar maupun tidak sadar, hal tersebut telah menjadi kontrol dan tanggung jawab penyedia layanan Shopee. Karena data-data pribadi tersebut bersifat privat, hanya pemilik data, penyedia layanan Shopee dan penyedia limit layanan *paylater* yang hanya boleh mengetahuinya.<sup>34</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sri Desintha selaku konsumen pengguna *SPaylater* maka dalam hal tersebut Shopee tentu saja sudah melanggar keamanan dari jaringan yang sudah ada di dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008

---

<sup>34</sup> Wiradharma Sampurna Putra, *Aspek Cybercrime dalam Paylater*, Universitas Airlangga, *Jurist-Diction* Vol. 4 No. 2, 2021, hlm. 799

tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Shopee juga telah melanggar keamanan dari jaringan yang sudah ada di dalam ketentuan POJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi dan Informasi pada yang merupakan dasar dari pengaturan pada sistem *paylater*.

Dalam hal ini Shopee mengabaikan kewajibannya selaku pelaku usaha yang menyediakan layanan pinjaman tersebut. Shopee yang seharusnya memberikan penjelasan kepada konsumen pengguna tunda bayar (*paylater*) tersebut mengenai permasalahan yang ia alami tetapi *Customer Service* Shopee tidak memberikan penjelasan semestinya sehingga pengguna tersebut harus membayar tunggakan *SPaylater* tersebut yang diakibatkan oleh *hacker*.

Berdasarkan kasus tersebut penulis juga melakukan wawancara dengan Responden bernama Melin selaku *Customer Service Live Chat* Shopee. Beliau mengatakan:<sup>35</sup>

“Shopee menyediakan *help center* yang bisa diakses oleh setiap pengguna, terkait menjaga keamanan akun bisa di cek di link <https://help.shopee.co.id/portal/article/72367>-[Keamanan Akun]. Dan pihak Shopee juga sudah memberikan informasi bahwasannya pihak Shopee tidak akan meminta data pribadi rahasia, seperti kode verifikasi (OTP) yang dikirimkan via SMS/WhatsApp, Password PIN dan kode CVV Kartu Kredit ataupun mengirimkan link yang mengarahkan pengguna ke situs lain. Apabila terjadi permasalahan akun dibobol *hacker* dan melakukan transaksi maka akan menjadi tanggung jawab pemilik akun tersebut untuk melakukan pembayaran transaksi tersebut.”

Dari hasil wawancara dengan *Customer Service Live Chat* Shopee tersebut maka dapat disimpulkan bahwasannya Shopee tidak bertanggung jawab mengenai adanya pembobolan akun milik konsumen pengguna *SPaylater*. Shopee hanya menyediakan pengawasan keamanan akun saja. Terjadinya pembobolan

---

<sup>35</sup> Melin, *Customer Service Live Chat* Shopee, Wawancara Jumat 19 Mei 2023

akun pengguna sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab pengguna, sebagaimana telah ditentukan secara sepihak di dalam perjanjian elektronik yang telah sepakati di awal pendaftaran fitur *SPaylater*. Syarat dan ketentuan penggunaan layanan pinjaman Shopee yang berisi klausula bahwa:

“Anda bertanggung jawab penuh atas akses Anda ke dalam *Platform* Shopee, termasuk untuk menjaga kerahasiaan kata sandi, PIN, dan kode keamanan yang diberikan kepada Anda dan telah melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan untuk perlindungan diri Anda serta data dan informasi yang Anda berikan dalam menggunakan Layanan serta Anda tidak dapat menuntut kerugian yang diakibatkan oleh kegagalan atau kelalaian Anda dalam menjaga kerahasiaan tersebut kepada Pemberi Pinjaman dan/atau CF (sebagaimana relevan).”

Menurut penulis, kerugian materil yang timbul akibat pembobolan akun tidak semestinya secara serta merta langsung dibebankan kepada korban. Pihak penyelenggara sistem elektronik seharusnya terlebih dahulu melakukan penyelidikan terkait dengan kasus pembobolan akun yang terjadi, apakah disebabkan oleh keteledoran dari pengguna jasa yang tanpa sadar membocorkan sendiri informasi pribadi yang terdapat pada aplikasi belanja *online*, ataukah pembobolan akun *paylater* disebabkan oleh kelalaian pihak penyedia jasa, seperti lemahnya sistem elektronik dari penyedia jasa sehingga menjadi celah bagi *hacker* untuk memperoleh data pribadi pengguna jasa *paylater*.

Wawancara juga dilakukan dengan Responden bernama Fikri Aulia selaku konsumen pengguna *SPaylater* yang beralamat di Jalan Gaperta Ujung, Kec. Medan Helvetia, Kota Medan. Beliau mengatakan:<sup>36</sup>

“Saya pernah melakukan pemesanan barang berupa helm pada tahun 2022 dengan menggunakan pembayaran melalui metode cicilan (Shopee

---

<sup>36</sup> Fikri Aulia, Pengguna *SPaylater*, Wawancara Kamis 18 Mei 2023

*Paylater*) dan menggunakan jasa kirim yang hari itu juga sampai. Hingga sore hari paket saya belum datang juga tetapi keterangan di Shopee mengatakan paket saya sudah diterima. Lalu, saya menghubungi pihak Shopee untuk membatalkan pesanan tersebut dan CS Shopee menyarankan untuk menunggu dan melakukan mediasi dengan penjual. Setelah beberapa hari, saya melakukan mediasi dengan pihak penjual. Saya memenangkan hal tersebut dan pihak penjual mengakui bahwa penjual tidak mengirim barang. Saya juga mendapatkan email bahwasannya limit Shopee *Paylater* saya dikembalikan, tapi saya tetap harus membayar biaya transaksinya kurang lebih sekitar Rp 650.000,- (enam ratus lima puluh ribu rupiah) dengan metode cicilan 3 bulan. Terus saya menghubungi pihak CS Shopee mereka mengatakan setiap pesanan yang menggunakan *SPaylater* dikenakan biaya transaksi berapa persen dan jika terjadi pengembalian dana maka biaya transaksi tetap ditagihkan. Padahal saya memenangkan kasus tersebut barang juga tidak saya terima tetapi hutang saya malah bertambah.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, maka permasalahan yang dialami Fikri Aulia selaku konsumen pengguna *SPaylater* tersebut merasa sangat dirugikan atas adanya tagihan *SPaylater* akibat kesalahan penjual yang tidak mengirim barang, namun pihak Shopee tidak memberikan solusi yang diharapkan dan tetap membebankan biaya tagihan *SPaylater* tersebut.

Pihak Shopee juga mengabaikan kewajibannya sebagai pelaku usaha yang tercantum dalam Pasal 7 huruf a, b dan c UUPK yang menyebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya: memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi atau jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; dan memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Dalam hal ini peneliti juga melakukan wawancara dengan Responden bernama Melin selaku *Customer Service Live Chat* Shopee. Beliau mengatakan:<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> Melin, *Coustomer Service Live Chat Shopee*, Wawancara Jumat 19 Mei 2023

“Kasus pembatalan belanja menggunakan *SPaylater* maka Shopee hanya akan mengembalikan limitnya saja mengenai biaya transaksinya tetap ditagihkan.”

Dalam hasil wawancara tersebut tentu saja konsumen pengguna *SPaylater* harus membayar transaksinya karena pihak Shopee merasa hal tersebut sesuai dengan syarat dan ketentuan yang sudah diperjanjikan. Penulis melihat pihak Shopee dalam membuat syarat dan ketentuan dalam menggunakan *SPaylater* tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 18 UUPK. Fikri Aulia selaku konsumen pengguna *SPaylater* yang merasa kecewa dengan pihak Shopee yang tetap membebankan transaksi tersebut kepadanya padahal dalam permasalahan tersebut penjual sudah melakukan kesalahannya. Pihak Shopee tidak memenuhi hak konsumen sesuai dengan Pasal 4 UUPK.

Selain kedua kasus tersebut, pengguna *SPaylater* juga kerap sekali merasa tidak nyaman ketika pihak Shopee yang terus mengirimkan pesan bahwasannya pengguna belum membayar tunggakan *SPaylater*-nya. Hal ini dialami oleh pengguna *SPaylater* bernama Revy yang beralamat di Jalan Seroja, Kec. Sunggal, Kota Medan, mengatakan:<sup>38</sup>

“Pihak Shopee kerap sekali menelfon nomor saya atau mengirimkan pesan di WhatsApp untuk saya segera melunasi tunggakan *SPaylater* saya. Padahal saya sudah membayar jauh hari sebelum tanggal jatuh tempo untuk melunasi *SPaylater* tersebut. Disini saya merasa kesal melihat pihak Shopee yang terus saja mengirimkan pesan tersebut karena sangat mengganggu dan tentunya saya takut apabila pembayaran saya tidak masuk ke pihak Shopee. Ketika di telfon seperti itu saya biasanya langsung menghubungi CS Shopee, dan setelah itu saya tidak mendapatkan panggilan telfon lagi walau tetap ada ada rasa kesal dengan sistem pihak Shopee tersebut.”

---

<sup>38</sup> Revy, Pengguna *SPaylater*, Wawancara Kamis 18 Mei 2023

Dalam hal ini pengguna *SPaylater* juga merasa terganggu akibat adanya panggilan telfon atau pesan di WhatsApp untuk melunasi pembayaran *SPaylater* padahal sudah membayar tunggakan tersebut. Melin selaku *Customer Service Live Chat* Shopee mengatakan mengenai Shopee yang mengirimkan pesan untuk melunasi tunggakan *SPaylater* padahal sudah membayar mungkin terjadi kesalahan dari pihak Shopee dimana data pelunasannya pada bulan tersebut belum masuk dan pihak Shopee meminta maaf apabila hal tersebut kerap terjadi.<sup>39</sup>

Dalam hal ini Perlindungan konsumen sangat diperlukan untuk memberikan jaminan yang seharusnya didapatkan oleh para konsumen atas setiap barang dan/jasa yang diperoleh. Sebagaimana hasil wawancara dengan Ketua Lembaga Perlindungan Konsumen (LPK) Kota Medan yaitu Bapak Asman Siagian mengatakan *paylater* termasuk kedalam penggunaan jasa yang disediakan dari sebuah aplikasi belanja *online* saat ini, maka dalam hal ini apabila konsumen *paylater* mengalami konflik atau terjadinya kerugian maka akan mendapatkan perlindungan hukum sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dalam pasal 1 angka 1 UUPK yang menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen dibutuhkan untuk menciptakan rasa aman bagi para konsumen dalam melengkapi kebutuhan hidup. Kebutuhan perlindungan konsumen juga harus bersifat tidak berat sebelah dan harus adil.<sup>40</sup>

Berdasarkan syarat dan ketentuan layanan *SPaylater* mengenai

---

<sup>39</sup> Melin, *Coustomer Service Live Chat Shopee*, Wawancara Jumat 19 Mei 2023

<sup>40</sup> Asman Siagian, Ketua LPK Kota Medan, Wawancara Senin 19 Juni 2023



penyelesaian sengketa apabila terjadi perselisihan atau sengketa yang timbul maka langkah pertama yang dilakukan untuk menyelesaikannya dengan cara itikad baik terlebih dahulu dengan melakukan musyawarah untuk mencapai mufakat. Apabila sengketa tersebut tidak dapat diselesaikan dengan cara musyawarah, maka penyelesaian sengketa tersebut di tingkat akhir melalui arbitrase di Indonesia yang diselenggarakan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) sesuai dengan aturan LAPS SJK yang berlaku.

Dalam menjalankan kegiatannya, LAPS SJK memperoleh izin operasional dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tanggal 1 Januari 2021. Berdasarkan Pasal 2 huruf b POJK No. 61/POJK.07/2020, LAPS SJK dibentuk dengan tujuan agar layanan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dipercaya oleh konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan). Penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK dilakukan secara independen, adil, efektif, efisien dan mudah diakses bagi para pihak yang berkepentingan.

Dalam penyelesaian sengketa di *SPaylater* pengguna juga dapat mengajukan tuntutan melalui BPSK maupun badan peradilan lainnya yang ada di tempat kedudukan konsumen apabila pelaku usaha tidak merespon tuntutan secara langsung, hal tersebut dapat dilihat dalam Pasal 23 UUPK yang menyatakan: “pelaku usaha yang menolak dan/ atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4), dapat digugat

melalui Badan Penyelesaian sengketa Konsumen atau mengajukan kebadan peradilan ditempat kedudukan konsumen”.

Menurut Pasal 1 angka 11 UUPK, BPSK merupakan sebuah lembaga yang memiliki tugas untuk menangani dan mengatasi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen berdasarkan UUPK. Adapun bentuk-bentuk penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BPSK berdasarkan Pasal 52 UUPK yaitu melalui mediasi, arbitrase dan konsiliasi.

## **B. Kendala Yang Dihadapi Terhadap Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna *Paylater* Dari Aplikasi Shopee Di Kota Medan**

Dari hasil penelitian lapangan yang dilakukan peneliti terdapat kendala-kendala terhadap perlindungan hukum pengguna *SPaylater* di Kota Medan adalah sebagai berikut:

- a. Kurangnya pengetahuan konsumen mengenai perlindungan hukum terhadap hak-hak yang seharusnya ia dapatkan. Kebanyakan konsumen yang mengalami kerugian tidak memiliki pengetahuan atau pengalaman hukum yang memadai untuk menyelesaikan permasalahan tersebut sehingga ini menghalangi mereka dari mengambil langkah-langkah hukum yang diperlukan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.
- b. Dari segi pelaku usaha juga masih dimungkinkan untuk melanggar hak-hak konsumen karena penindakan atas pelanggaran hak konsumen masih belum optimal dilakukan. Begitupula dengan pelanggaran atas penggunaan data pribadi yang sampai saat ini belum terdapat peraturan yang secara khusus memberikan sanksi tegas akan hal tersebut, sehingga menimbulkan

keresahan bagi pengguna layanan sebagai akibat adanya penyalahgunaan data yang dimiliki.

Sebagaimana hasil wawancara dengan pengguna *SPaylater* di Kota Medan yaitu Fikri Aulia mengatakan bahwasannya tidak ingin memperpanjang masalah tersebut dikarenakan birokrasi yang terlalu panjang dan juga memiliki perasaan takut jika harus mengeluarkan biaya lebih besar sehingga lebih memilih untuk membayar.<sup>41</sup>

Sri Desintha pengguna *SPaylater* yang mengalami kerugian lebih besar akibat *hacker* juga mengatakan tidak mengerti bahwa masalah yang dihadapi mendapat perlindungan hukum dari pemerintah atas hak dari dirinya sebagai konsumen. Jika mengetahui bahwa hak nya sebagai konsumen mendapat perlindungan hukum maka akan memilih untuk meminta bantuan secara hukum karena mengalami kerugian yang cukup besar. Kurangnya pengetahuan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen sehingga lebih memilih membayar saja dikarenakan takut jika namanya bermasalah di SLIK OJK.<sup>42</sup>

Berdasarkan wawancara dengan Ketua BPSK Kota Medan beliau mengatakan masih terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh BPSK Kota Medan dalam memberikan perlindungan hukum terhadap pengguna *SPaylater* di Kota Medan. Kendala-kendalanya antara lain:<sup>43</sup>

1. Pelaku usaha yang kerap sekali tidak mengimplementasi UUPK sebagaimana mestinya. Terkhusus dalam mencantumkan klausula baku

---

<sup>41</sup> Fikri Aulia, Pengguna *SPaylater*, Wawancara Kamis 18 Mei 2023

<sup>42</sup> Sri Desintha, Pengguna *SPaylater*, Wawancara Jumat 19 Mei 2023

<sup>43</sup> Padian Adi, Ketua BPSK Kota Medan, Wawancara Rabu 17 Mei 2023

pelaku usaha kerap membuat perjanjian yang tidak sesuai dengan ketentuan di Pasal 18 UUPK, sehingga hal tersebut sangat merugikan konsumen. Masyarakat yang kondisinya tidak mengerti mengenai hal tersebut terlebih lagi terdesak kebutuhannya terpaksa untuk menyetujui perjanjian klausula baku tersebut.

2. Masyarakat sebagai konsumen tidak mengerti mengenai adanya perlindungan terhadap hak-hak konsumen yang dapat dibantu oleh BPSK. Sehingga apabila mengalami kerugian banyak masyarakat memilih diam saja dan membayar saja kerugian yang dialaminya tersebut. Maka dalam hal ini BPSK mengalami kendala dalam membantu konsumen untuk mendapatkan haknya sebagai konsumen karena kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap BPSK.

Bapak Asman Siagian Ketua Lembaga Perlindungan Konsumen (LPK) Kota Medan mengatakan bahwasannya kendala dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen *paylater* di Kota Medan terletak pada konsumen yang rendahnya keinginan untuk memperjuangkan haknya sebagaimana yang terdapat di UUPK.

“Masyarakat sebagai konsumen banyak ketidaktauannya terhadap perlindungan hukum yang diberikan sehingga masyarakat yang sebagai konsumen sering sekali mengalami kerugian akibat ketidaktauannya terhadap perlindungan hukum konsumen. Selain itu, sebagian masyarakat sebagai konsumen juga ada yang paham mengenai perlindungan hukum konsumen tetapi apabila terjadi kerugian lebih memilih untuk tidak menyelesaikannya secara hukum seperti: nilai kerugian yang terbilang masih kecil, tidak memiliki waktu untuk menunggu proses penyelesaian hukum tersebut, terkendala terhadap biaya yang harus dikeluarkan selama proses hukum tersebut berjalan dan masyarakat sebagai konsumen juga

tidak ingin menggugat karna banyak sekali terjadi hasil yang diharapkan tidak ada atau tidak sesuai keinginan konsumen.”<sup>44</sup>

Rendahnya pemahaman masyarakat terhadap perlindungan hukum sebagai konsumen menjadi kendala paling utama untuk memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat sebagai konsumen. Terlebih lagi mengenai regulasi dalam menyelesaikan persoalan secara hukum terbilang cukup memakan waktu dan membuang banyak biaya dan belum tentu mendapatkan hasil seperti yang diinginkan membuat masyarakat Kota Medan enggan untuk memprosesnya lebih lanjut.

Bapak Asman Siagian juga mengatakan kendala yang dihadapi dalam memberikan perlindungan hukum terhadap pengguna *paylater* atau tunda bayar terdapat kendala dalam proses pembuktian. Dalam melakukan hubungan hukum di dalam sebuah aplikasi elektronik maka apabila terjadi konflik proses dalam pembuktian akan terkendala karena syarat dan ketentuan perjanjian yang dilakukan kedua belah pihak tertuang secara elektronik.

“Syarat dan ketentuan perjanjian yang tertuang secara elektronik tidak dapat dilihat lagi oleh konsumen apabila terjadi konflik. Sedangkan konsumen yang melakukan transaksi elektronik kerap tidak membaca apa saja syarat dan ketentuan perjanjian yang tertuang didalamnya dan langsung mengkilik saja mengenai syarat dan ketentuan perjanjian yang sudah dibuat oleh pelaku usaha. Sehingga dalam hal ini saya rasa untuk proses pembuktian menjadi terkendala. Perjanjian dalam transaksi elektronik juga membuat konsumen tidak bisa mengurangi atau menambahkan isi dalam perjanjian tersebut sehingga hal tersebut menjadi kerugian bagi konsumen.”<sup>45</sup>

Syarat dan ketentuan perjanjian yang tertuang dalam elektronik menjadi kendala dalam proses pembuktian penyelesaian kasus pengguna *SPaylater*. Syarat

---

<sup>44</sup> Asman Siagian, Ketua LPK Kota Medan, Wawancara Senin 19 Juni 2023

<sup>45</sup> Asman Siagian, Ketua LPK Kota Medan, Wawancara Senin 19 Juni 2023

dan ketentuan perjanjian yang dibuat oleh pihak pelaku usaha kerap mencantumkan hal yang dapat merugikan konsumen. Syarat dan ketentuan perjanjian yang dituang di elektronik keberadaannya juga hanya dipegang oleh pelaku usaha. Konsumen hanya menyetujui di awal tanpa ada memiliki pertinggalan surat tersebut sehingga akan menjadi kendala dalam proses pembuktian apabila konsumen mengalami kerugian.

Sedangkan menurut Bapak T. Nasrullah selaku Pakar Hukum Perlindungan Konsumen, beliau mengatakan kendala yang dihadapi saat ini dalam memberikan perlindungan konsumen terhadap pengguna *paylater* atau sejenis pinjaman *online* terletak pada konsumen dan pelaku usaha yang rendahnya memahami UUPK serta peraturan mengenai transaksi elektronik saat ini.

“Masyarakat seharusnya paham atau setidaknya mengerti mengenai hak-hak dan kewajibannya sehingga tidak menimbulkan masalah dikemudian hari. Namun, masyarakat saat ini banyak yang belum terlalu paham dan kurang memperhatikan mengenai ketentuan, syarat, kebijakan dan klausula-klausula yang digunakan dalam perjanjian baku oleh pelaku usaha. Pelaku usaha juga dalam memperlakukan konsumen tidak dengan semestinya. Banyak yang kita lihat saat ini pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya sesuai ketentuan UUPK. Pelaku usaha kerap membuat perjanjian yang dapat merugikan konsumen. Dalam hal ini seharusnya pemerintah lebih memperhatikan tindakan pelaku usaha yang kerap sekali mengabaikan ketentuan UUPK dan pemerintah seharusnya tidak cenderung melindungi kepentingan pelaku usaha.”<sup>46</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut dalam hal ini peneliti menyimpulkan kendala-kendala yang dihadapi dalam memberikan perlindungan hukum terhadap pengguna *SPaylater* di Kota Medan yaitu kurangnya kesadaran hukum dalam masyarakat, dimana masyarakat tidak mengerti atau tidak memperjuangkan

---

<sup>46</sup> Nasrullah, Pakar Hukum Perlindungan Konsumen, Wawancara Rabu 17 Mei 2023

mengenai hak-hak sebagai konsumen yang telah dilanggar haknya oleh pelaku usaha. Oleh karena itu konsumen harus berani melindungi diri dan apabila pelaku usaha mengabaikan maka konsumen dapat meminta bantu penyelesaian permasalahan tersebut ke lembaga yang berwenang. Pelaku usaha dan konsumen juga harus memahami setiap ketentuan perundang-undang yang ada dalam melakukan transaksi secara *online* dan mengenai setiap hak-hak dan kewajiban para pihak agar setiap pihak tidak mengalami kerugian.

### **C. Upaya Yang Dilakukan Untuk Menyelesaikan Kendala-Kendala Yang Dialami Konsumen Pengguna *Paylater* Dari Aplikasi Shopee Di Kota Medan**

Dalam hal ini upaya yang dilakukan LAPS SJK yang menjadi tempat pertama dalam penyelesaian sengketa *SPaylater* memberikan perlindungan hukum kepada pengguna *SPaylater* di Kota Medan yang mengalami permasalahan atau kerugian upaya yang dilakukan LAPS SJK adalah melalui layanan pengaduan secara *online*. Pengguna *SPaylater* yang mengalami kerugian dapat melakukan laporan ke LAPS SJK melalui *website* tempat pengaduan dengan alamatnya yaitu [www.lapssjk.id](http://www.lapssjk.id) atau dapat mengakses ke akun sosial media lainnya dengan nama akun @lapssjk. Pengaduan ini dilakukan secara *online* dikarenakan Kantor LAPS SJK berada di Provinsi Jakarta.

Dari wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Padian Adi selaku Ketua BPSK Kota Medan megatakan bahawasannya untuk memberikan perlindungan hukum kepada pengguna *SPaylater* di Kota Medan dengan beberapa upaya yang akan dilakukan BPSK yaitu dengan cara melihat titik permasalahan dalam transaksi tersebut dan melihat apakah hal tersebut melanggar peraturan

UUPK. Jika dalam hal tersebut terdapat permasalahan yang merugikan pihak konsumen yang melapor dan melanggar ketentuan UUPK maka BPSK akan menyurati dan memanggil pelaku usaha untuk meminta keterangan terkait permasalahan tersebut.<sup>47</sup>

Selain itu BPSK juga memiliki akun Media sosial yaitu Instagram dengan alamat akun [www.instagram.com/bpskkotamedan](https://www.instagram.com/bpskkotamedan) atau @bpskkotamedan. Dalam hal ini dilakukan BPSK guna memberikan informasi kepada masyarakat bahwasannya ada lembaga yang dapat memberikan bantuan perlindungan hukum terhadap konsumen maupun pelaku usaha yang mengalami kerugian dan juga dapat mengajukan pengaduan secara *online* maupun meminta solusi terkait permasalahannya sehingga dalam memberikan perlindungan konsumen *SPaylater* di Kota Medan tidak terkendala. Dan melihat masyarakat saat ini slalu menggunakan media sosial untuk mendapatkan informasi maka dari itu kami memiliki akun di media sosial untuk memudahkan dalam memberikan informasi perlindungan hukum konsumen kepada masyarakat Kota Medan.<sup>48</sup>

Berdasarkan wawancara dengan pakar hukum perlindungan konsumen yaitu Bapak T. Nasrullah mengatakan bahwasannya upaya yang dapat dilakukan agar perlindungan hukum terhadap konsumen tercapai perlunya penguatan lembaga perlindungan konsumen di Indonesia, memberikan pemahaman mengenai hak dari konsumen kepada masyarakat luas dan diperlukan peningkatan

---

<sup>47</sup> Padian Adi, Ketua BPSK Kota Medan, Wawancara Rabu 17 Mei 2023

<sup>48</sup> Padian Adi, Ketua BPSK Kota Medan, Wawancara Rabu 17 Mei 2023



terhadap peraturan perundang-undangan terhadap hak-hak konsumen dalam melakukan transaksi *online* saat ini.<sup>49</sup>

Wawancara dengan Bapak Asman Siagian selaku ketua Lembaga Perlindungan Konsumen (LPK) Kota Medan dalam menyelesaikan kendala-kendala terhadap perlindungan hukum pengguna tunda bayar (*paylater*) dari aplikasi Shopee di Kota Medan, dengan melakukan sosialisasi kepada konsumen dan pelaku usaha dalam bertransaksi secara *online*. Pemerintah yang memiliki kuasa dan kewenangan juga harus bertindak tegas dan adil terhadap pelaku usaha yang membuat suatu perjanjian yang tidak sesuai dengan peraturan perundangan yang ada, terutama UUPK.<sup>50</sup>

Selain itu, Bapak Asman Siagian mengatakan perlunya peraturan terhadap sanksi yang dikenakan harus lebih tegas. Selama ini sanksi yang dikenakan dalam hal kerugian konsumen terhadap pelaku masih sebatas sanksi perdata saja. Dalam hal ini seharusnya UUPK lebih tegas mengatur mengenai sanksi pidana terhadap pihak yang tidak memenuhi hak dan kewajibannya. Sehingga konsumen dan pelaku usaha akan lebih takut untuk melakukan sebuah pelanggaran.<sup>51</sup>

Lembaga Perlindungan Konsumen (LPK) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan telah melakukan tugasnya sesuai dengan kewenangan perundang-undang mengenai tugas dan kewajibannya dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen di Kota Medan. LPK dan BPSK Kota Medan dalam hal ini berharap kepada pengguna yang melakukan

---

<sup>49</sup> Nasrullah, Pakar Hukum Perlindungan Konsumen, Wawancara Rabu 17 Mei 2023

<sup>50</sup> Asman Siagian, Ketua LPK Kota Medan, Wawancara Senin 19 Juni 2023

<sup>51</sup> Asman Siagian, Ketua LPK Kota Medan, Wawancara Senin 19 Juni 2023

transaksi secara elektronik atau menggunakan *paylater* lebih memahami lagi mengenai adanya perlindungan hukum konsumen di Kota Medan.

Dalam memberikan perlindungan hukum konsumen tidak dapat berjalan hanya dengan mengandalkan peran pemerintah dalam membentuk peraturan dan penegakan hukum melalui berbagai aktifitas pengawasan barang/jasa. Pelaku usaha merupakan mitra pemerintah yang diharuskan untuk berperan dan ikut serta dalam menegakkan perlindungan konsumen. Konsumen juga harus lebih memahami hak dan kewajibannya yang sudah diatur dalam UUPK sehingga posisi konsumen tidak dalam keadaan yang lemah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum terhadap pengguna tunda bayar (*paylater*) dari aplikasi Shopee di Kota Medan belum terlaksana dengan baik sesuai dengan yang diharapkan. Shopee sebagai pelaku usaha yang memberikan layanan *paylater* masih kerap mengabaikan kewajibannya sebagai pelaku usaha sesuai dengan ketentuan UUPK. Pengguna *SPaylater* di Kota Medan juga masih belum mengerti bagaimana perlindungan hukum konsumen yang seharusnya di dapatkan. Dalam penggunaan *SPaylater* apabila terjadi sengketa maka pengguna dapat mengajukan tuntutan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) yang dapat dilakukan secara *online* dan apabila tidak ada tanggapan dari pihak Shopee juga maka pengguna *SPaylater* di Kota Medan yang mengalami kerugian meminta bantuan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan.
2. Kendala yang dihadapi dalam memberikan perlindungan hukum terhadap pengguna tunda bayar (*paylater*) dari aplikasi Shopee di Kota Medan karena kurangnya pengetahuan konsumen mengenai perlindungan hukum konsumen terhadap hak-hak yang seharusnya ia dapatkan dan pelaku usaha juga masih

dimungkinkan untuk melanggar hak-hak konsumen karena penindakan atas pelanggaran hak konsumen masih belum optimal dilakukan.

3. Upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan kendala dalam memberikan perlindungan hukum terhadap pengguna tunda bayar (*paylater*) dari aplikasi Shopee di Kota Medan ialah dengan melakukan sosialisasi kepada konsumen dan pelaku usaha dalam bertransaksi secara *online*, memberikan pemahaman mengenai hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha kepada masyarakat. Selain itu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan peningkatan terhadap peraturan perundang-undangan terhadap hak-hak konsumen dalam melakukan transaksi *online* saat ini dan peraturan terhadap sanksi yang dikenakan harus lebih tegas.

## **B. Saran**

1. Bagi Pengguna tunda bayar atau *paylater* dari aplikasi Shopee di Kota Medan sebaiknya lebih cermat dalam menggunakan transaksi secara elektronik dan lebih membaca secara teliti mengenai isi perjanjian elektronik terlebih dahulu sebelum menggunakan layanan *SPaylater* tersebut. Pengguna *SPaylater* juga harus lebih memahami mengenai peraturan perundang-undangan terkhususnya peraturan terhadap perlindungan hukum konsumen dan jika terjadinya sengketa atau permasalahan pengguna *SPaylater* tersebut mengerti bagaimana langkah hukum yang harus ditempuh.
2. Bagi Pelaku usaha atau Shopee diharapkan dapat mematuhi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan mengenai peraturan transaksi elektronik lainnya seperti: Undang-Undang Nomor 19

Tahun 2016 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan POJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi dan Informasi yang merupakan dasar dari pengaturan pada sistem *paylater*.

3. Bagi Pemerintah diharapkan untuk bertindak tegas dan adil terhadap pelaku usaha yang membuat suatu perjanjian yang tidak sesuai dengan peraturan perundangan yang ada, memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta peraturan transaksi elektronik lainnya. Selain itu, perlunya meningkatkan kinerja penegak hukum dalam mengatasi kejahatan dunia maya agar data pribadi masyarakat yang bertransaksi secara elektronik terlindungi dengan aman.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Dewi, Eli Wuria. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Muhaimin. 2020. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram NTB: Mataram University Press.
- Satori, Djaman dan Aan Komariah. 2020. *Metodelogi Penelitian Kualitatif Cetakan Kedelapan*. Bandung: Alfabeta.
- Soekanto, Soerjono. 2006. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI-Press.
- Sungguno, Bambang. 2007. *Metodelogi Penelitian Hukum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sofie, Yusuf. 2003. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

### B. Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 77 tahun 2016 tentang Layanan Pinjam meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

### C. Jurnal/Skripsi

- Andi Pratiwi Yasni Putri, dkk. 2020. *Praktik Penyalahgunaan Fitur Kredit (Paylater) oleh Pihak Kegita melalui Aplikasi Belanja Online*. Vol. 28 No.2.
- Faizal, Nurlaeni. 2019. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di PT. Shopee Internasional Indonesia*. Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo.
- Grace Sharon. 2022. *Ganti Rugi Dalam Metode Promosi yang Menyesatkan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Begawan Abioso. Vol. 7 No. 2.
- Hammam Adi Muhana. 2021. *Analisis Pelaksanaan Sistem Shopee Paylater pada aplikasi Shopee Perspektif Fatwa DSN MUI Nomor116/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah*. Fakultas Hukum Ekonomi Syariah UIN Walisongo.
- Heru Lumbangaol dan Fransisca Prawitasari. 2018. *Kedudukan Pelaku Usaha dan Konsumen dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Surabaya: Jurnal Yustika Vol. 21 No. 2.

- Ismawati Septiningsih, dkk. 2021. *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Pinjaman Uang Elektronik Shopee Paylater*. Jurnal Global Citizen, JGC X (2).
- Ketzia Stephanie Edine Siallagan. 2021. *Aspek Hukum Perjanjian Dalam Penerapan Sistem Pembayaran Shopee Paylater Pada Kegiatan Transaksi Elektronik di Indonesia*. Medan: Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara.
- Lharasati Dhinarti dan Firda Amalia. 2019. *E-Commerce Dalam Prespektif Fiqh Muamallah*. Conference On Islamic Management Accounting And Economics (CIMAIE) Proceeding. Vol. 2.
- Lilik Istana Dewi. 2021. *Analisis Kontrak Shopee Paylater Di Tinjau Dari Hukum Ekonomi Syariah Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Salatiga: IAIN Salatiga.
- Mahir Pradana. 2015. *Klasifikasi Jenis-Jenis Bisnis E-Commerce Di Indonesia*. Jurnal Neo-bis. Vol. 9.
- Ni Kadek Pingkan Putri Natalia, dkk. 2022. *Akibat Hukum Dari Keterlambatan Pembayaran SPaylater Bagi Pengguna E-Commerce Shopee*. Jurnal Preferensi Hukum. Vol. 3 No. 1.
- Rahmatika Sari. 2021. *Pengaruh Penggunaan Paylater Terhadap Perilaku Impulse Buying Pengguna E-Commerce di Indonesia*. Jurnal Riset Bisnis dan Investasi. Vol. 7 No. 1.
- Rizki Amelia Firadaus dan Toto Tohir Suriaatmadja. 2023. *Perjanjian Kredit Secara Online dengan Fitur Paylater Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Fakultas Hukum Universitas Islam Bandung Indonesia. Vol. 3 No. 1.
- Rohmatul Hasanah. 2020. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Layanan Pinjaman Online Paylater di Padang (Studi Pada Perusahaan Gojek dan Findaya)*. Fakultas Hukum Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Sherlina Permata dan Hendra Haryanto. 2022. *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi Shopee Paylater*. Jurnal Krisna Law. Vol. 4
- Sugeng. 2017. *E-Commerce Sebagai Pendukung Pemasaran*. Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma. Vol. 4
- Yuda Fuadi. 2019. *Kajian Hukum Terhadap Penggunaan Paylater dalam Pembayaran Transaksi antara Konsumen dengan Traveloka ditinjau dari POJK Nomor 77/POJK.01/2016*. Medan: Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara.
- Wiradharma Sampurna Putra. 2021. *Aspek Cybercrime Dalam Paylater*. Univeristas Airlangga. Vol. 4 No. 2

Wulan Trisuryani. 2022. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Layanan Pinjaman Online Paylater di Padang (Studi Pada Perusahaan Gojek dan Findaya)*. Padang: Universitas Andalas.