

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Marketplace telah menjadi bagian dari kehidupan para konsumen untuk memenuhi segala kebutuhan sekunder maupun primer. *Marketplace* yang sedang populer saat ini di kalangan semua umur merupakan *Shopee*. Awal *Shopee* berdiri di Indonesia yaitu pada tahun 2015, namun mulai populernya *Shopee* di Indonesia merupakan pada awal tahun 2019, pada saat itu *Shopee* menjadi *marketplace* No.1 yang paling sering digunakan di Indonesia, pada saat itu pun *Shopee* berhasil menggeser Tokopedia yang sebelumnya *marketplace* No.1 di Indonesia.¹ Hal ini disebabkan karena program - program yang diberikan oleh *Shopee* sangat memberi keuntungan untuk para penggunanya, *benefit* yang dapat dirasakan merupakan gratis ongkir yang tiada habisnya, promo potongan 5% sampai dengan 80%, promo beli 1 dapat 1, promo 9.9, dan banyak lagi yang setiap harinya dan setiap bulannya pasti bisa kita dapatkan. Program dan promo yang ditawarkan *Shopee* jelas dapat mengikat hati para pengguna di Indonesia, promo yang dapat kita temukan di *marketplace* selain *Shopee* tidak sebanyak yang kita dapatkan di program *Shopee* sendiri, dan program - program tersebut juga terbatas sehingga kita para pengguna tidak dapat menggunakan promo setiap hari maupun setiap bulannya.²

¹ "Pendiri *Shopee* dan Kisah Perjalanan Karirnya - *gamedia*." *Gamedia.com*, <https://www.gamedia.com/literasi/pendiri-shopee/>. diakses 19 July 2022.

² "Sejarah *Shopee* di Indonesia: *Marketplace* Sukses di Tanah Air." *Ginee*, 19 October 2021, <https://ginee.com/id/insights/sejarah-shopee-indonesia/>. diakses 19 July 2022.

Fitur - fitur di *Shopee* terbilang sangat lengkap, selain menemukan toko - toko yang menjual barang yang kita cari, *Shopee* juga menyediakan beberapa fitur yaitu terdiri dari fitur Kategori, Promosi, Pembayaran, Pelayanan, dan juga Sosial. Masing - masing fitur ini dapat lebih spesifik lagi dengan menyesuaikan apa yang kita cari, seperti dalam fitur Kategori terdiri dari fitur; *Shopee Mall*, *Shopee Supermarket*, *Shopee Segar*, *Elektronik 100% ORI*, *InFashion*, *Shopee Moms Club*, *Dikelola Shopee*, dan Semua Kategori. Kemudian selanjutnya ada fitur Promosi yang terdiri dari barang - barang yang memiliki promo yang kita inginkan, fitur Promosi ini terdiri dari; *Gratis Ongkir*, *Bayar Di Tempat (COD)*, *Serba Seribu*, *Murah Lebay*, *Shopee Pilih Lokal*, dan *Semua Promo*. Kemudian, untuk fitur *Pembayaran* terdiri dari; *Shopee Pay Later*, *Keuangan*, *Shopeepay Sekitarmu*, dan *Transfer Shopeepay*. Untuk jasa Pelayanan, dalam fitur ini terdiri dari; *Shopee Xpress Instant*, *ShopeeFood*, dan *Pulsa, Tagihan & Tiket*. Fitur yang terakhir ini merupakan fitur Sosial yang terdiri dari; *Hadiah Shopee*, *Shopee Live*, dan *Shopee Video*. Fitur - fitur yang diatas tentu sangat membantu kebutuhan konsumen dengan cepat dan mudah, dengan mengakses *marketplace Shopee* kita tidak perlu bepergian untuk melengkapi kebutuhan sekunder maupun primer kita.

Kehadirannya dalam kegiatan jual beli online ini memberi opsi kepada masyarakat dalam beberapa jenis metode pembayaran, yaitu salah satunya merupakan *Shopee Pay Later*. *Shopee Pay Later* bukanlah metode pembayaran tunai, melainkan metode pembayaran pinjam meminjam yang melibatkan tiga pihak, yaitu diantaranya pihak penyedia platform (*Shopee*), Pemberi Pinjaman (*PT. Commerce Finance*), dan juga penerima pinjaman yang merupakan para pengguna

Shopee. Kedudukan para pihak yang terlibat telah di jelaskan di bagian “Bantuan” yang ada dalam aplikasi atau *website Shopee*, yang terdapat pada “syarat dan ketentuan layanan *SPayLater* bagi penerima pinjaman” disebutkan dalam poin 2 Definisi bahwa PT. Commerce Finance yang merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang lembaga pembiayaan, yang kemudian dijelaskan lagi pada poin 2.10. yaitu Pemberi Pinjaman berarti (i) CF (*PT. Commerce Finance*) atau (ii) setiap orang perseorangan, badan hukum, atau badan usaha yang memberikan Fasilitas Pinjaman kepada Penerima Pinjaman melalui kerjasama dengan CF, baik melalui skema pembiayaan penerusan atau pembiayaan bersama. Pihak selanjutnya yang merupakan penerima pinjaman telah dijelaskan juga pada poin 2.12 yaitu “Penerima Pinjaman” atau “Anda” adalah setiap orang perseorangan warga negara Indonesia dan/atau badan hukum Indonesia yang mendaftarkan diri pada Platform *Shopee* untuk tujuan mendapatkan Fasilitas Pinjaman melalui Layanan berdasarkan perjanjian Pinjam Meminjam. Kemudian pihak yang menyediakan platform *Shopee* merupakan pihak *Shopee*, yang mana *Shopee* adalah PT. *Shopee International Indonesia*.

Salah satu alasan *Shopee* menjadi *marketplace* terfavorit dan populer di masyarakat Indonesia, karena fiturnya yang begitu lengkap hingga menyaingi *marketplace* lainnya. Membahas fiturnya, salah satu fitur yang cukup menarik dari *Shopee* merupakan fitur *Shopee Pay Later* dan SPinjam, fitur ini tidak biasa kita temukan di *marketplace* lain yang dapat menyediakan fitur yang kerjanya seperti kredit. Kredit yang kita ketahui memiliki banyak persyaratan untuk menjadi salah satu pengguna-nya, kebanyakan kredit juga biasanya dikelola oleh perusahaan

sektor keuangan, tidak seperti *Shopee* yang kita ketahui hanya sebatas *marketplace*. Memang seiring perkembangannya zaman, penyediaan kredit tak lagi hanya dikelola oleh Bank, saat ini tawaran pinjaman dana dapat kita temukan di berbagai lembaga Non-Bank seperti Koperasi, Pegadaian dan Pinjaman *Online*.³ Syarat penggunaan pinjaman *online* juga tidak semudah syarat pinjaman *online Shopee*, karena untuk syarat pinjaman *online* yang biasanya dapat kita temukan memiliki persyaratan umur yang tergolong dewasa, yaitu 20 tahun dan seterusnya.

Berbeda dengan *Shopee*, syarat pengajuan *Shopee Pay Later* dan *SPinjam* bisa dilakukan dimulai dengan batasan umur yaitu 17 tahun,⁴ proses persyaratan sangat singkat⁵ dan dalam waktu cepat sudah bisa melakukan pinjaman dana. Syarat pengajuan *Shopee Pay Later* dan *SPinjam* hanya disyaratkan untuk aktif bertransaksi di platform *Shopee*, akun minimal berusia 3 bulan pemakaian, dan memiliki kartu penduduk (KTP) yang sah dan informasi tambahan lainnya.⁶ Layanan yang diberikan oleh *Shopee* ini merupakan pinjaman dana khusus untuk para penjual maupun para konsumen, layanan ini juga menawarkan pinjaman tanpa jaminan yang dapat dinikmati oleh para pengguna *Shopee Pay Later* maupun *SPinjam*. Untuk perbedaan *Shopee Pay Later* dan *SPinjam* bahwa *Shopee Pay Later* hanya bisa dapat digunakan di platform *Shopee* sendiri, contohnya untuk men-

³ “Butuh Pinjaman Dana? Begini Syaratnya Agar Disetujui Bank.” *CIMB Niaga*, <https://www.cimbniaga.co.id/id/inspirasi/perencanaan/butuh-pinjaman-dana-begini-syaratnya-agar-disetujui-bank>. Accessed 20 July 2022.

⁴ “Apa Itu SPayLater?” *Frequently Ask Question (FAQ)*, PT COMMERCE FINANCE, <https://commerce-finance.com/faq>. Diakses 20 July 2022.

⁵ “Shopee PayLater: Syarat dan Cara Mengaktifkan, Hanya Perlu Siapkan Ini.” *iNews.id*, 26 May 2022, <https://www.inews.id/finance/keuangan/shopee-paylater-syarat-dan-cara-mengaktifkan-hanya-perlu-siapkan-ini>. diakses 20 July 2022.

⁶ “Mudah, Ini Syarat dan Cara Mengaktifkan Shopee Paylater Halaman all - Kompas.com.” *Kompas Money*, 17 January 2022, <https://money.kompas.com/read/2022/01/17/140400126/mudah-ini-syarat-dan-cara-mengaktifkan-shopee-paylater?page=all>. diakses 20 July 2022.

checkout barang yang ingin kita beli atau membayar tagihan maupun membeli pulsa atau paket data untuk ponsel kita, pembayaran dapat menggunakan *Shopee Pay Later*. Sedangkan *SPinjam* hanya untuk mencairkan dana untuk ditransfer ke dalam rekening Bank kita, sehingga keuntungan *SPinjam* ini bisa cair dalam bentuk *Cash*. Dalam hal ini konsumen yang menggunakan fitur *SPinjam* tersebut dapat menggunakan dalam kesehariannya di luar dari *marketplace* seperti berbelanja ke beberapa market *offline* untuk memenuhi kebutuhan sekunder maupun primer para konsumen. Namun seperti yang kita ketahui, *Shopee* sendiri terbilang cukup lengkap untuk memenuhi kebutuhan konsumen, seperti beras, sayur - sayuran hingga pakaian baju lengkap dapat kita temukan di *Shopee*, sehingga konsumen pun lebih cenderung memilih berbelanja pada platform *marketplace* di zaman sekarang daripada berbelanja di market *offline*, karena selain memiliki layanan yang lengkap dapat juga menghemat waktu para konsumen, dan juga dengan adanya layanan ini dapat tercipta untuk memenuhi suatu kebutuhan dengan cara efisien. Maka dari itu penggunaan metode pembayaran *Shopee Pay Later* lebih banyak digunakan karena segala kebutuhan sudah tercukupi di dalam platform *Shopee*.

Shopee Pay Later sendiri adalah produk *Shopee* yang merupakan layanan pinjaman yang sudah terdaftar di OJK, layanan ini disediakan oleh PT. *Commerce Finance* yang bertujuan untuk memberi pinjaman untuk para penggunanya.⁷ Namun untuk *SPinjam* sendiri merupakan produk layanan pinjaman *Shopee* yang

⁷ “[SPayLater - Limit & Aktivasi] Apa itu SPayLater? | Pusat Bantuan Shopee ID.” *Help Shopee*, [https://help.shopee.co.id/portal/article/71956-\[SPayLater---Limit-&-Aktivasi\]-Apa-itu-sho%3F?previousPage=other+articles&previousPage=other+articles](https://help.shopee.co.id/portal/article/71956-[SPayLater---Limit-&-Aktivasi]-Apa-itu-sho%3F?previousPage=other+articles&previousPage=other+articles). di akses 21 July 2022.

disediakan oleh PT. Lentera Dana Nusantara yang juga telah terdaftar di OJK.⁸ *Shopee Pay Later* merupakan layanan pinjaman yang berbasis *Financial Technology (Fintech)* yang mana *Fintech* merupakan hasil adaptasi dari perkembangannya zaman teknologi yang digabungkan dengan bidang *financial* kepada lembaga perbankan, sehingga dengan tujuan dapat tercipta sistem proses transaksi keuangan yang lebih praktis, aman dan modern, meliputi layanan keuangan berbasis digital yang saat ini telah berkembang di Indonesia, yaitu *payment channel system, digital banking, online digital insurance, Peer to Peer (P2P) Lending, sertacrowd funding*. Dengan adanya *FinTech* proses pembiayaan akan lebih cepat dan juga terukur dengan mitigasi risiko yang dapat dilakukan secara awal dengan sistem *FinTech*.⁹ Berdasarkan pengetahuan mengenai *Financial Technology* yang telah dijelaskan, untuk sistem *Shopee Pay Later* sendiri merupakan sistem *P2P lending* yang merupakan pertemuan dari dana pinjaman dan juga peminjam dana. *Fintech* sendiri sudah ada aturannya di Indonesia yaitu diatur dalam pasal 1 Angka 3 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.77/POJK.01/2016 tentang Uang Berbasis Teknologi Informasi yang disebut “Layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi (*Fintech*) adalah penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjam meminjam dalam mata uang rupiah secara langsung melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet.”

⁸ “[SPinjam] Apa itu SPinjam? | Pusat Bantuan Shopee ID.” *Help Shopee*, <https://help.shopee.co.id/portal/article/72485?previousPage=other%20articles>. diakses 21 July 2022.

⁹ Bayu Novendra, 2020, Konsep dan Perbandingan Buy Now, Pay Later Dengan Kredit Perbankan Di Indonesia : Sebuah Keniscayaan Di Era Digital Dan Teknologi, *Jurnal RechtsVinding*, Vol. 9 No. 2, Agustus 2020 hal. 183-201, Jakarta : Fakultas Hukum Universitas Indonesia, hal. 109

Ketika kita telah menerima saldo limit *Shopee Pay Later* dan ingin menambahkan saldo tersebut bisa saja, kita dapat mengajukan penambahan limit saldo dan juga seiring pemakaian *Shopee Pay Later* pun akan bertambah. *Shopee Pay Later* juga memiliki bunga sekitar 0% sampai 2,95% perbulannya, dengan bunga yang terhitung kecil menjadikan *Shopee Pay Later* sebagai metode layanan pinjaman yang alternatif bagi masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli *online* untuk memenuhi kebutuhan sekunder maupun primer para konsumen.¹⁰

Pentingnya permasalahan hukum di bidang *marketplace* adalah terutama dalam memberikan perlindungan terhadap para pihak yang melakukan transaksi melalui internet.¹¹ Transaksi elektronik menurut Undang - Undang No.19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang - Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyebutkan dalam pasal 1 angka 2 bahwa “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.” Kemudian, dalam hal ini *Shopee* merupakan pihak penyelenggara dalam menyediakan jasa *Shopee Pay Later*, maka *Shopee* menurut Undang - Undang No.19 Tahun 2016 dalam pasal 1 angka 6a menyebutkan bahwa “Penyelenggara Sistem Elektronik adalah setiap orang, penyelenggara negara, Badan Usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik, baik secara sendiri - sendiri maupun bersama - sama kepada pengguna Sistem Elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain.”

¹⁰ Fintekmedia, “Shopee Paylater Pinjaman Khusus Untuk Toko Online di Shopee” <https://Shopee-pay-later>, diakses 21 juli 2022.

¹¹ Ahmad M.Ramli, 2000, Perlindungan Hukum dalam Transaksi E - Commerce, Jurnal Hukum Bisnis, Jakarta. hal.14

Sejauh ini yang terlihat dari *marketplace* merupakan sisi keuntungannya dalam menggunakan platform tersebut untuk para pengguna, karena benefitnya yang begitu banyak bisa didapatkan oleh para penggunanya. Namun selain memberi dampak positif, *Shopee* sendiri juga dapat memberikan dampak negatif bagi para penggunanya. Mengingat bahwa pengajuan dan penggunaan dalam pemakaian *Shopee Pay Later* yang sangat mudah, perlu diketahui juga resikonya ketika kita telat membayar tagihan tersebut. Berbagai resiko yang akan terjadi berupa :

1. Akun *Shopee* yang digunakan akan dibekukan.
2. Denda sebesar 5% dari seluruh total tagihan dan denda tersebut akan bertambah dengan seiringnya jangka waktu, juga per bulannya akan dikenakan denda dengan bunga yang mencapai 2.95%.
3. Akan kesulitan untuk menambah limit saldo *Shopee Pay Later*.
4. Terdaftar di SLIK OJK (BI *Checking*).
5. Tindakan terakhir yang akan dilakukan bahwa pihak *Shopee* akan melakukan penagihan lapangan bersama dengan debt collector agar konsumen mau membayar tagihan yang ada.¹²

Kebijakan ini juga dilakukan demi kesadaran konsumen untuk memakai layanan *Shopee Pay Later* dengan bijak. Namun walaupun pihak *Shopee* telah memberikan kebijakan demi kepentingan dan kenyamanan bersama, masih terdapat beberapa pihak yang lalai dalam pemenuhan prestasi maupun pihak yang merasa dirugikan karena beberapa hal, dengan begitu perlu diketahui mengenai bagaimana

¹² “Wajib Tahu, Inilah Risiko Tidak Bayar *Shopee Paylater*.” *Gadget*, kompasiana, 28 Desember 2020, <https://www.kompasiana.com/hariangadget/5fe8d3bd8ede486c057f3dc2/wajib-tahu-inilah-resiko-tidak-bayar-Shopee-Paylater->. diakses 21 Juli 2022.

perlindungan hukum konsumen bagi para pihak yang menggunakan layanan *Shopee Pay Later*.

Salah satu contoh sebagai beberapa pihak yang lalai merupakan pihak penyelenggara yang memiliki kendala yang dampaknya dapat merugikan beberapa konsumennya. Masalah yang terjadi merupakan kasus yang tengah ramai diperbincangkan di platform *social media* yang dikenal sebagai *TikTok*, saat itu diunggah oleh akun yang bernama @hendrayusuf260 pada bulan januari di tanggal 13 tahun 2022, ia meyakinkan bahwa tagihan *Shopee Pay Later* yang saat ini sedang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia yang mana ketika kita lunaskan di layanan *Shopee Pay Later* belum tentu lunas di BI Checking atau di SLIP OJK. Selain itu ada juga salah seorang akun yang juga mengalami hal serupa membagikan pengalamannya kepada akun @hendrayusuf260 bahwa ia merupakan salah seorang pengguna *Shopee Pay Later* yang sering menggunakan layanan ini dengan bijak yaitu membayar tagihan selalu sebelum tanggal jatuh tempo, namun suatu hari pengguna ini ingin mengajukan KPR kepada Bank, tetapi terdapat tunggakan di BI *Checking* yang mana tunggakan tersebut merupakan tunggakan dari *Shopee Pay Later* yang seharusnya sudah Lunas. Masalah tersebut terjadi karena kelalaian dari pihak penyelenggara yang tidak melaporkan data diri sang pengguna bahwa telah melunaskan seluruh tagihannya, jika terjadi seperti ini maka tunggakan akan terus bertambah. Hal seperti ini tentu sangat merugikan para pengguna *Shopee Pay later*, dan perlu diketahui masalah seperti ini juga dapat terjadi kepada siapa saja akibat kelalaian dari pihak penyelenggara. Kelalaian/*Negligence* yang telah dibuat oleh pihak penyelenggara merupakan suatu

perbuatan melawan hukum yang tertulis di dalam Pasal 1366 KUHPerdata menyebutkan bahwa “Setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatan - perbuatan, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembronannya” dengan demikian kelalaian yang dimaksud dalam KUHPerdata pasal 1366 merupakan, adanya suatu perbuatan atau melakukan sesuatu yang seharusnya dilakukan, adanya suatu *duty of care* (kewajiban kehati - hatian), tidak dijalankannya *duty of care* tersebut, adanya kerugian bagi orang lain, dan juga adanya sebab akibat antara perbuatan atau tidak melakukan perbuatan dengan kerugian yang timbul. Adapun penyelesaian yang dapat dilakukan merupakan menelpon pihak *Shopee* untuk meminta surat keterangan Lunas, kemudian surat keterangan Lunas tersebut dapat dilampirkan pada saat pengajuan KPR maupun kredit, selanjutnya pengguna perlu menelpon pihak *Shopee* lagi bahwa *Shopee* perlu melaporkan data diri pengguna kepada OJK bahwa pinjaman pengguna tersebut sudah Lunas. Dengan dilakukannya upaya diatas sehingga di SLIK OJK dapat terupdate sesuai pelunasan yang telah dilakukan.

Dalam hal ini pihak penyelenggara telah melanggar ketentuan Pasal 29 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan disebutkan bahwa “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.” Selanjutnya, bagaimana tanggung jawab hukum apabila konsumen melakukan wanprestasi

dalam melakukan pinjam meminjam secara *online*, maka dari itu perlu dilakukannya suatu analisis dalam pendapat hukum, dengan maksud penelitian ini dapat digunakan sebagai edukasi ataupun digunakan untuk penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan yang serupa.

Pelaku usaha atau pihak penyelenggara juga memiliki haknya dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 sesuai menurut Pasal 6 bahwa Hak pelaku usaha adalah:

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

Dalam hal ini jika konsumen melakukan wanprestasi maka pelaku usaha juga mendapatkan haknya sesuai dalam pasal 6 UU Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999.

Sama halnya, konsumen juga mendapatkan haknya berdasarkan Pasal 4 Undang - Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa “Hak konsumen adalah :

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 perundang-undangan lainnya.”

Yang mana berdasarkan ketentuan diatas bahwa konsumen berhak mendapatkan kenyamanannya dalam menggunakan layanan yang telah disediakan oleh pelaku usaha atau pihak penyelenggara, kemudian konsumen juga berhak diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur, namun dalam permasalahan ini pihak konsumen tidak dapat merasakan pelayanan yang terbaik dari pihak penyelenggara.

Kemudian selanjutnya diatur dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 Pasal 7 bahwa pelaku usaha juga memiliki kewajiban terhadap para konsumennya yaitu “Kewajiban pelaku usaha adalah :

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

g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Berdasarkan ketentuan yang tertulis diatas yaitu dalam huruf d UU No. 8/1999 Ps. 7 bahwa pelaku usaha sewajibnya memberi jaminan kepada para konsumennya atas mutunya suatu barang atau jasa yang diberikan berdasarkan ketentuan standar mutu atau jasa yang berlaku. Sebaliknya yang dilakukan oleh pihak penyelenggara tidak memberi jaminan mutu yang seharusnya di janjikan, hal ini tentu bertentangan dengan huruf d UU No.8/1999 Ps. 7 yang mana pihak penyelenggara sewajibnya memberi jaminan yang sesuai dengan ketentuan yang ada kepada para konsumennya. Walaupun sebenarnya tidak mempengaruhi proses transaksi yang ada dalam aplikasi *Shopee*, melainkan menimbulkan permasalahan di luar proses transaksi yang ada di aplikasi yaitu, sulit untuk mengajukan KPR. Hal ini tentu dapat mempersulit dan juga merugikan pihak konsumen.

Dengan demikian penelitian ini didasari dengan Pasal 1 ayat (2) dan (3) Undang - Undang Dasar 1945, yang disebutkan bahwa “Kedaulatan berada di tangan rakyat dan dilaksanakan menurut Undang - Undang Dasar.” dan “Negara Indonesia adalah negara hukum.” dalam penelitian ini pihak konsumen maupun pihak pelaku usaha memiliki kedaulatannya masing - masing dengan mendasari hak - hak yang ada pada ketentuan Undang - undang yang menyesuaikan. Segala penyelesaian akan dilakukan menurut dasar hukum yang ada sesuai dengan ketentuan UUD 1945 bahwa Indonesia merupakan negara hukum.

Singkatnya dari segala upaya yang telah dilakukan, pihak konsumen tentu merasa rugi secara immateriil. Maka dari itu bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen dalam penggunaan layanan *Shopee Pay Later* yang berbasis *Fintech* dan juga bagaimana bentuk tanggung jawab hukum apabila terjadi kelalaian yang dilakukan pihak penyelenggara terhadap konsumen ataupun sebaliknya, bagaimana tanggung jawab hukum jika konsumen melakukan wanprestasi dalam melakukan pinjam meminjam secara *online*. Selain itu, perlu dipertanyakan juga terkait bagaimana perjanjian pinjam meminjam ini yang berbasis *online* tersebut dapat dikatakan mengikat atau sah menurut hukum. Maka dari itu perlindungan konsumen terhadap penggunaan *Shopee Pay Later* sangat diperlukan dalam permasalahan seperti ini atau permasalahan lainnya yang serupa seperti ini dapat terjadi di kemudian hari.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana karakteristik *Shopee Pay Later* dalam Transaksi Jual Beli *Online*
2. Bagaimana perlindungan konsumen dalam penggunaan *Pay Later* yang ada pada aplikasi *Shopee* yang berbasis *Financial Technology*?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah memberi masukan untuk para ahli dan akademis dalam penerapan sistem keamanan yang ada pada layanan *SPayLater* yang disediakan oleh *Shopee*.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Secara Teoritis :

- a. Sebagai pengembangan ilmu hukum perikatan mengenai perlindungan hukum konsumen terhadap penggunaan *Shopee Pay Later* sebagai bagian dari finansial.
- b. Sebagai masukan pemikiran kepada para peneliti dan seterusnya terhadap isu hukum yang serupa.
- c. Dapat memberi informasi kepustakaan tambahan kepada para akademis hukum.

1.4.2. Secara Praktis :

Akan dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi para praktisi hukum maupun non-hukum yang memiliki kepentingan terhadap penyelesaian masalah yang berkaitan dengan *Shopee Pay Later*.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dibahas mengenai tinjauan pustaka yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen yang berkaitan dengan transaksi elektronik pada *e-commerce*, yang terutama pada marketplace Shopee.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan berisi tentang metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitiannya sehingga mampu memecahkan pokok permasalahan yang diangkat.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Pada bab ini berisi mengenai analisis yang merupakan hasil dari pengolahan data disertai pembahasan mengenai perlindungan konsumen terhadap penggunaan dan dampak dari *SpayLater* dalam transaksi jual beli *online* di Indonesia yang akan didasari oleh perturan perundang – undangan yang berlaku.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan berisi kesimpulan dan juga saran dari keseluruhan hasil penelitian ini, kesimpulan akan memberi konklusi dari penelitian yang telah dilakukan dan saran merupakan opsi tambahan sebagai solusi dari pembahasan yang ada di penelitian.