

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
MENGALAMI PERETASAN AKUN PENGGUNA
*SHOPEEPAYLATER***

(Skripsi)

Oleh

**Asqo Lika Nugraha
1852011032**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BKONSUMENR LAMPUNG
2025**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
MENGALAMI PERETASAN AKUN PENGGUNA
*SHOPEEPAYLATER***

Oleh
Asqo Lika Nugraha

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA HUKUM

Pada

Bagian Hukum Perdata
Fakultas Hukum Universitas Lampung



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI PERETASAN AKUN PENGGUNA *SHOPEEPAYLATER*

Oleh

ASQO LIKA NUGRAHA

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) memiliki dampak signifikan terhadap interaksi masyarakat dalam berbagai aspek, termasuk bisnis, ekonomi, sosial, dan budaya. Teknologi internet, khususnya platform e-commerce seperti Shopee, berfungsi sebagai alat promosi yang efektif. Namun, pengguna fitur SPayLater sering kali merasa dirugikan, terutama terkait dengan kasus pembobolan saldo e-commerce dan e-wallet yang semakin marak. Modus operandi penipuan ini termasuk penyadapan akun sebelum pencurian terjadi.

Penelitian ini bertujuan untuk aspek hukum perlindungan konsumen dalam transaksi online melalui SPayLater dan langkah hukum yang dapat diambil oleh konsumen yang mengalami kerugian. Metode yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif dengan pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan analisis kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan yaitu terdapat payung hukum yang mengatur perlindungan konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Meskipun demikian, implementasi perlindungan hukum ini masih kurang efektif. Shopee sebagai pelaku usaha sering mengabaikan kewajibannya, meskipun telah menyediakan pusat bantuan yang dapat diakses oleh pengguna. Disebabkan oleh kurangnya pengetahuan konsumen mengenai hak-hak hukum yang seharusnya mereka dapatkan serta pengabaian kewajiban oleh pelaku usaha. Perlindungan hukum bagi pengguna SPayLater belum sepenuhnya efektif. Pengguna sering kali tidak memahami hak-hak hukum yang harus mereka terima. Upaya perlindungan hukum dapat dilakukan melalui jalur litigasi di Pengadilan Umum atau Pengadilan Niaga, serta jalur non-litigasi melalui lembaga seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Jika tidak ada tanggapan dari pihak Shopee, konsumen dapat meminta bantuan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Kata Kunci : Perlindungan Hukum;, Konsumen; Peretas Akun; Shoopeepaylater

ABSTRACT

LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS WHO EXPERIENCE USER ACCOUNT HACKING SHOPEEPAYLATER

By:
ASQO LIKA NUGRAHA

The advancement of science and technology (science and technology) has a significant impact on the interaction of society in various aspects, including business, economy, social, and culture. Internet technology, particularly e-commerce platforms such as Shopee, serves as an effective promotional tool. However, users of the SPayLater feature often feel aggrieved, especially in relation to the increasingly prevalent cases of e-commerce and e-wallet balance breaches. The modus operandi of these scams includes account tapping before the theft occurs.

This research aims at the legal aspects of consumer protection in online transactions through SPayLater and legal steps that can be taken by consumers who experience losses. The method used is a normative juridical approach with data collection through literature study and qualitative analysis.

The results show that there is a legal umbrella that regulates consumer protection, Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law Number 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions, and Law Number 27 of 2022 concerning Personal Data Protection. However, the implementation of this legal protection is still ineffective. Shopee as a business actor often ignores its obligations, despite having provided a help center that can be accessed by users. This is due to the lack of consumer knowledge regarding the legal rights they should get as well as the neglect of obligations by business actors. Legal protection for SPayLater users has not been fully effective. Users often do not understand the legal rights they should receive. Legal protection efforts can be carried out through litigation in the General Court or Commercial Court, as well as non-litigation through institutions such as the Indonesian Consumers Foundation (YLKI) and the Financial Services Sector Alternative Dispute Resolution Institution (LAPS SJK). If there is no response from Shopee, consumers can seek assistance from the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK).

Keyword : **Legal Protection;, Consumer; Account Hackers; Shoopeepaylater**

Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN YANG MENGALAMI
PERETASAN AKUN PENGGUNA
SHOPEEPAYLATER**

Nama Mahasiswa : *Asqo Tika Nugraha*

No. Pokok Mahasiswa : 1852011032

Bagian : Hukum Perdata

Fakultas : Hukum

MENYETUJUI

1. **Komisi Pembimbing**

[Signature]
Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.
NIP. 19740413200501 1 001

[Signature]
Dita Febrianto, S.H., M.Hum.
NIP. 19840130200812 1 004

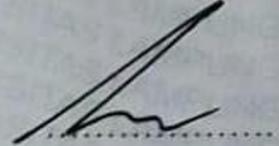
2. **Ketua Bagian Hukum Perdata**

[Signature]
Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.
NIP. 19740413200501 1 001

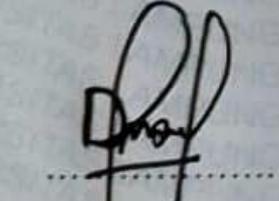
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

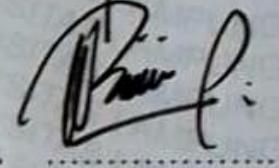
Ketua : Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.



Sekretaris/Anggota : Dita Febrianto, S.H., M.Hum.



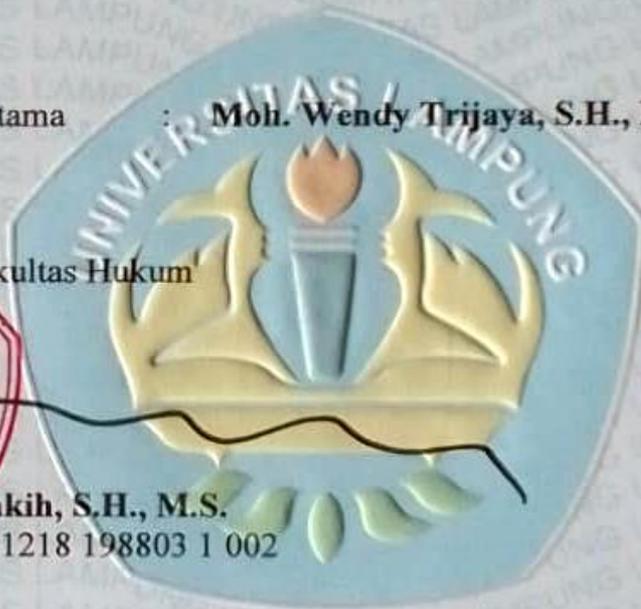
Penguji Utama : Moh. Wendy Trijaya, S.H., M.Hum.



3. Dekan Fakultas Hukum



**Dr. M. Fakih, S.H., M.S.
NIP. 19641218 198803 1 002**



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 11 Juni 2025

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Asqo Lika Nugraha
NPM : 1852011032
Bagian : Hukum Perdata
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Peretasan Akun Pengguna Shopeepaylater”** adalah bear-benar hasil karya sendiri bukan hasil plagiat sebagaimana telah diatur dalam Pasal 43 Ayat (2) dan Pasal 44 (1) Huruf g Peraturan Rektor Nomor 02 Tahun 2024 Tentang Perubahan atas Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor 02 Tahun 2022. Semua hasil tulisan yang tertuang dalam Skripsi ini telah mengikuti kaidah penulisan karya ilmiah Universitas Lampung.

Bandar Lampung. 11 Juni 2025



Asqo Lika Nugraha
NPM. 1852011032

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Asqo Lika Nugraha, dilahirkan di Way Kanan, Lampung pada tanggal 18 Februari 2000, sebagai anak ketiga dari tiga bersaudara, buah hati dari pasangan Bapak Azman dan Ibu Yetti. Penulis menjalankan dan menyelesaikan Pendidikan formal di SD Negeri 1 Kasui Kabupaten Way Kanan Provinsi Lampung pada Tahun 2012, MTS Negeri 1 Way Kanan pada Tahun 2015, SMA YP UNILA Bandar Lampung pada Tahun 2018.

Selanjutnya saat ini penulis melanjutkan pendidikan sebagai Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung dengan seleksi masuk melalui jalur mandiri Tahun 2018 dan saat ini tergabung dalam Jurusan Mahasiswa bagian Hukum Perdata. Selama perkuliahan, penulis juga masuk dalam Himpunan Mahasiswa Perdata dan Persikusi. Pada Tahun 2021, penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) yang dilaksanakan di Way Kanan, Lampung. Saat ini penulis sedang menyelesaikan tugas akhir di bagian Hukum Perdata.

MOTO

“Jangan bilang tidak mungkin, sebelum kamu mati dalam mencobanya”

(Al- Fatih)

**"Jadilah baik. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang
berbuat baik."**

(Q.S Al Baqarah: 195)

"Orang kuat adalah yang mampu menahan amarahnya"

(HR. Bukhari dan Muslim)

PERSEMBAHAN

“Skripsi ini penulis dedikasikan kepada kedua orang tua tercinta atas doa yang tak pernah putus, semangat yang tak ternilai. Serta Untuk Orang-Orang Terdekatku Yang Tersayang, Dan Untuk Almamater Kebanggaanku.”

SANWACANA

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah, atas kehadiran Allah SWT yang melimpahkan segala keberkahan-Nya. Sehingga penulis menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Peretasan Akun Pengguna *Shopeepay Later*” untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan ilmu pengetahuan, bimbingan, dan masukan yang bersifat membangun dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. M. Fakih, S.H., M.S. Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
2. Bapak Dr. Ahmad Zazili, S.H.,M.H. selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Universitas Lampung, sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah membantu penulis dengan penuh kesabaran membimbing, memberikan motivasi secara penuh dan masukan dalam penulisan;
3. Bapak Dita Febrianto,S.H.,M.Hum. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu menulis dalam hal penulisan skripsi;
4. Bapak Moh. Wendy Trijaya,S.H.,M.Hum. selaku Dosen Pembahas I yang telah membantu penulis dalam membahas skripsi penulis dengan memberikan masukan, motivasi dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan;
5. Bapak Harsa Wahyu Ramadhan,S.H.,M.H. selaku Dosen Pembahas II yang membahas skripsi penulis dan memberikan kritik, saran, pemahaman penulisan skripsi serta masukan yang sangat membangun terhadap skripsi ini;
6. Ibu Firganefi, S.H., M.H. selaku Pembimbing Akademik penulis selama di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
7. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Lampung yang penuh dedikasi dalam memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis, serta segala bantuan secara teknis maupun administratif selama menyelesaikan studi;
8. Almamater Tercinta, Fakultas Hukum Universitas Lampung;

9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, terimakasih atas semua bantuan dan dukungannya. Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan semoga dapat bermanfaat bagi yang membacanya, khususnya bagi penulis dalam mengembangkan dan mengamalkan ilmu pengetahuan.

Bandar Lampung, 11 Juni 2025

Penulis

ASQO LIKA NUGRAHA

DAFTAR ISI

COVER	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
SURAT PERNYATAAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
MOTO	ix
PERSEMBAHAN	x
SANWACANA	xi
DAFTAR ISI	xiii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan Penelitian	9
1.6 Kerangka Teori dan Konseptual.....	9
1.6.1 Kerangka Teori	9
1.6.2 Kerangka Konseptual	12
1.7 Sistematika Penulisan	13
II. TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum	15
2.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	16
2.3 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	19
2.4 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	20
2.5 Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	21
2.6 <i>Marketplace</i> dan <i>Shoospee Paylater (Spaylater)</i>	21
2.6.1 <i>Marketplace</i>	21
2.6.2 <i>Shoospee Paylater (Spaylater)</i>	22

2.7 Kerangka Pikir	26
III. METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Tipe Penelitian	28
3.3 Pendekatan Masalah.....	28
3.4 Data dan Sumber Data	29
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.6 Metode Pengolahan Data	31
3.7 Analisis Data	31
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.2 Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara <i>Online</i> melalui <i>Shopeepaylater</i>	32
4.1 Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Mengalami Peretasan Akun Pengguna <i>Shoopeepaylater</i>	41
V. KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Simpulan	50
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan Ilmu dan Teknologi (IPTEK) yang terjadi saat ini berdampak luas pada kehidupan manusia. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi mampu berhasil mengubah pola interaksi masyarakat, yaitu interaksi bisnis, ekonomi, sosial dan budaya. Internet memberi kontribusi perubahan besar bagi masyarakat, perusahaan/industri maupun pemerintah. Teknologi internet yang serba digital itu dapat berfungsi sebagai ajang promosi strategis yang efektif dan efisien, karena internet dapat menjangkau seluruh yurisdiksi hukum negara-negara di dunia.¹

Dunia digital mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dan berdampak pada banyak industri, terutama di bidang *fintech* (financial teknologi) atau keuangan. Berbagai jenis bisnis dan transaksi elektronik muncul. Sebagai pengguna internet, itu memberikan banyak keuntungan, terutama bagi milenial yang sering melakukan berbagai hal melalui internet, seperti membeli barang dan membayar. Dengan dampak dari perkembangan kemajuan ilmu dan teknologi tersebut, kebiasaan masyarakat menjadi lebih canggih, yang menghasilkan munculnya model bisnis baru berbasis teknologi.

Perkembangan globalisasi sekarang yang semakin canggih ini, menawarkan berbagai macam kemudahan. Salah satu perkembangan teknologi komunikasi transaksi jual-beli secara *online* atau biasa disebut transaksi *elektronik*. Konsumen dan pelaku usaha yang membeli dan menjual barang di satu *platform* secara *online* dapat dilakukan dengan mudah dan cepat. Jual-beli secara *online* suatu model jual-beli yang dilakukan oleh seseorang dengan memanfaatkan sambungan internet atau dunia maya yang sudah terhubung dengan akun media sosial atau berbagai jenis akun lainnya seperti *e-mail* dan lainnya.²

¹ Iman Sjahputra, *Perlindungan konsumen dalam Transaksi Elektronik*, Bandung: Alumni. 2010. hlm. 13

² Azhar Muttaqin. *Transaksi E-Commerce Dalam Tinjauan Hukum Islam*, Malang: Universitas Muhamadiyah Malang. 2009. Hlm 3.

Perdagangan elektronik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk proses pertukaran informasi dan transaksi yang meliputi barang dan jasa menggunakan teknologi informasi. 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. Pada tahun 2019, banyak sekali *startup* bersaing untuk menawarkan fitur baru yaitu sistem pembayaran *paylater* yang lebih dikenal dengan pasca-bayar yang lebih dulu di perkenalkan oleh perusahaan telekomunikasi. Salah satu *marketplace* yang paling digemari masyarakat sebagai penyelenggara Fintech lending di Indonesia adalah *Shopee*. Menurut *website Metrics Performance 20 e-commercedi* Indonesia periode Juli 2020 memaparkan pengunjung *marketplace Shopee* mencapai 96.460.000 per bulan.³ Salah satu perusahaan yang menangani penyedia pelayanan sistem pembayaran *Pay Later* adalah PT. Commerce Finance yang kemudian bekerja sama dengan PT. *Shopee* Internasional Indonesia dalam fitur di platform *Shopee Pay Later* (selanjutnya disebut *SPayLater*).

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

³ *Shopee, Shopee.com Overview*, <https://www.similarweb.com/website/Shopee.com/>, diakses 27 Maret 2024.

⁴ Hammam Adi Muhana, (2021). *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, hlm. 2

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

Layanan *SPayLater* tersedia untuk pengguna *Shopee* terdaftar atau terverifikasi yang telah menggunakan layanan ini selama tiga bulan dan sering menggunakan aplikasi serta memperbarui aplikasi *Shopee* untuk dapat menggunakan layanan tunda bayar (*Paylater*). Bagi pengguna *Shopee* yang telah memenuhi ketentuan tersebut dapat menggunakan layanan dengan memperoleh limit nominal Rp 750.000 (tujuh ratus lima ribu rupiah), dan memperoleh peluang untuk menaikkan limit sesuai riwayat pembayaran tagihan dan ominal tersebut hanya dapat digunakan untuk pembelanjaan di aplikasi *Shopee*. Pinjaman ini tidak berlaku untuk produk digital serta produk yang menggunakan voucher. Limit pinjaman *SPayLater* akan tertempel otomatis di lama saldo *SPayLater*, jadi para pengguna tidak menerima uang itu secara nyata.⁶

Fitur *Shopee Paylater* bertujuan untuk pengguna layanan *Shopee* yang tidak memiliki saldo *Shopee pay* atau belum bisa mempunyai dana agar dapat berbelanja di Aplikasi *Shopee* dengan cepat dan mudah. Pengguna *Shopee* bisa melakukan transaksi pembayaran dan berbelanja di *Shopee* dengan mengaktifkan *SPayLater* dengan cara mengunggah KTP agar pengguna dapat di verifikasi oleh PT. *Shopee* Internasional Indonesia. Dengan menggunakan *SPayLater*, seluruh biaya atas penggunaan jasa layanan di *Shopee* akan dibayarkan oleh PT. *Commerce Finance* dengan cara memberikan pinjaman dalam proses *checkout* barang yang ada di aplikasi *Shopee*. Limit yang ditawarkan oleh *Shopee* kepada pengguna *SPayLater* maksimal (Rp 4.500.000,00-) perbulannya dan jumlah limit kredit dapat bertambah

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

⁶ *Ibid*, hlm. 39

sewaktu-waktu jika pengguna *SPayLater* baik dalam proses pelunasan tagihan. Tagihan akan jatuh tempo pada setiap tanggal 25 dan tanggal 5 setiap bulannya. Cara melihat jumlah tagihan bisa langsung mengakses fitur *SPayLater*-nya di aplikasi *Shopee*. *Shopee* memberikan kemudahan dalam sistem transaksi pembayaran pembelian produk, dengan peminjaman *online* yang diberi nama *SPayLater*. Kelebihan *SPayLater* yaitu dapat melakukan pinjaman instan dengan bunga dan biaya penanganan yang sangat minim.⁷

Transaksi perdagangan secara *online* walaupun memiliki berbagai kemudahan namun juga memiliki risiko yang jauh lebih besar dibandingkan dengan berbelanja secara langsung atau konvensional. Bertransaksi atau berbelanja di pasar tradisional/konvensional, ketika seorang konsumen merasa dirugikan atas perbuatan pelaku usaha/penjual, maka konsumen dapat segera melakukan komplain, namun ketika seorang konsumen bertransaksi melalui *online*, ketika terjadi perbuatan curang oleh pelaku usaha atau penjual, maka biasanya sulit bagi konsumen untuk melakukan komplain kepada pelaku usaha atau penjual yang dapat dikarenakan oleh beberapa sebab, misalkan konsumen tidak mengetahui keberadaan pelaku usaha, atau pelaku usaha tidak menerima *complain* setelah barang di kirimkan atau bahkan ada itikad tidak baik dari pelaku usaha yang mengatakan bahwa uang pembayaran belum diterima pelaku usaha dan lain-lain.⁸

Akan tetapi, dibalik kelebihannya masih banyak penjual dan pembeli sebagai pengguna aplikasi *Shopee* yang merasa dirugikan dengan menggunakan fitur dari *SPayLater*, sebagai contoh pada kasus pembobolan saldo *e-commerce* dan *e-wallet* marak terjadi belakangan ini. Tak terkecuali, saldo *Shopeepay* milik para pengguna *Shopee*. Di mana, modus yang dipakai pun beragam. Bahkan, ada oknum yang berani melakukan penyadapan akun *Shopee* sebelum pencurian. Kondisi ini tentu saja bisa menguras saldo *Shopeepay* milik pengguna. Salah satunya yang dialami oleh pengguna bernama Lika Maryani, warga Palembang, Sumatera Selatan. Ia

⁷ Inspirasi *Shopee*, *Ingin Tahu Cara Kredit di Shopee? Ini Cara Mengaktifkan Shopee PayLater!* <https://Shopee.co.id/inspirasi-Shopee/cara-menggunakan-Shopeepaylater-di-Shopee/>. 2022. diakses 29 Maret 2024.

⁸ Al-Arif. *Penjualan Online Berbasis Media Sosial Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, *Ijtihad: Jurnal Wacana Hukum Islam dan Kemanusiaan*, Nomor 1 Tahun MMXIII, 2013. hlm. 33-48.

mengaku telah menjadi korban peretasan saldo *Shopeepay Later* dengan kerugian senilai Rp16,7 juta. *Hacker* tersebut telah melakukan transaksi pada akun pengguna tersebut dengan menggunakan metode pembayaran *SPayLater*.⁹

Akibatnya, tunggakan *Shopeepay Later* bertambah dengan nominal yang besar dan wajib dibayarkan sedangkan bukan konsumen pemilik asli yang menikmati hasil transaksi *online* tersebut. Tindakan seperti ini sangat merugikan pihak konsumen dikarenakan kerugian *materiil* yang timbul berupa kehilangan uang serta berdampak terhadap turunnya minat kepercayaan konsumen atas penggunaan transaksi *online* melalui *marketplace*.

Akibat dari meningkatnya minat masyarakat menggunakan aplikasi *Shopee PayLater* sebagai salah satu platform penyedia layanan pinjam meminjam *online* maka perlunya pengaturan terhadap hal tersebut sehingga diatur dalam regulasi yang dibuat oleh pemerintah, Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan untuk memberikan kepastian serta perlindungan bagi pengguna dan pelaku usaha bisnis penyedia layanan *Paylater*. Regulasi tersebut diantaranya Peraturan BI No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran dan Peraturan OJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam-Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dan beberapa peraturan lain yaitu Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 7 tentang Perdagangan, Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Kitab UndangUndang Hukum Perdata (KUH Perdata), Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP-PSTE) dan berbagai aturan terkait lainnya.

Terbitnya pengaturan yang telah ada terkait kegiatan pinjam meminjam secara elektronik atau *Paylater* dalam hal ini *Shopee PayLater* harus didasari dengan adanya kesepakatan bersama antara pihak pemberi pinjaman dengan peminjam

⁹Muhammad Ibrahim, *Waduh akun Shopee dibobol transaksi spaylater bocor Rp167juta* <https://infobanknews.com/waduh-akun-Shopee-dibobol-transaksi-spaylater-bocor-rp167-juta/>. 2023. Diakses pada 29 Maret 2024

yang kemudian dibuat dalam bentuk perjanjian yang dituangkan dalam dokumen elektronik hal ini tentu akan menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak sehingga adanya tanggung jawab hukum atas perjanjian yang dibuat apabila terjadi gagal bayar terhadap cicilan *Shopee paylater* ataupun hal-hal lain yang menimbulkan kerugian antar para pihak.

Oleh sebab itu, sebagai dasar untuk memastikan tidak adanya kerugian antar konsumen serta pelaku usaha maka terdapat Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan pengaturan perundang-undangan dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen yaitu, “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

- 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.¹⁰

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.”

¹⁰ Grace Sharon. *Ganti Rugi Dalam Metode Promosi yang Menyesatkan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, *Begawan Abiosovol.7*, no. 2. <https://doi.org/10.37893/abioso.v7i2.2022>. hlm. 65.

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;

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.”

Walaupun undang-undang ini berjudul Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun di dalamnya bukan hanya untuk konsumen tetapi kepentingan pelaku usaha juga timbul perhatian dikarenakan pelaku usaha merupakan penentu dari jalannya perekonomian.¹¹ Sehingga diperlukan tanggung jawab pelaku usaha juga dalam hal segala transaksi yang dilakukan.

Oleh sebab itu, penulis merasa perlu adanya tinjauan lebih lanjut dengan membahas mengenai tujuan dari penelitian ini yakni mengetahui apakah terdapat perlindungan

¹¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, (Depok:RajaGrafindo Persada,), 2019. hlm.3

hukum konsumen terhadap korban peretasan akun *Shopeepaylater* serta apakah terdapat upaya hukum yang dapat dilakukan jika terjadi kerugian dalam transaksi *online* menggunakan *Shopeepaylater* sehingga dengan ini penulis melakukan penelitian dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI PERETASAN AKUN PENGGUNA SHOPEEPAYLATER”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah perlindungan bagi konsumen dalam transaksi jual-beli secara *online* melalui *Shopeepaylater* ?
2. Upaya hukum apa yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mengalami peretasan akun pengguna *Shopeepaylater* ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini terfokus pada penelusuran terhadap perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual-beli secara *online* melalui *Shopeepaylater* beserta upaya hukum yang dapat dilakukan jika konsumen mengalami kerugian akibat dari transaksi jual-beli secara *online* melalui *Shopeepaylater* .

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual-beli secara *online* melalui *Shopeepaylater* .
2. Untuk mengetahui adakah upaya hukum apa yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mengalami peretasan akun pengguna *Shopeepaylater*.

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ilmu hukum khususnya mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual-beli secara *online* melalui *Shopeepaylater* beserta upaya hukum jika terjadi kerugian akibat dari transaksi jual-beli secara *online* melalui *Shopeepaylater*. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu sumber informasi dan bahan referensi untuk penelitian-penelitian sejenis selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat membantu dan memberikan masukan kepada semua pihak, terkait perlindungan hukum dan upaya hukum terhadap konsumen *Shopeepaylater*.

1.6 Kerangka Teori dan Konseptual

1.6.1 Kerangka Teori

Kerangka teori adalah teori-teori hukum yang dipergunakan di dalam skripsi ini. konsep-konsep yang masih bersifat abstrak karena masih dalam tahap pemikiran atau hasil dari sebuah pemikiran atau kerangka acuan yang pada dasarnya bertujuan untuk mengadakan identifikasi terhadap dimensi-dimensi sosial yang dianggap relevan oleh peneliti.¹²

Dalam penelitian ini, kerangka yang digunakan adalah:

1. Hukum Perlindungan Konsumen

Menurut *Business English Dictionary*, perlindungan konsumen adalah *protecting consumers against unfair or illegal traders*.¹³ Sementara itu *Black's Law Dictionary* mendefinisikan *a statute that safe guards consumers in the use good and services*.¹⁴ Perlindungan Konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan

¹² Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011. hlm. 111.

¹³ Peter Colin, *Business English Dictionary*, Linguaphone, London, 2006. hlm. 61.

¹⁴ Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary*, Eight Edition, St. Paul Minnesota, 2004. hlm. 335.

perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya sendiri terhadap permasalahan-permasalahan yang merugikan konsumen itu sendiri. Tujuan hukum adalah untuk mewujudkan keadilan, Adam Smith melahirkan ajaran mengenai keadilan (*justice*) yang menyatakan *the end of the justice source from the injury*.¹⁵ Piliphus M Hadjon menyatakan bahwa di dalam perlindungan konsumen terdapat dua teori perlindungan hukum yaitu perlindungan hukum represif dan perlindungan hukum preventif.¹⁶ Perlindungan hukum represif yaitu perlindungan hukum yang dilakukan dengan cara menerapkan sanksi terhadap pelaku agar dapat menegakkan hukum sebenarnya yang biasanya dilakukan di pengadilan. Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan hukum yang bertujuan untuk mencegah terjadinya suatu sengketa.¹⁷

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 1 menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Artinya perlindungan konsumen merupakan perangkat hukum yang diciptakan oleh lembaga pemerintah untuk memberikan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum bagi para konsumen dari berbagai sengketa ataupun permasalahan karena merasa dirugikan oleh para pelaku usaha.

Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan menjadi dua aspek, yaitu:¹⁸

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

Dalam pertimbangan aktualisasinya, perlindungan konsumen perlu ditegakkan pada sebuah pemerintahan berdasarkan rumusan situasi yang sedang dan akan

¹⁵ Zulham, *Op., Cit*, hlm. 54.

¹⁶ Piliphus M. Hadjon. *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat di Indonesia*, Graha ilmu, Yogyakarta, 1987. hlm. 21.

¹⁷ *Ibid*, hlm. 22.

¹⁸ Adrianus Meliala, *Praktik Bisnis Curang*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1993. hlm. 152.

berkembang terhadap nasib masyarakat konsumen. Pertimbangan ini biasanya ditempuh dengan memperhatikan:¹⁹

- a. Tingkat pembangunan masing-masing negara;
- b. Pertumbuhan industri dan teknologi;
- c. Filosofi dan kebijakan pembangunan.

Tumbuhnya kesadaran negara untuk memberikan perlindungan bagi konsumen yang berada pada posisi tawar menawar yang lemah dimulai dengan memikirkan kebijakan.

2. Teori Penegakan Hukum

Penegakan hukum merupakan suatu usaha untuk mewujudkan ide-ide keadilan, kepastian hukum dan kemanfaatan sosial menjadi kenyataan. Jadi penegakan hukum pada hakikatnya adalah proses perwujudan ide-ide. Penegakan hukum adalah proses dilakukannya upaya tegaknya atau berfungsinya norma-norma hukum secara nyata sebagai pedoman pelaku dalam lalu lintas atau hubungan-hubungan hukum dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Penegakan hukum merupakan usaha untuk mewujudkan ide-ide dan konsep-konsep hukum yang diharapkan rakyat menjadi kenyataan. Penegakan hukum merupakan suatu proses yang melibatkan banyak hal.²⁰

Menurut Soerjono Soekanto, penegakan hukum adalah kegiatan menyerasikan hubungan nilai-nilai yang terjabarkan didalam kaidah-kaidah/pkonsumenngan nilai yang mantap dan mengejewantah dan sikap tindak sebagai rangkaian penjabaran nilai tahap akhir untuk menciptakan, memelihara dan mempertahankan kedamaian pergaulan hidup. Penegakan hukum secara konkret adalah berlakunya hukum positif dalam praktik sebagaimana seharusnya patut dipatuhi. Oleh karena itu, memberikan keadilan dalam suatu perkara berarti memutuskan hukum *in concreto* dalam mempertahankan dan menjamin di taatinya hukum *materiil* dengan menggunakan cara procedural yang ditetapkan oleh hukum formal.²¹

¹⁹ Aman Sinaga, *Tata Hukum di Indonesia*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1993. hlm. 34.

²⁰ Dellyana, Shant. *Konsep Penegakan Hukum*. Yogyakarta: Liberty, 1988. hlm. 32.

²¹ *Ibid* hlm 33

1.6.2 Kerangka Konseptual

Konseptual adalah susunan berbagai konsep yang menjadi fokus pengamatan dalam melaksanakan penelitian. Pengertian dari istilah serta konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.²²
2. Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjual belikan lagi.²³
3. Peretasan secara umum didefinisikan sebagai eksploitasi kerentanan dalam sistem dan jaringan komputer suatu organisasi untuk memperoleh akses atau kendali yang tidak sah atas aset digital. Aktivitas ini melibatkan identifikasi kelemahan dalam sistem atau jaringan komputer dan selanjutnya mengeksplorasi dan memanipulasi informasi dengan maksud jahat atau bermotif pribadi.²⁴
4. Akun adalah kumpulan catatan transaksi keuangan; buku; daftar transaksi keuangan yang tersusun dalam buku besar dan yang bertalian dengan jenis harta dan kewajiban tertentu yang dimiliki atau ditanggung gugat oleh orang atau perusahaan; perkiraan.²⁵
5. Pengguna menurut KBBI *online* adalah orang yang menggunakan.²⁶
6. *ShopeepayLater* atau *SPayLater*, adalah metode pembayaran Beli Sekarang Bayar Nanti (BSBN) yang disediakan oleh PT Commerce Finance di dalam

²² Soedjono Dirjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2001. hlm. 131

²³Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010. hlm. 17.

²⁴ Prof. What is Hacking?, <https://www.proofpoint.com/au/threat-reference/hacking>, Diakses pada 2 April 2025.

²⁵ KBBI Online, Definisi Akun, <https://kbbi.web.id/akun.html>. Diakses pada 2 April 2025.

²⁶ KBBI Online, Definisi Akun, <https://kbbi.web.id/pengguna.html>. Diakses pada 2 April 2025

aplikasi *Shopee*. Dengan *SPayLater*, pengguna bisa membeli barang di *Shopee* dan membayarnya di bulan berikutnya atau dengan cicilan selama beberapa bulan.²⁷

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah urutan-urutan tertentu dari unsur-unsur yang merupakan suatu kebulatan dari penulisan dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang jelas, menyeluruh, dan komprehensif mengenai bahasan penulisan yang akan disusun. Adapun sistematika yang tersusun dalam skripsi ini dibagi menjadi 5 (lima) bab diantaranya sebagai berikut:

I. PENDAHULUAN

Bab ini berisikan pendahuluan penyusunan skripsi yang terdiri dari latar belakang masalah ditarik pokok-pokok permasalahan serta membatasi ruang lingkup penelitian. Di dalam bab ini juga memuat tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teori dan konseptual serta sistematika penulisan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat beberapa pengantar dalam pemahaman dan pengertian umum tentang pokok bahasan mengenai tinjauan umum tentang perlindungan hukum, asas dan tujuan perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha serta terkait marketplace dan *Shopeepaylater* .

III. METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan metode ataupun teknik penulisan yang digunakan dalam penelitian, yang terdiri dari jenis penelitian, tipe penelitian, pendekatan masalah, data dan sumber data, prosedur pengumpulan dan pengolahan data serta analisis data.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan penjelasan dan pemahaman tentang permasalahan yang terdapat dalam penulisan ini yaitu payung hukum perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual-beli secara *online* melalui *Shopeepaylater* serta upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian akibat dari transaksi jual-beli secara *online* melalui *Shopeepaylater* .

²⁷ *Shopee.co.id*, PayLater: Pengertian, Keuntungan, dan Tips Menggunakannya <https://Shopee.co.id/inspirasi-Shopee/apa-itu-paylater-adalah/>. Diakses pada 2 April 2025

V. PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup dari penulisan skripsi yang secara singkat berisi kesimpulan hasil pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan dan serta saran yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

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.²⁸

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:²⁹

- 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 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.³⁰ Berhubungan dengan makna hukum konsumen serta hukum perlindungan konsumen yang sudah

²⁸ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu, 1987 hlm. 25

²⁹ 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

³⁰ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet.pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015. hlm. 4

dikatakan di atas, hingga terdapat beberapa pokok pemikiran dari definisi perlindungan konsumen yakni:

1. Hukum konsumen mempunyai lingkup 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.
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.

2.2 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:³¹

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 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.

³¹ *Ibid*, hlm.10

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:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang/jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastiaan hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang/jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

2.3 Hak dan Kewajiban Konsumen

Semua konsumen memiliki hak dan kewajiban sebagaimana yang dimuat pada Pasal 4 UUPK ialah:

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;
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 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:

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.

2.4 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:

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

Kewajiban pelaku usaha pada Pasal 7 yaitu:

1. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

4. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan stkonsumenr mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. 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;
6. 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.

2.5 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

2.6 Marketplace dan Shopee Paylater (SPayLater)

2.6.1 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:³²

1. *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.
2. *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 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*.³³

2.6.2 *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*.³⁴

³² Megasari Gusandra S, dkk. *Marketing Era Digital*, Bekasi:Konsumenlan, hlm. 158

³³ Hammam Adi Muhana, *Op. Cit.*, 2020. hlm. 2

³⁴ 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

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 menggunakan fitur *SPayLater*. Berikut syarat-syarat supaya bisa memakai fitur *SPayLater*:³⁵

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 menaikkan limit *SPayLater* untuk pengguna:³⁶

³⁵ Ismawati Septiningsih, dkk. *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Pinjaman Uang Elektronik Shopee Paylater*, Jurnal Global Citizen, JGC X (2), 2021. hlm. 25

³⁶ 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 mengkonsumenkan sistem pinjaman *online* tanpa harus memiliki rekening bank.³⁷

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 membayar premi tersebut karena *SPayLater* telah menyediakan fasilitas yang mudah bagi penggunanya.³⁸

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

³⁷ Sherlina Permata dan Hendra Haryanto. *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi Shopee Paylater*, Jurnal Krisna Law, Vol. 4, 2022. hlm. 33

³⁸ 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

Shopee memberikan wewenang kepada pihak ketiga yaitu *Asia Collect* yang bertugas untuk menyelesaikan tagihannya.³⁹

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 perjanjian kredit *SPayLater* wajib memenuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁴⁰

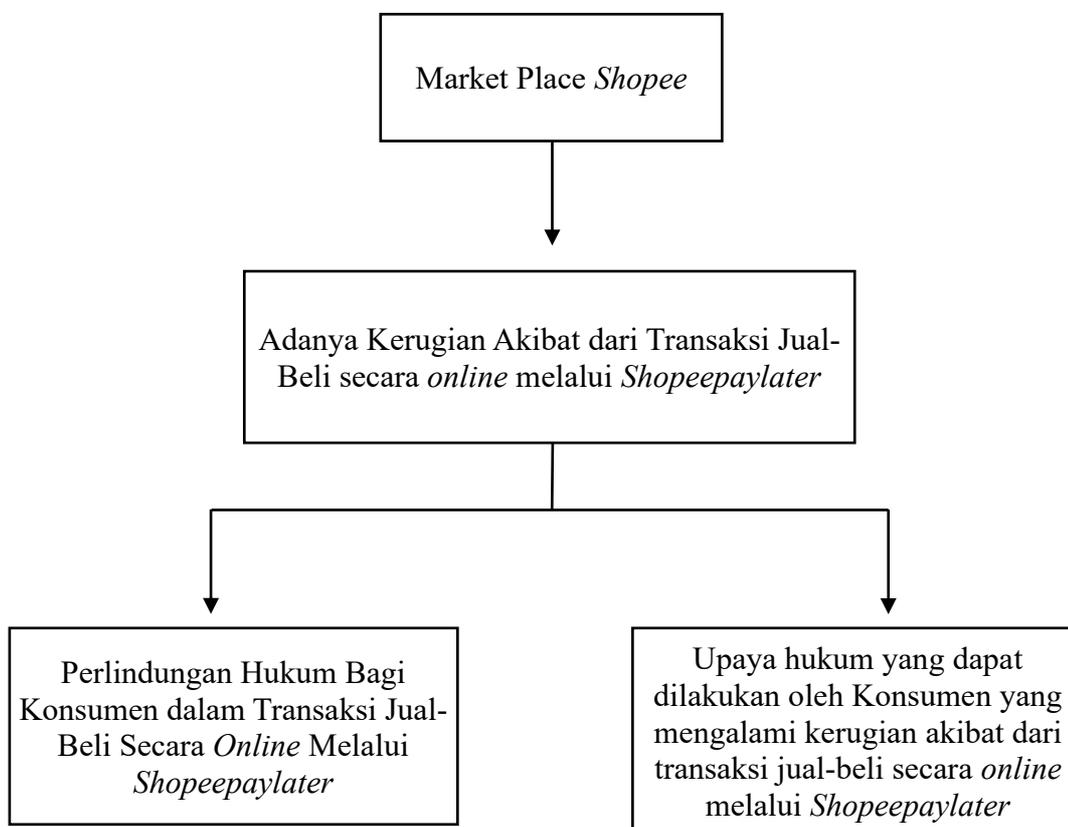
Hubungan hukum dalam penggunaan *SPayLater* ialah PT. *Commerce Finance* dan konsumen. PT. *Commerce Finance* merupakan pihak pengelola *SPayLater*. Dalam hal ini posisi PT. *Commerce Finance* ialah kreditur selaku pemberi pinjaman. Adapun posisi konsumen dalam transaksi melalui *SPayLater* ialah debitur 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

³⁹ *Ibid*

⁴⁰ 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

dana kepada konsumen. Namun perjanjian pinjam meminjam yang terjadi tetap atas nama PT. *Commerce Finance* dengan konsumen.⁴¹

2.7 Kerangka Pikir



Keterangan :

Berdasarkan bagan di atas maka dapat dijelaskan bahwa terdapat *Marketplace* untuk melakukan transaksi *online*. Akan tetapi tak jarang, terdapat kerugian yang konsumen alami akibat transaksi jual-beli *online* melalui *Shopeepaylater*. Sedangkan terdapat dasar hukum Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa; Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Oleh sebab itu, diperlukan tinjauan bahasan yang akan dituangkan dalam penelitian ini yakni terkait Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli Secara *Online* Melalui *Shopeepaylater* serta Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh Konsumen

⁴¹ *Ibid*,

yang mengalami kerugian akibat dari transaksi jual-beli secara *online* melalui *Shopeepaylater* .

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian normatif. Penelitian normatif adalah penelitian hukum yang mengkaji hukum yang dikonsepsikan sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat dan menjadi acuan perilaku setiap orang. jenis penelitian hukum normatif, pembahasan masalahnya didasarkan oleh ketentuan hukum teoritis dalam peraturan perundang-undangan.⁴²

3.2 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. penelitian hukum deskriptif bersifat pemaparan dan bertujuan untuk memperoleh gambaran lengkap tentang keadaan hukum yang berlaku di tempat tertentu dan pada saat tertentu yang terjadi dalam masyarakat, dengan mendeskripsikan karakteristik dari fakta-fakta yang berkenaan dengan masalah yang diteliti.⁴³

3.3 Pendekatan Masalah

Pendekatan Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Pendekatan dengan perundang-undangan adalah pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang berhubungan dengan pembahasan. Selanjutnya, pendekatan konseptual beranjak dari pkonsumenngan-pkonsumenngan dan doktrin-doktrin yang berkembang didalam ilmu hukum. Pkonsumenngan atau doktrin akan memperjelas ide-ide dengan memberikan pengertian-pengertian hukum, konsep hukum, maupun asas hukum yang relevan dengan permasalahan.⁴⁴

⁴² Abdul kadir Muhammad. *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004. hlm. 52

⁴³ *Ibid*, hlm.50.

⁴⁴ *Ibid*, hlm 133.

3.4 Data dan Sumber Data

Data adalah kumpulan informasi atau keterangan-keterangan dari suatu hal yang diperoleh melalui pengamatan atau pencarian ke sumber-sumber tertentu.⁴⁵ Data Pustaka adalah data yang diperoleh peneliti dari penelitian kepustakaan dan dokumen yang merupakan hasil penelitian dan pengolahan orang lain yang sudah tersedia dalam bentuk dokumen atau buku-buku yang disediakan di perpustakaan konsumennya milik pribadi. Data Pustaka dalam penelitian ini meliputi: Penelitian ini menggunakan data sekunder sebagai data utama. Data sekunder diperoleh terutama dari hasil penelaahan kepustakaan atau penelaahan terhadap berbagai literatur atau bahan pustaka yang berkaitan dengan masalah. Sumber data sekunder dalam penelitian ini dibagi menjadi:

1. Bahan Hukum Primer,

Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, yang terdiri dari berbagai macam peraturan, Undang-Undang dan peraturan lainnya, yang meliputi:

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28D ayat (1);
- b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) Pasal 1320;
- c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 382);
- d) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
- e) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5512);
- f) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

⁴⁵ I Gede AB Wiranata. *Penelusuran Literatur dan Praktiknya Dalam Penelitian*, Bkonsumenn Lampung: Aura, 2019. hlm. 17.

2019 Nomor 222, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6420);

- g) Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum adalah bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan baku primer dan dapat membantu dalam menganalisa yang berhubungan dengan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

- a) Buku-buku yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen serta upaya hukum jika terjadi kerugian dalam transaksi *online* dengan menggunakan sistem *paylater* dan/atau buku lain yang berkaitan dengan penelitian ini.
- b) Jurnal- jurnal yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen serta upaya hukum jika terjadi kerugian dalam transaksi *online* dengan menggunakan sistem *paylater* dan/atau jurnal lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang digunakan untuk menjelaskan lebih rinci terhadap bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia, artikel-artikel ilmiah, dan bahan-bahan lainnya yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini.⁴⁶

3.5 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang benar dan akurat dalam penelitian ini ditempuh prosedur sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan, studi ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data sekunder. Dilakukan dengan cara membaca, mempelajari, mencatat, memahami dan mengutip data-data yang diperoleh dari beberapa literatur berupa buku-buku, dan peraturan hukum yang relevan dengan pokok bahasan.

⁴⁶ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, hlm. 112.

3.6 Metode Pengolahan Data

Data yang terkumpul, diolah melalui pengolahan data untuk mendapatkan hasil penelitian yang sesuai dengan permasalahan yang akan diselesaikan. Adapun metode pengolahan data yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pemeriksaan Data (*Editing*), yaitu memeriksa dan meneliti data yang terkumpul sudah cukup lengkap, benar dan relevan dengan permasalahan dalam penelitian.
2. Klasifikasi Data (*Classifying*), yaitu menempatkan data menurut kelompok-kelompok yang ditentukan sehingga diperoleh data yang obyektif dan sistematis sesuai dengan pokok bahasan secara sistematis.
3. Sistematisasi Data (*sistematising*), yaitu dengan menempatkan data menurut kerangka sistematika batasan berdasarkan urutan masalah.⁴⁷

3.7 Analisis Data

Analisis data untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang jelas sehingga mudah dipahami. Seluruh data yang diperoleh akan diolah dan dianalisis secara kualitatif dan disajikan secara deskriptif, artinya hasil penelitian ini dideskripsikan dalam bentuk penjelasan dan uraian kalimat-kalimat yang mudah dibaca dan dimengerti untuk diinterpretasikan dan ditarik kesimpulan. Data penelitian diolah secara kualitatif. Analisis data dilakukan penafsiran terhadap data berupa bahan-bahan hukum dan bahan-bahan pustaka. Kemudian hasil analisis diuraikan secara bermutu dalam bentuk kalimat yang teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif. Sehingga memudahkan interpretasi bahan hukum dan pemahaman hasil analisis.⁴⁸

⁴⁷ *Ibid*, hlm. 126.

⁴⁸ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, hlm. 91

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Perlindungan hukum terhadap pengguna tunda bayar (*paylater*) dari aplikasi *Shopee* 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 payung hukum ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi serta Peraturan Izin Operasional POJK Nomor 61/POJK.07/2020. Pengguna *SPayLater* juga masih belum mengerti bagaimana perlindungan hukum konsumen yang seharusnya di dapatkan.
2. Upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan kendala dalam memberikan perlindungan hukum terhadap pengguna tunda bayar (*paylater*) dari aplikasi *Shopee* ialah dengan melakukan sosialisasi kepada konsumen dan pelaku usaha dalam bertransaksi secara *online*, memberikan pemahaman mengenai hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku udaha kepada masyarakat. Apabila terjadi sengketa maka pengguna dapat mengajukan tuntutan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) yang dapat dilakukan secara *online*, pengaduan ke Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan apabila tidak ada tanggapan dari pihak *Shopee* juga maka pengguna *SPayLater* yang mengalami kerugian meminta bantuan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Terdapat juga upaya hukum jalur litigasi yakni melalui Pengadilan dengan dua instansi yakni melalui Pengadilan Umum/Negeri dan melalui Pengadilan Niaga. 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.

5.2 Saran

1. Bagi Pengguna tunda bayar atau *paylater* dari aplikasi *Shopee* 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. Selain itu, Pemerintah dapat mengoptimalkan keberadaan BPSK sebagai badan yang bertugas untuk menangani dan menyelesaikan masalah atau sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dengan memastikan badan ini beroperasi dengan aktif dalam menjalankan tugasnya sebagaimana yang telah diatur dalam UUPK. Sehingga, masyarakat dapat menempuh prosedur non-litigasi ini sebagai salah satu opsi yang dapat dipilih dalam memperjuangkan hak-hak mereka yang sudah terlanggar.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Adi Muhana, Hammam. (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.
- Dewi, Eli Wuria. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Dewi, Lilik Istiana. (2021). *Analisis Kontrak Shopee Paylater Di Tinjau Dari Hukum Ekonomi Syariah Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. IAIN Salatiga, Salatiga
- Faizal, Nurlaeni. (2019). *Perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online di PT. Shopee Internasional Indonesia. Skripsi. Semarang: Fak. Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo.*
- Hadjon, Philipus M. (1987). *Perlindungan hukum bagi rakyat di Indonesia: sebuah studi tentang prinsip-prinsipnya, penanganannya oleh pengadilan dalam lingkungan peradilan umum dan pembentukan peradilan administrasi negara*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Iman Sjahputra, S. H. (2021). *Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik: Ditinjau dari perspektif hukum perlindungan konsumen dan hukum siber*. Bandung: Alumni.
- Muhammad, Abdulkadir. (2004). *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- , (2019). *Hukum Perdata Indonesia*, cet. VI. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Miru, A. Sutarman Yodo, (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok: Raja Grafindo Persada.
- Nugrahaningsih, W., & Erlinawati, M. (2017). *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online*. Surakarta: CV Pustaka Bengawan.
- Pradana, Mahir. (2015). *Klasifikasi jenis-jenis bisnis e-commerce di Indonesia. Neo-Bis, 9(2), 32-40.*

Rohmatul, Hasanah. (2020). *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Kredit Shopee Paylater Dari Marketplace Shopee* (Doctoral dissertation, Iain Purwokerto).

Sari, Dian Citra., Effendy, F., Sudarso, A., Abdillah, L. A., Fadhillah, Y., Fajrillah, F., ... & Jamaludin, J. (2020). *Perdagangan Elektronik: Berjualan di Internet*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Wiranata, I Gede AB. (2019). *Penelusuran Literatur dan Praktiknya Dalam Penelitian*. Bkonsumenr Lampung: Penerbit Aura.

Yapiter Marpi, (2020). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Keabsahan Kontrak Elektronik dalam Transaksi E-Commerce*, Tasikmalaya: PT. Zona Media Mandiri.

JURNAL

Al-Arif, M. Nur Riyanto. (2013). Penjualan on-line berbasis media sosial dalam perspektif ekonomi Islam. *Ijtihad: Jurnal Wacana Hukum Islam dan Kemanusiaan*, 13(1), 33-48.

Anisah Daeng Tinring, dkk., (2019). *Kedudukan Dokumen Elektronik sebagai Alat Bukti dalam Hukum Acara Perdata di Indonesia*, Celebes Cyber Crime Journal, Makassar.

Amelia, Rizki 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.

Kurniawan, I. D., Septiningsih, I., Adihiyati, Z., & Asafita, K. Y. S. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Pinjaman Uang Elektronik Shopee Pay Later. *Jurnal Global Citizen: Jurnal Ilmiah Kajian Pendidikan Kewarganegaraan*, 10(2), 24-30.

Megasari Gusandra S, dkk, (2020). *Marketing Era Digital*, Bekasi: Konsumenlan.

Muttaqin, Azhar. (2009). *Transaksi E-Commerce Dalam Tinjauan Hukum Islam*, Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.

Permata, S., & Haryanto, H. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi Shopee Pay Later. *Krisna Law: Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Krisnadwipayana*, Vol.4(1), 33-47.

Pradana, M. (2015). *Klasifikasi jenis-jenis bisnis e-commerce di Indonesia*. *Jurnal Neo-Bis*, 9(2), 32-40.

Sharon, G. (2018). Ganti Rugi Dalam Metode Promosi yang Menyesatkan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, Vol. 7 No. 2, 2022 7(1), 50-70.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2004 Tentang Jabatan Notaris.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik.

INTERNET

Ibrahim Muhammad, 2023. <https://infobanknews.com/waduh-akun-Shopee-dibobol-transaksi-SPayLater-bocor-rp167-juta/> Diakses pada 29 Maret 2024.

Makamah Agung RI, “Eksistensi Dokumen Elektronik Di Persidangan Perdata”, <https://www.mahkamahagung.go.id/id/artikel/3048/eksistensi-dokumen-elektronik-di-persidangan-perdata> Diakses pada tanggal 12 Januari 2024,

Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, Prosedur Pendaftaran Gugatan Perkara Perdata, Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas IA Khusus (pn-jakartapusat.go.id), diakses tanggal 20 Januari 2025

Shopee, Ingin Tahu Cara Kredit di *Shopee*? Ini Cara Mengaktifkan *Shopee PayLater*! <https://Shopee.co.id/inspirasi-Shopee/cara-menggunakan-Shopeepaylater-di-Shopee/> Diakses pada 29 Maret 2024

-----, Kebijakan Layanan Umum *Shopee*, diakses dari Aplikasi *Shopee*, diakses tanggal 10 Januari 2025

-----, Kebijakan *Shopee*, diakses dari Aplikasi *Shopee* diakses tanggal 01 Januari 2025

-----, PayLater: Pengertian, Keuntungan, dan Tips Menggunakannya
<https://Shopee.co.id/inspirasi-Shopee/apa-itu-paylater-adalah/> Diakses pada
2 April 2025

Tim Indonesiabaik.id, Tips Aman Di Dunia Siber, (Jakarta: Direktorat Jenderal
Informasi dan Komunikasi Publik Kominfo, 2019), hlm. 35.
[https://indonesiabaik.id/public/uploads/post/3673/Booklet-10-tips-aman-
di-dunia-siber.pdf](https://indonesiabaik.id/public/uploads/post/3673/Booklet-10-tips-aman-di-dunia-siber.pdf) Diakses Tanggal 7 Januari 2024 Pukul 01.00 WIB