

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penggunaan teknologi masa kini sudah semakin berkembang pesat dan memberikan dampak yang besar bagi manusia yang mana kita sebagai konsumen sudah disediakan banyak fasilitas teknologi yang menyediakan informasi sehingga memudahkan masyarakat untuk memenuhi kehidupan sehari-hari dalam berbagai aspek apalagi dengan adanya *smartphone* dan aplikasi didalamnya. Tidak hanya dalam perkembangan teknologi tetapi juga pada perkembangan informasi dan komunikasi pada saat ini yang dapat mengakses segala hal dengan mudah dan cepat sehingga membuat pertukaran informasi dan komunikasi menjadi lebih efektif dan tidak hanya sebatas mengirim pesan.¹

Kebutuhan informasi dan teknologi pada awalnya kurang mendapat ketertarikan masyarakat tetapi sesungguhnya kebutuhan informasi dan komunikasi merupakan hal yang sangat penting dari kebutuhan sandang dan pangan manusia. Dunia kini telah beralih dari era industrialisasi ke era informasi yang melahirkan masyarakat informasi (*information society*). *Information society* merupakan kumpulan masyarakat yang sebagian besar

¹ Basyiruddin Usman dan Asnawir, *Media Pembelajaran*, Cet.1 (Jakarta: Ciputat Press, 2002), hal. 7.

angkatan kerjanya merupakan pekerja di bidang informasi dan telah menjadi suatu hal yang dianggap paling penting dalam kehidupan pada era ini.²

Salah satu contoh perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi yaitu internet. Internet merupakan sebuah jaringan yang besar dan saling berhubungan dari satu jaringan ke jaringan lainnya yang menghubungkan orang-orang dan komputer diseluruh dunia, penghubungan tersebut bisa melalui telepon, satelit atau sistem komunikasi lainnya. Dengan adanya internet, masyarakat juga semakin mudah baik dalam jarak dan waktu untuk setiap orang yang ingin bertransaksi.³ Apalagi untuk generasi milenial saat ini, jarak dan waktu bukanlah pembatas untuk mencari informasi. Selama mereka mempunyai *smartphone* atau *gadget* dengan jaringan internet yang baik, aktivitas itu akan dilakukan dimanapun mereka berada dan kapanpun.

Dampak perkembangan teknologi dan internet mempengaruhi banyak aspek kehidupan salah satunya dalam bidang perekonomian. Pada sekitar tahun 1999 hingga 2005, masyarakat Indonesia kebanyakan masih melakukan aktivitas perdagangan secara konvensional dengan cara datang ke toko, pasar, atau *mall*. Sekarang, dapat dilihat dari masyarakat yang sebagian besar beralih dalam urusan perdagangan yang memudahkan

² Amar Ahmad, "Perkembangan Teknologi Komunikasi dan Informasi: Akar Revolusi dan Berbagai Standarnya", *Jurnal Dakwah Tabligh*, Vol.13, No.1, (2012): Hal.138.

³ Iman Sjahputra, *Problematika Hukum Internet Indonesia*, (Jakarta: Prenhallindo,2002), Hal.92

mereka karena adanya *marketplace online* yang menawarkan fasilitas serta kemudahan dalam proses transaksi.⁴

E-commerce adalah transaksi jual beli atau saling tukar menukar barang antar satu dengan yang lainnya untuk kebutuhan sehari-hari melalui digital. Karena zaman sudah sangat berkembang, *e-commerce* sangat membantu pelaku-pelaku usaha bisnis untuk bisa berinteraksi dengan mudah kepada pembelinya secara *online*. Transaksi *e-commerce* ini sudah banyak keberadaannya secara langsung melalui *website* atau situs transaksi seperti Tokopedia, Shopee, Buka lapak, Lazada, JD.id Grab, Gojek dan lainnya.

Penggunaan *e-commerce* pada saat ini sudah jadi persyaratan bagi sebuah perusahaan agar perusahaan tersebut dapat bersaing secara global maupun internasional. *e-commerce* mempunyai banyak dampak positif dan juga sangat efisien bagi para pelaku usaha. Manfaat positif dari *e-commerce* akan terwujud ketika perusahaan mampu mengelola *e-commerce* dengan cermat, sesuai dengan jenis dan karakteristik bisnis mereka. Salah satu aspek penting dalam pemanfaatan *e-commerce* ini adalah menciptakan efisiensi dalam lingkup bisnis, baik dalam hal aspek finansial (biaya) maupun aspek non-finansial (tenaga dan waktu). Dari perspektif biaya, perusahaan dapat mengurangi pengeluaran dengan memanfaatkan telepon dan internet sebagai sarana untuk mempromosikan dan mengiklankan

⁴ Tutik Mustajibah dan Agus Trilaksana, "Dinamika *E-commerce* di Indonesia Tahun 1999-2015", *Avatara*, Vol.10, No.3 (2021): hal.2.

produk atau layanan mereka, yang umumnya lebih ekonomis dibandingkan dengan metode konvensional atau *offline*.⁵

Karena banyaknya dampak positif dari perdagangan *online*, muncullah perusahaan-perusahaan *Financial Technology (Fintech)* sebagai alternatif solusi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan. *Fintech*, secara umum merujuk pada industri yang terdiri dari perusahaan-perusahaan yang memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi sistem keuangan dan penyediaan layanan keuangan. Dengan kata lain, *fintech* adalah inovasi teknologi dalam sektor keuangan yang dapat menghasilkan berbagai model bisnis, aplikasi, prosedur, atau produk-produk yang secara signifikan mempengaruhi penyediaan layanan keuangan. Melalui ide-ide kreatif dan inovasi teknologi, *fintech* memberikan pilihan baru bagi konsumen dan dapat mengembangkan teknologi yang ada masa kini agar bisa mempertajam atau mempercepat penggunaan teknologi dalam pelayanan keuangan baik dalam transfer dana, pengumpulan dana, investasi dan pinjaman maupun pembayaran bisa dilakukan secara singkat dan cepat.⁶ Masyarakat pun menyadari bahwa *fintech* dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pembayaran atau pembelian mereka.

⁵ Alwendi, "Penerapan E-commerce Dalam Meningkatkan Daya Saing Usaha", Jurnal Manajemen Bisnis, Vol.17, No.3 (2020), Hal.319.

⁶ Hendra Kusuma dan Wiwiek Kusumaning Asmoro, "Perkembangan *Financial Technology (Fintech)* Berdasarkan Perspektif Ekonomi Islam", Journal of Islamic Economic Development, Volume 4 No.2, (2020), Hal. 142.

Rosse (2016) mengemukakan bahwa ada 6 jenis *fintech*, yaitu manajemen aset, *crowd funding*, *e-money*, *insurance*, *peer to peer lending*, dan *e-wallet*.⁷ Manajemen aset merupakan sebuah *platform Expense Management System* yaitu untuk membantu kelancaran operasional sebuah usaha agar lebih praktis dan efisien. *Crowd funding*, adalah *start-up* yang menawarkan *platform* untuk menghimpun dana yang akan dialokasikan kepada individu atau kelompok yang membutuhkan. Yang ketiga, *e-money* atau uang elektronik, merupakan bentuk uang yang terdigitalisasi, seperti dompet dalam dunia digital.

Keempat, *insurance* merupakan jenis *start-up* yang menarik karena menyajikan layanan yang meliputi informasi mengenai rumah sakit terdekat, dokter terpercaya, referensi fasilitas kesehatan dan sejenisnya kepada pengguna. Kelima, *Peer to peer (P2P) Lending* adalah layanan pinjaman uang yang diawasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk membantu pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang belum memiliki rekening di bank. Yang terakhir, *e-wallet* yang hingga saat ini untuk berbelanja *online*, di gerai ritel *offline*, pembelian pulsa, token listrik, membayar tagihan BPJS, tagihan TV dan keperluan lainnya.⁸

Penggunaan *fintech* ini lebih dahulu digunakan di negara-negara maju didunia dan Indonesia mulai menggunakan *fintech* baru beberapa tahun ini. Penggunaan *fintech* ini mengikuti perkembangan manusia yang

⁷ *Ibid*, Hal 146

⁸ *Ibid*. Hal 147

mulai membutuhkan kemudahan dalam hal keuangan. Konsep utama *fintech* ini juga dapat memudahkan apa yang dirasa sulit dan memakan banyak waktu bagi masyarakat.⁹

OJK mengeluarkan data yang menyebutkan bahwa perkembangan *fintech* di Indonesia ini sangat cepat, perusahaan *fintech* ini sudah terdaftar dan berizin sejak Januari 2019 dan berjumlah 99 perusahaan hingga 30 September 2019 bertotal 127 perusahaan. Seiring berkembangnya teknologi internet, *fintech* sendiri berkembang sangat pesat seperti *handphone*, *smatphone*, *PC*, *tablet*, *notebook*.¹⁰

Fintech sudah diatur dalam Pasal 1 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan menyatakan:

“Inovasi Keuangan Digital adalah aktivitas pembaharuan proses bisnis, model bisnis, dan instrumen keuangan yang memberikan nilai tambah baru di sektor jasa keuangan dengan melibatkan ekosistem digital”

Pasal ini berarti bahwa akan dibuatnya pembaharuan proses digital yang dilakukan OJK untuk masyarakat, baik kepada pihak penyelenggara maupun debitur. OJK juga menambahkan pembaharuan untuk akan melakukan pemantauan terhadap pihak penyelenggara *fintech* dalam menjalankan aktivitas yang melibatkan keuangan masyarakat.¹¹

⁹ Maulidah Narastri dan Abdullah Kafabih, “Financial Technology (FINTECH) di Indonesia Ditinjau Dari Perspektif Islam”, Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IUSE), Vol.2, No.2 (2020), Hal.156.

¹⁰ Wisnu Panggah Setiyono, *Financial Technology*, (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2021), Hal.3.

¹¹ I Putu Gede Wirawan dan I Wayan Novy Purwanto, “Keabsahan Perjanjian *Fintech* Dalam Perspektif Hukum Perdata”, Jurnal Kertha Desa, Vol.9, No.5, Hal. 2.

Penjelasan mengenai *fintech* juga dijelaskan pada Pasal 1 angka (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 10/POJK.05/2022 Tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi bahwa:

” Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi yang selanjutnya disingkat LPBBTI adalah penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi dana dengan penerima dana dalam melakukan pendanaan konvensional atau berdasarkan prinsip syariah secara langsung melalui sistem elektronik dengan menggunakan internet.”

Berkembangnya *fintech* mengarah kepada *cashless payment* sehingga mengakibatkan *cashless society* di Indonesia. *Cashless society* merupakan kondisi dimana masyarakat sudah mulai terbiasa melakukan transaksi non-tunai untuk setiap aktivitas keuangannya.¹² Salah satu bukti *cashless society* di Indonesia adalah dengan adanya berbagai macam *e-wallet* yang tersedia. Indonesia memiliki 42 *e-wallet* yang sudah terdaftar, tetapi ada beberapa yang paling banyak digunakan di Indonesia seperti Gopay, Ovo, Dana, Link Aja, Jenius, *Go Mobile*, isaku, sakuku, doku, dan Paytren *e-money*.¹³

Pada tahun 2022, dalam riset yang dilakukan InsightAsia berjudul ”*Consistency That Leads: E-Wallet Industry Outlook 2023*”, Gopay diidentifikasi sebagai *platform* dompet digital yang telah konsisten digunakan oleh konsumen selama lebih dari 5 tahun terakhir hingga saat ini. Sebagian besar pengguna dompet digital telah menggunakan Gopay

¹² Risky Ainur Hardianti, et. all., “Paradigma Cashless Society dan E-Commerce di Indonesia, Keberhasilan Pemulihan Ekonomi atau Euforia?”, *Jurnalku*, Vol. 2, No. 1 Januari 2022, hal. 45.

¹³ Diah Fitri Harseno dan Didi Achjari, ”Analisis Faktor-faktor Yang Memengaruhi Penggunaan E-Wallet di Indonesia”, *Accounting and Business Information Systems Journal*, Vol.9, No.4, Hal.3.

sebanyak 71% dan terus menggunakannya hingga saat ini sebanyak 58%. Hasil riset ini juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna Gopay mencapai 84% dari seluruh konsumen.¹⁴

Gopay merupakan dompet elektronik atau disebut juga sebagai *e-wallet* yang menyimpan uang elektronik dengan mengisi saldo melalui ATM, *m-banking*, *internet banking* atau *minimarket* tertentu. Gopay juga merupakan salah satu alat transaksi elektronik yang sudah mendapatkan izin dari Bank Indonesia yang diatur dalam Pasal 34 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia No 20/6/PBI2018 tentang Uang Elektronik yang menyatakan

”Dalam penyelenggaraan Uang Elektronik, Penyelenggara wajib:

- a) menerapkan manajemen risiko secara efektif dan konsisten;
- b) menerapkan standar keamanan sistem informasi;
- c) memenuhi kewajiban pemrosesan transaksi Uang Elektronik secara domestik; dan
- d) melakukan interkoneksi dan interoperabilitas.”

Izin dari Bank Indonesia sebagai *regulator* sistem pembayaran untuk Gopay bernomor 16/98/DKSP pada tanggal 17 Juni 2014 yang efektif pada tanggal 29 September 2014. Sampai saat ini Gopay menjadi salah satu uang elektronik yang paling banyak digunakan oleh masyarakat di Indonesia berdasarkan riset oleh *Financial Times*, *FT Confidential Research Mobile Payment*.¹⁵

¹⁴ Khoiril Anam, ”Riset InsightAsia: e-Wallet GoPay Paling Banyak Digunakan”, CNBC Indonesia, 29 November 2022, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20221129173430-37-392232/riset-insightasia-e-wallet-gopay-paling-banyak-digunakan> diakses pada 15 Oktober 2023.

¹⁵ Nisrina Anrika Nirmalapurie, ”Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Penggunaan Fitur *Paylater* Pada Aplikasi Gojek”, *Media Luris*, Vol.3 No.1, (2020): Hal 102-103.

Karena banyaknya Masyarakat Indonesia yang menggunakan berbagai macam *e-wallet*, muncul penemuan atau inovasi pembayaran *Paylater*. Konsep utama fitur ini adalah membiarkan pembeli untuk membeli barang sekarang dan membayar nanti sesuai periode tertentu yang ditetapkan.¹⁶ Di Indonesia sudah banyak sekali yang menggunakan fitur *Paylater* dan sudah terbukti peningkatan penggunaan teknologi *Paylater* di beberapa *platform*, seperti data yang diambil oleh databoks, konsumen paling banyak menggunakan layanan Shopee *Paylater* sepanjang 2021 telah mencapai 78,4%. Gopay *Paylater* berada di urutan kedua yang paling banyak diminati Masyarakat sebanyak 33,8% responden. Selanjutnya responden menggunakan *Paylater* ini di Kredivo sebanyak 23,2%. Ada 20,4% responden yang menggunakan *Paylater* di layanan Akulau. Kemudian, ada juga yang menggunakan Traveloka *Paylater* sebanyak 8,6% konsumen. Fitur *Paylater* di Indodana digunakan sebanyak 3,3% dan Home Credit sebanyak 2,8% konsumen. Sisanya ada penggunaan fitur *Paylater* di layanan lainnya sebanyak 0,4% konsumen.¹⁷

Gopay *Paylater* adalah hasil kerjasama antara Gojek dan Findaya pada 8 Januari 2018 yang merupakan sebuah perusahaan penyedia pinjaman P2P dan telah mendapatkan izin dari OJK dengan nomor S-7/NB.11/2018. Pada 19 Agustus 2022, Gojek memperkenalkan Gopay *Paylater* yang

¹⁶ Lin Emy Prastiwi dan Tira Nur Fitria, “Konsep Paylater Online Shopping dalam Pandangan Ekonomi Islam”, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol.7, No.1, Hal. 1.

¹⁷ Cindy Mutia Annur, “Shopee Paylater, Layanan Paylater Paling banyak Digunakan pada 2021”, Databoks, 12 Januari 2022, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/12/shopee-paylater-layanan-paylater-paling-banyak-digunakan-pada-2021> diakses pada 15 Oktober 2023.

merupakan metode pembayaran dari Gojek berupa pinjaman dengan batas waktu yang ditentukan Gojek. Dana yang disediakan Gojek berbeda-beda nominalnya untuk setiap pengguna, hal ini dilihat dari seberapa sering pengguna menggunakan aplikasi Gojek. Pembayaran melalui *Paylater* ini dikenakan biaya oleh Gojek sebesar Rp 25.000 per-bulan dan jika ada keterlambatan membayar akan dikenakan denda sebesar Rp 2.000 per-hari. Penggunaan *Gopay Paylater* harus diaktifkan terlebih dahulu jika ingin digunakan dan dianggap telah menyetujui perjanjian baku yang disediakan sebelumnya oleh Gojek ketika menggunakan metode pembayaran *Paylater*. Hal seperti itu memudahkan pengguna dan merupakan bentuk perkembangan suatu perjanjian tetapi juga memiliki kekurangan terutama dalam hal perlindungan hukum bagi pengguna *Gopay Paylater*.¹⁸

Perjanjian yang ada dalam pengguna *Gopay Paylater* ini tidak hanya terbatas pada antara pengguna dengan Gojek karena *Paylater* adalah bentuk perjanjian P2P atau disebut *Peer to Peer Lending* yang merupakan perjanjian pinjam meminjam dari satu pihak ke pihak lain. Dengan adanya perjanjian tersebut berarti sebagai pihak yang terlibat memiliki kewajiban untuk memenuhi prestasinya dan apabila ada pihak yang tidak memenuhi perjanjian tersebut dianggap wanprestasi.¹⁹ Walaupun banyak kemudahan yang disediakan *Paylater*, fitur ini masih mempunyai banyak kekurangan.

¹⁸ Nisrina Anrika Nirmalapurie, Loc.Cit., Hal 102-103.

¹⁹ *Ibid.*

Contoh kerugian yang disebabkan Gopay *Paylater* ini salah satunya adalah kasus yang pernah dialami oleh seseorang bernama Andy Cameron Humiang yang merupakan pengguna dari Gopay *Paylater*. Pada 28 Mei 2023, Andy membayar tagihan Gopay *Paylater* sebesar Rp341.597 melalui *Mobile Banking* BCA dan berhasil tetapi keesokan harinya masih ada tagihan dengan nominal yang sama padahal sudah dibayar oleh Andy, lalu ia menghubungi pihak Gojek dan dikatakan akan segera di periksa oleh pihak Gojek tetapi pada 30 Mei 2023, Gopay *Paylater* Andy masih berisi tagihan dengan nominal yang sama. Kemudian, Andy mengambil *screenshot* bukti pembayaran dan dikirim melalui *chat* kepada pihak Gojek tapi hanya muncul *reminder* bahwa permasalahan ini akan ditelusuri. Sampai akhirnya tanggal 2 Juni 2023, Gopay *Paylater* Andy diblokir dan ada peringatan bahwa harus membayar tagihan tersebut sebelum terkena denda Rp2.000/hari tertanggal 7 Juni 2023.²⁰ Hal ini terjadi karena adanya kesalahan dalam sistem pembayaran *Paylater* dari Gojek dan Findaya untuk melindungi akun kustomer.

Andy sebagai konsumen dan juga subjek hukum yang mengalami hal tersebut berhak untuk mendapatkan hak yang seharusnya ia dapatkan dan harus mengetahui kasus seperti ini dapat perlindungan hukum. Dalam Pasal 100 angka (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.

²⁰ Andy Cameron Humiang, *GoPayLater Saya Masih Ditagihkan Padahal Sudah Dibayarkan*, Media Konsumen, 3 Juni 2023, <https://mediakonsumen.com/2023/06/03/surat-pembaca/gopay-later-saya-masih-ditagihkan-padahal-sudah-dibayarkan> diakses pada tanggal 12 Oktober 2023.

10/POJK.05/2022 Tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis

Teknologi Informasi berbunyi:

- ”(1) Untuk mewujudkan perlindungan konsumen, Penyelenggara wajib menerapkan prinsip:
- a. transparansi;
 - b. perlakuan yang adil;
 - c. keandalan;
 - d. kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen; dan
 - e. penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.”

Tetapi dalam kasus ini, pihak yang terkait tidak menyelesaikan masalahnya secara andal dan juga tidak adil dengan cara tidak memberikan solusi atas permasalahan yang Andy alami.

Pasal 26 angka (1) dan (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 10/POJK.05/2022 Tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi yang menjelaskan mengenai sistem pengamanan LPBBTI:

- ”(1) Penyelenggara wajib melakukan pengamanan terhadap Sistem Elektronik yang menjalankan prosedur dan sarana untuk pengamanan dalam menghindari gangguan, kegagalan, dan kerugian.
- (2) Penyelenggara wajib menyediakan sistem pengamanan yang mencakup prosedur, sistem pencegahan, dan penanggulangan terhadap ancaman dan serangan yang menimbulkan gangguan, kegagalan, dan kerugian.

Andy telah membayar tagihan melalui *Mobile Banking* BCA dengan nomor rekening yang tertera pada aplikasi Gojek tetapi dalam aplikasi masih dalam tagihan, yang mana bisa saja nomor tersebut tidak akurat dan telah terjadi kegagalan dalam sistem pengamanan LPBBTI.

Pasal 53 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 10/POJK.05/2022
Tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi
mengenai prinsip tata kelola:

”(1) Penyelenggara wajib menerapkan prinsip tata kelola perusahaan yang baik dalam setiap kegiatan usahanya pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi.

(2) Prinsip tata kelola perusahaan yang baik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. Keterbukaan;
- b. akuntabilitas;
- c. pertanggungjawaban;
- d. kemandirian; dan
- e. kesetaraan dan kewajaran.”

Sesuai prinsip di atas yaitu salah satunya pertanggungjawaban, Andy seharusnya mendapatkan pertanggungjawaban atas kerugian yang ia alami karena kesalahan/kelalaian pihak Gojek atau Findaya. Namun, pihak terkait tidak memberikan pertanggung jawaban apapun kepada Andy, yang ia dapatkan hanya *reminder* bahwa masalah yang dialami Andy akan ditelusuri tetapi tetap tidak ada respon yang memperbaiki masalah tersebut.

Permasalahan seperti yang dialami Andy bisa ditindaklanjuti oleh Bank Indonesia mengenai pengaduan konsumen terkait jasa sistem pembayaran, ada 3 (tiga) tahap dari Bank Indonesia yaitu edukasi, konsultasi dan fasilitasi. Tahap Edukasi merupakan tahap pertama untuk menyampaikan informasi mengenai penyelenggaraan jasa sistem pembayaran dan penyelenggaraan dompet digital kepada konsumen, jika edukasi belum menyelesaikan masalah konsumen ada tahap kedua yaitu Konsultasi untuk menanyakan permasalahan yang diadukan kosumen, apabila belum juga terselesaikan akan masuk ke tahap ketiga yaitu fasilitasi

sebagai bentuk upaya penyelesaian pengaduan konsumen yang mengandung unsur sengketa keperdataan dan dalam fasilitasi ini, konsumen harus mengalami kerugian finansial paling banyak Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) yang diakibatkan dari kesalahan atau kelalaian penyelenggara.²¹

Penyelesaian masalah ini terdapat juga di Pasal 52 huruf a Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan:

”Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi: a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;”

Berarti dalam kasus Andy bisa menyelesaikan sengketa ini melalui mediasi, arbitrase ataupun konsiliasi. Kemudian untuk pelaku usaha juga diatur dalam pasal yang sama yaitu Pasal 52 huruf m Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan:

”m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.”

Kasus di atas merupakan salah satu dari banyak kasus yang terjadi di Indonesia yang melibatkan Gopay *Paylater*, maka dari itu penulis ingin meneliti lebih lanjut mengenai kasus yang terkait dan menghubungkan dengan hukum tertulis yang ada di Indonesia agar mengetahui bagaimana

²¹ Muhammad Fahri Fauzadeli dan Rani Apriani, ”Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah E-Wallet Atas Kebocoran Data dan Kehilangan Sejumlah Dana”, *Qistie Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.15, No.2 (2022): Hal 235.

upaya perlindungan hukum yang ada di Indonesia terkait masalah tersebut, maka Penulis akan menyusun skripsi dengan judul "Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Gopay *Paylater* sebagai Alat Pembayaran"



1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka Penulis merumuskan 2 (dua) hal rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Gopay *Paylater* yang mengalami kerugian mengenai tagihan yang muncul padahal sudah dibayar?
2. Bagaimana Kepastian Hukum atas pertanggungjawaban dari perusahaan pelaku usaha *e-wallet* (Gojek) yang menyebabkan kerugian mengenai tagihan yang muncul padahal sudah dibayar oleh pengguna Gopay *Paylater*?

1.3 Maksud dan Tujuan

Dari rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk menganalisa perlindungan hukum bagi pengguna Gopay *Paylater* jika mengalami kerugian mengenai tagihan yang muncul padahal sudah dibayar.
2. Untuk memahami penerapan tanggungjawab perusahaan pelaku usaha atas kerugian yang dialami pengguna Gopay *Paylater* mengenai tagihan yang muncul padahal sudah dibayar.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat teoritis dan praktis yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.2.1 Manfaat Teoritis

Penulis berharap penelitian ini mendapatkan tambahan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum terutama dalam perdagangan dengan sarana transaksi elektronik.

1.2.2 Manfaat Praktis

Penulis berharap penelitian ini bisa dijadikan bahan untuk membantu pengguna *Gopay Paylater* agar lebih memperhatikan dan mengetahui bahwa mereka mempunyai hukum yang melindungi hak-haknya dan Penulis juga berharap penelitian ini dapat dijadikan bahan dasar untuk pemerintah agar lebih memperhatikan para pelaku usaha terutama perusahaan yang menyediakan fitur *Paylater*.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna *Gopay Paylater* Sebagai Alat Pembayaran” terbagi menjadi 3 (tiga) bab yang terdiri dari beberapa sub-bab. Adapun sistematika penulisan yang telah disusun oleh Penulis adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pertama dari penelitian ini merupakan Pendahuluan yang memuat latar belakang berupa uraian fakta-fakta yang ada pada saat ini terkait dengan perlindungan hukum bagi pengguna *Gopay Paylater* sebagai

alat pembayaran. Selanjutnya, terdapat pula rumusan masalah yang dirumuskan berdasarkan fakta-fakta yang ada, lalu tujuan penelitian ini untuk menjawab masalah yang telah dirumuskan, serta manfaat penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua dari penelitian ini memuat kerangka teori yang merupakan landasan berpikir Penulis dalam menyusun penelitian skripsi ini yang mana isinya berupa teori-teori hukum serta aturan-aturan hukum yang berlaku dan berkaitan dengan penelitian skripsi ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ketiga dari penelitian ini menggunakan jenis penelitian, jenis data, cara memperoleh data, jenis pendekatan, dan analisis data yang digunakan dalam menyusun penelitian skripsi ini.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Bab keempat dari penelitian ini berisi inti dari penelitian skripsi yang berisi hasil penelitian dan analisis terhadap perlindungan hukum terkait permasalahan yang dialami pengguna *Gopay Paylater* yang dirumuskan dalam rumusan masalah.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kelima dari penelitian ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian skripsi dan juga saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pemerintah, masyarakat umum, dan pembaca