



Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Transaksi Jual Beli Online Menggunakan Metode Paylater

Renaldy Octavianus Tandiono,¹ Heru Saputra Lumban Gaol²

¹Fakultas Hukum Universitas Surabaya, E-mail: vinsentandiono99@gmail.com

² Fakultas Hukum Universitas Surabaya, E-mail: herusaputra@staff.ubaya.ac.id

Article Info

Submitted: 2 Februari 2025
Accepted: 25 April 2025
Published: 30 Agustus 2025

Keywords:

Consumer; E-Commerce;
Paylater

Kata kunci:

E-commerce; Konsumen;
Paylater

Corresponding Author:

Heru Saputra Lumban Gaol,
E-mail:

herusaputra@staff.ubaya.ac.id

DOI:

10.24843/KP.2025.v47.i02.p04

Abstract

Paylater is an electronic-based financing service to postpone payments to be repaid at a later date. This service arises due to e-commerce innovation and the development of fintech companies. OJK noted that paylater financing in Indonesia reached 79.92 million in 2023. This paylater financing figure is supported by the increasing use of buying and selling transactions in e-commerce. There is a case where consumers experience losses for using paylater services due to the cancellation of transactions in e-commerce by the marketplace. Problems arise regarding the party that should be responsible in this case because of the complexity of buying and selling transactions in e-commerce which involves the role of various business actors, both marketplaces, merchants, and finance companies. This research aims to examine the legal protection for consumers over the cancellation of buying and selling transactions using the paylater method in the marketplace. The research is a normative juridical research with a statutory and conceptual approach. The results showed that consumers can obtain repressive legal protection in the form of compensation based on Article 19 paragraph (1) of the Consumer Protection Law and Article 10 paragraph (1) of POJK No.22 of 2023 concerning Consumer and Community Protection in the Financial Services Sector.

Abstrak

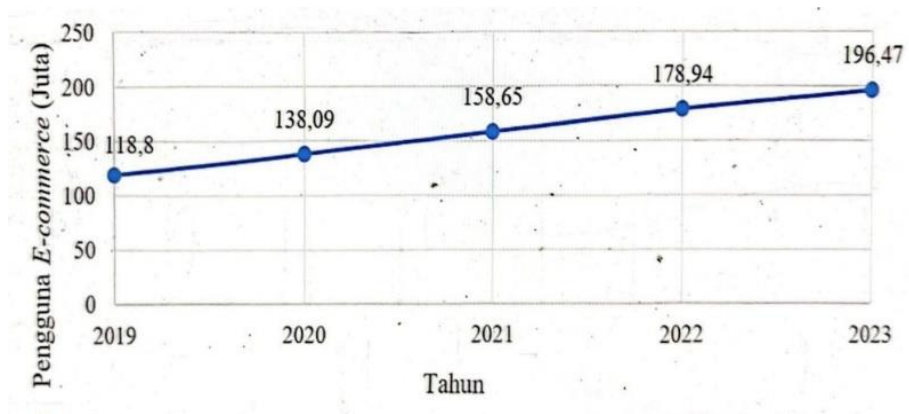
Paylater merupakan layanan pembiayaan berbasis daring untuk menunda pembayaran untuk dilunasi dikemudian hari. Layanan ini timbul akibat inovasi e-commerce dan juga berkembangnya perusahaan fintech. OJK mencatat pembiayaan paylater di Indonesia mencapai 79,92 juta di tahun 2023. Angka pembiayaan paylater ini ditunjang dengan penggunaan transaksi jual beli di e-commerce yang semakin meningkat. Terdapat suatu kasus di mana konsumen mengalami kerugian atas penggunaan layanan paylater akibat pembatalan transaksi di e-commerce oleh marketplace. Muncul problematika mengenai pihak yang seharusnya bertanggung jawab dalam hal ini karena kompleksnya transaksi jual beli di e-commerce yang melibatkan peran berbagai pelaku usaha, baik marketplace, merchant, dan Perusahaan pembiayaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen atas pembatalan transaksi jual beli menggunakan metode paylater di marketplace. Penelitian

merupakan penelitian yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan Konsumen dapat memperoleh perlindungan hukum represif berupa ganti rugi berdasarkan berdasarkan Pasal 19 ayat (1) UUPK dan Pasal 10 ayat (1) POJK No.22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

1. Pendahuluan

Pengguna *E-commerce* pada tahun 2023 meningkat cukup pesat sebesar 196,47 juta dibandingkan pada tahun 2019 yakni 118,8 juta pengguna.¹ Peningkatan jumlah pengguna *e-commerce* ini dipengaruhi juga efisiensi serta fleksibilitas dalam transaksi perdagangan salah satunya akses terhadap metode pembayaran. Saat ini tercatat ada 8 (delapan) metode pembayaran yang disediakan oleh *e-commerce* yaitu; dompet elektronik (*e-wallet*), *virtual account*, *direct debit*, transfer, kartu kredit, *Cash on Delivery* (COD), ritel tunai, dan layanan tunda bayar (*paylater*).²

Gambar 1. Data Penggunaan E-Commerce Tahun 2019-2023



Paylater merupakan salah satu metode pembayaran yang diminati oleh konsumen karena kemudahan akses dan fleksibilitas layanan yang diberikan. Piutang pembiayaan *paylater* tercatat meningkat 89,20 persen per Agustus 2024 menjadi senilai Rp7,99 triliun.³ *Paylater* atau *Buy Now Pay Later* (BNPL) merupakan layanan pembiayaan berbasis daring dan timbul akibat inovasi *e-commerce* oleh perusahaan *fintech* yang menyediakan jasa pinjaman atau fasilitas pembiayaan. *Paylater* berbeda dengan produk kredit bank, ataupun pinjaman daring atau *fintech peer to peer lending* (P2P *lending*), karena *paylater* tidak menyediakan pinjaman uang tunai melainkan

- ¹ Nur'aeni, Ainulyaqin, M. H., & Edy, S. (2024). Dampak Fenomena E-Commerce Pada Tingkat Penjualan di Pasar Tradisional Ditinjau Dari Psikologi dan Ekonomi Islam. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(01), 270-284. doi: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v10i1.12146>, p.272
- ² Sari, H. P., & Sukmana, Y. (2024). 8 Metode Pembayaran Paling Populer di E-commerce. Available from <https://money.kompas.com/read/2024/01/04/150109026/8-metode-pembayaran-paling-populer-di-e-commerce?page=all>. (Diakses 10 November 2024)
- ³ Estherina, I. (2024). OJK Catat Piutang Pembiayaan *Paylater* Naik 89,2 Persen. Available from <https://www.tempo.co/ekonomi/ojk-catat-piutang-pembiayaan-paylater-naik-89-2-persen-2919>. (Diakses 10 November 2024)

fasilitas pembiayaan atas pembelian barang atau jasa.⁴ Sistem dari *paylater* sendiri hampir sama dengan kartu kredit, karena memuat data diri atau data pribadi yang wajib di lengkapi oleh debitur atau pengguna platform tersebut.⁵ Namun demikian, *paylater* bukan alat pembayaran menggunakan kartu (APMK) seperti kartu kredit dan tidak menerapkan prinsip kehati-hatian seperti halnya penyediaan kredit oleh lembaga perbankan. *Paylater* lebih mudah dan fleksibel diakses dengan persyaratannya yang sederhana dibandingkan kartu kredit yang memperhatikan prinsip mengenal nasabah.⁶

Transaksi jual beli menggunakan metode *paylater* di *e-commerce* meliputi 2 (dua) mekanisme utama. Mekanisme pertama adalah transaksi jual beli di *e-commerce* dan mekanisme kedua perjanjian piutang yang muncul akibat penggunaan *paylater* oleh konsumen. *Paylater* secara umum dapat dikatakan sebagai perjanjian piutang yang diatur dalam Pasal 1754 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) yang menentukan:

“Pinjam-meminjam adalah persetujuan dengan mana pihak yang satu memberikan kepada pihak yang lain sesuatu jumlah tentang barang-barang atau uang yang habis karena pemakaian, dengan syarat bahwa pihak yang belakangan ini akan mengembalikan dengan jumlah yang sama dari macam dan keadaan yang sama pula” Berdasarkan perjanjian pinjam meminjam yang diatur pada pasal di atas, perjanjian *paylater* lahir sebagai bentuk perjanjian tidak bernama yang secara khusus akan tunduk pada peraturan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut OJK) dalam aturan pembiayaan multiguna.

Paylater secara khusus diatur dalam Pasal 11 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan (POJK 35/2018) yang menentukan “dalam hal pembelian dengan pembayaran secara angsuran untuk pengadaan barang, kepemilikan objek pembiayaan dalam perjanjian beralih dari penyedia barang kepada debitur.” Pasal ini menegaskan bahwa konsep *paylater* memberikan kewenangan bagi debitur untuk memiliki barang yang dibeli melalui fasilitas pembiayaan yang disediakan kreditur. Pasal ini juga menegaskan adanya keterlibatan pihak lain yakni penyedia barang dan/atau jasa yang biasanya disebut sebagai *merchant*.

Terdapat pihak penyelenggara perdagangan elektronik (*marketplace*), *merchant*, dan perusahaan pembiayaan sebagai pelaku usaha dalam transaksi jual beli *e-commerce* menggunakan *paylater*. Pasal 3 angka 1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan menentukan “Pelaku usaha jasa keuangan (PUJK) dalam

⁴ Fathoni, L. A. & Rahman, A. (2023). Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Layanan *Paylater* Perusahaan Fintech di Aplikasi Merchant *E-commerce*. *Jurnal Risalah Kenotariatan*, 4(1), 388-396. <https://doi.org/10.29303/risalahkenotariatan.v4i1.118>, p.390

⁵ Safitri, S. N., (2020). Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pengguna *Paylater* Traveloka. Universitas Islam Negri Hidayatullah. p.30

⁶ Urfiah, N. A., Kamila, Z., & Syarifah, Y. A. (2023). Pengaruh Metode Pembayaran *Paylater* dan Lifestyle Terhadap Keputusan Pembelian Produk (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Akuntansi Angkatan 19 dan 20 UPN Veteran Jakarta). *Account Jurnal Akutansi, Keuangan dan Perbankan*, 10(1), 1867-1874. <https://doi.org/10.32722/account.v10i1.5245>, p.1866

menyelenggarakan kegiatan usaha wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen". Prinsip perlindungan konsumen ini juga merujuk kepada hak dasar konsumen atas keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan produk dan/atau jasa yang diperdagangkan sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK). Terlebih transaksi jual beli menggunakan *paylater* di *e-commerce* merupakan hubungan hukum yang kompleks.

Paylater pada dasarnya dapat memberikan kemudahan dalam pembayaran pembelian barang dan/atau jasa di *e-commerce*, namun dapat saja terjadi permasalahan yang merugikan konsumen pada layanan *paylater* yang disediakan oleh *marketplace* dan PUJK. Kerugian konsumen dapat terjadi akibat pembatalan transaksi di *e-commerce* menggunakan layanan *paylater*. Salah satu kasus yang dikutip dari media konsumen, pada 12 September 2024 mencatat pengaduan seorang konsumen atas pembatalan transaksi jual beli di *marketplace* Shopee (selanjutnya disebut "S"). Konsumen membeli sebuah barang di *marketplace* "S" berupa *ponds man oil clear* sebanyak 36 Pcs dengan total pembelanjaan sebesar 7.020.920 (Tujuh Juta Dua Puluh Ribu Sembilan Ratus Dua Puluh Ribu Rupiah) pada *merchant* (Arentino Shop). Setelah melakukan pembelian, konsumen membayarkan harga barang tersebut menggunakan Kredivo *Paylater* yang sudah terhubung di *marketplace* "S". Pada kenyataannya, pembelian barang dibatalkan oleh *marketplace* "S" pada tanggal 29 Agustus 2024, namun transaksi yang tercatat di platform Kredivo *Paylater* dinyatakan berhasil (sudah dibayar). Akibat transaksi dinyatakan berhasil oleh pihak Kredivo *Paylater* maka tercantum kontrak pembiayaan yang mulai berlaku sejak bulan September 2024-Februari 2025. Dalam kontrak tercantum mekanisme 6 kali cicilan/angsuran pembayaran sebesar 1.445.000 (Satu Juta Empat Ratus Empat Puluh Lima Ribu Rupiah) dan total pembayaran sebesar 7.354.000 (Tujuh Juta Tiga Ratus Lima Puluh Empat Ribu Rupiah).⁷

Kerugian terjadi akibat pembelian dibatalkan langsung oleh *e-commerce*. Konsumen juga tidak menerima barang akibat pembatalan, tetapi konsumen tetap diwajibkan membayar angsuran atau cicilan *paylater* sebagai hutang. Persoalan ini berdampak pada kerugian materil yang dialami konsumen.

Penelitian mengenai *paylater* pernah diteliti oleh Ziadil Ulum dan Asmuni dengan judul penelitian "Transaksi Shopee *Paylater* Perspektif Hukum Islam" pada tahun 2023. Penelitian ini mengkaji perihal perspektif fiqih muamalah dalam praktik hutang piutang dalam sistem *paylater* di *e-commerce*. Hasil penelitian menunjukkan transaksi *e-commerce* menggunakan *paylater* diperbolehkan selama harga ditentukan sebelum transaksi dilakukan dengan mematuhi prinsip serta persyaratan-persyaratan dalam hukum jual beli Islam.⁸

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Abdul Hariss, Nur Fauzia, dan Firda Saruya berjudul "Perlindungan Hukum Perjanjian Transaksi Elektronik Dengan Sistem

⁷ Sofie. (2024). Pesanan Dibatalkan oleh Shopee, Namun Limit Kredivo Masih Terpotong dan Ada Tagihan. Available from <https://mediakonsumen.com/2024/09/12/surat-pembaca/pesanan-dibatalkan-oleh-shopee-namun-limit-kredivo-masih-terpotong-dan-ada-tagihan>. (Diakses 13 Desember 2024)

⁸ Ulum, Z. & Asmuni. (2023). Transaksi Shopee *Paylater* Perspektif Hukum Islam. *Al-Mawarid: Jurnal Syari'ah & Hukum*. 5(1), 59-71. <https://doi.org/10.20885/mawarid.vol5.iss1.art5>, p.59

Bayar Nanti pada Aplikasi Shopee” pada tahun 2022 yang juga mengkaji perihal praktik pembiayaan *paylater* di *e-commerce*. Rumusan masalah penelitian ini mengkaji mekanisme perlindungan hukum perjanjian transaksi elektronik dengan sistem bayar nanti (*paylater*) pada aplikasi Shopee. Hasil penelitian menunjukkan sistem bayar nanti pada platform Shopee digambarkan sebagai suatu metode pembayaran yang berbentuk perjanjian elektronik yang dikenal dengan sistem pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi atau P2P *lending*. Sistem pinjam meminjam ini akan tunduk pada beberapa peraturan perundangundangan, diantaranya Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU No. 19 Tahun 2016 jo. Undang-Undang No. 11 Tahun 2008), Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77 Tahun 2016, serta Ketentuan Layanan Shopee *Paylater* terkait Perlindungan Hukum Pihak Konsumen dan Penyelenggara Layanan *Paylater* PT. Lentera Dana Nusantara dan PT. Commerce Finance.⁹

Penelitian yang dikaji dalam tulisan ini, secara khusus berbeda dengan 2 (dua) penelitian terdahulu. Penelitian ini memang sama-sama mengkaji penggunaan *paylater* dalam transaksi jual beli *e-commerce*, namun fokus mengkaji bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas kasus pembatalan transaksi jual beli *e-commerce* terhadap perjanjian *paylater*. Terlebih, dalam pandangan penulis perjanjian *paylater* sekalipun masuk sebagai penyelenggaraan Finansial Teknologi (*Fintech*), namun tidak dapat dipersamakan sebagai pinjaman daring atau perjanjian P2P *lending* sebagaimana dinyatakan dalam penelitian sebelumnya.

2. Metode Penelitian

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu yuridis normatif, yang dilakukan melalui analisis dokumen untuk mengumpulkan bahan hukum primer maupun hukum sekunder. Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conseptual approach*) yang dielaborasi dengan regulasi perundang-undangan. Bahan hukum primer yang digunakan berupa peraturan perundang-undangan yang memiliki relevansi dengan permasalahan yang akan dibahas, antara lain Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia No 35 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Peraturan Otoritas jasa keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

3. Hasil Dan Pembahasan

3.1. Kronologi Kasus

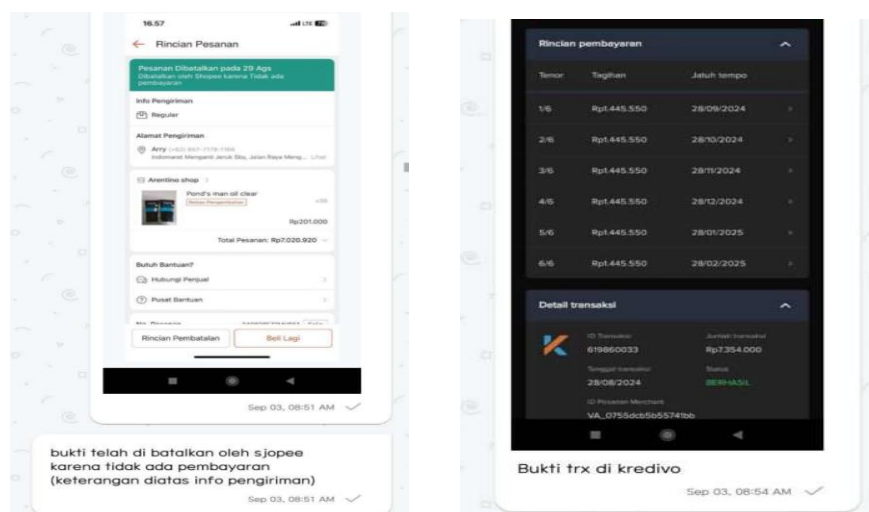
Seorang pengguna layanan Kredivo *Paylater* bernama Sofie (selanjutnya disebut konsumen) mengalami kasus pembatalan transaksi pada pembelian barang di

⁹ Hariss, A., Fauzia, N. & Saruya, F. (2022). Perlindungan Hukum Perjanjian Transaksi Elektronik Dengan Sistem Bayar Nanti pada Aplikasi Shopee. *Legalitas: Jurnal Hukum*.14(2), 299-307. <http://dx.doi.org/10.33087/legalitas.v14i2.371>, p.299.

marketplace Shopee (selanjutnya disebut “S”) yang dilakukan pada 28 Agustus 2024. Konsumen membeli sebuah barang di marketplace “S” berupa produk ponds *man oil clear* sebanyak 36 pcs dengan total pembelanjaan sebesar 7.020.920 (Tujuh Juta Dua Puluh Ribu Sembilan Ratus Dua Puluh Ribu Rupiah) pada merchant (Arentino Shop). Setelah melakukan pembelian, konsumen membayar harga barang tersebut menggunakan Kredivo *Paylater* yang terhubung sebagai salah satu metode pembayaran di marketplace “S”. Selanjutnya, konsumen menerima pemberitahuan bahwa pembelian barang dibatalkan oleh marketplace pada tanggal 29 Agustus 2024. Namun demikian, transaksi yang ada di Kredivo *Paylater* tercatat berhasil (sudah dibayar) dan sudah tercantum dalam kontrak pembiayaan angsuran yang mulai berlaku sejak bulan September 2024-Februari 2025 dengan total pembayaran sebesar 7.354.000 (Tujuh Juta Tiga Ratus Lima Puluh Empat Ribu Rupiah) dan dibagi menjadi 6 kali cicilan pembayaran sebesar 1.445.000 (Satu Juta Empat Ratus Empat Puluh Lima Ribu Rupiah).

Merasa dirugikan pada 12 September 2024 konsumen membuat pengaduan di media konsumen dengan nomor tiket pengaduan KRED-510645. Konsumen melakukan pengaduan kepada pihak marketplace “S” dan perusahaan pembiayaan *paylater* perihal transaksi yang tercatat sudah berhasil di platform Kredivo *Paylater* tersebut, namun pesanan dibatalkan oleh marketplace “S” karena belum ada pembayaran yang diteruskan oleh perusahaan pembiayaan ke pihak marketplace. Kejadian ini membuat konsumen dirugikan karena apabila konsumen tidak membayar cicilan atau angsuran bulanan pembiayaan *paylater*, konsumen akan dianggap gagal bayar (kredit macet) dan berdampak pada skor kredit buruk yang akan tercatat di SLIK OJK.¹⁰

Gambar 2. Pembatalan Transaksi di Marketplace Menggunakan Metode *Paylater*¹¹



3.2 Perlindungan Konsumen Atas Kegagalan Transaksi Jual Beli di Marketplace “S” Menggunakan Metode *Paylater*

¹⁰ Sofie, Loc. Cit.

¹¹ Ibid.

Konsumen secara harfiah diartikan sebagai “orang atau pelaku usaha yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu” yang definisi ini sesuai dengan pengertian konsumen dalam Pasal 1 angka 2 UUPK bahwa konsumen adalah *end user* atau pengguna akhir suatu barang dan/atau jasa.¹² Konsumen memiliki kepentingan dalam hal penggunaan barang dan/atau jasa agar barang/jasa yang mereka peroleh, bermanfaat, aman, tidak membahayakan atau merugikan mereka. Perlindungan kepentingan konsumen ini adalah perlindungan pada jiwa, kesehatan, harta, dan/atau kepentingan spritual konsumen.¹³ Dalam kasus yang terjadi dapat diketahui Penyelenggara pembiayaannya adalah Kredivo *Paylater* dengan nama usaha berbadan hukum PT Kredivo Finance. Selanjutnya, diketahui *marketplace* adalah Shopee (selanjutnya disingkat S) dengan nama PT Shopee internasional Indonesia. Adapun konsumen adalah Sofie dan *merchant* adalah Arentino Shop. Terkait kasus pada kronologi kasus, dapat dilihat kedudukan konsumen dalam hal ini merupakan konsumen akhir yang membeli barang di *marketplace* “S” sekaligus sebagai konsumen yang menggunakan jasa layanan pembiayaan Kredivo *Paylater* untuk memenuhi kebutuhan pribadinya atau pembelian barang yang bersifat konsumtif. Setidaknya, terdapat 3 (tiga) komponen pelaku usaha pada uraian kornologi kasus yang dapat diketahui yaitu: pelaku usaha *marketplace* “S”, pelaku usaha pembiayaan Kredivo *Paylater*, dan pedagang (*merchant*).

Penting untuk melihat definisi dari masing-masing pelaku usaha untuk dapat lebih lanjut menganalisis kedudukan hukum yang dilakukan dalam transaksi konsumen. Entitas pelaku usaha telah secara jelas diatur dalam Pasal 1 angka 3 UUPK yakni:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Mengacu pada bagian Penjelasan Pasal 1 Angka 3 UUPK dijelaskan “Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.” Maka dengan demikian, *marketplace* “S” dan *merchant* dapat juga dikatakan sebagai pelaku usaha. Hal ini dikarenakan baik itu *marketplace* “S” dan *merchant* merupakan suatu badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha untuk memperoleh keuntungan ekonomis.

Sementara terkait Kredivo *Paylater* sebagai pelaku usaha definisinya dapat merujuk pada Pasal 1 Angka 2 POJK No.22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, yaitu:

Pelaku Usaha Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat PUJK adalah:

- a. LJK dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana di sektor jasa keuangan.

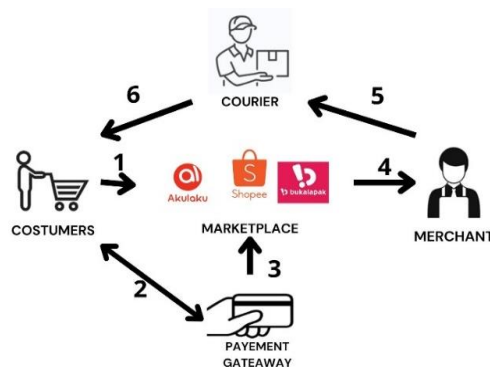
¹² Miru, A. (2020) *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Depok: Rajawali Press. p.50

¹³ Kristiyanti, C. T. S. (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, p.52.

- b. Pelaku usaha jasa keuangan lainnya, baik yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

PT Kredivo Finance Indonesia atau Kredivo *Paylater* dapat dikatakan sebagai PUJK. Selain itu, secara khusus juga dapat dikatakan sebagai Perusahaan pembiayaan sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1 angka 1 POJK No.35/POJK.05/2018 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan, menentukan: "Perusahaan pembiayaan adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan barang dan/atau jasa".

Gambar 3. Hubungan Hukum Dalam Transaksi Jual Beli di E-Commerce



Pada gambar di atas menunjukkan mengenai ruang lingkup hubungan hukum dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik selanjutnya disingkat PMSE) atau *e-commerce*. Mekanisme transaksi jual beli tersebut apabila dikaitkan dengan metode pembayaran *paylater* dapat dijelaskan sebagai berikut. Pertama, Konsumen akan melakukan pembelian barang pada *marketplace* "S". Konsumen akan melengkapi alamat tujuan dan memilih metode pembayaran *paylater* yang disediakan oleh *marketplace* "S". Kedua, konsumen akan masuk dalam tahap pembayaran *payment gateway*. Konsumen dapat menyalin nomor *Virtual Account* (VA) untuk melakukan pembayaran. Ketiga, pihak kreditur (Perusahaan pembiayaan) akan membiayai barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran dan lahirlah kontrak pembiayaan multiguna secara angsuran. Keempat, *merchant* akan melakukan pengiriman yang diserahkan pada pihak kurir untuk diantarkan kepada pihak konsumen. Keenam, konsumen akan mengkonfirmasi penerimaan barang dan selanjutnya oleh *marketplace* dana pembiayaan tersebut akan diteruskan kepada *merchant*.

Pada dasarnya, transaksi perdagangan pada platform *marketplace* juga merupakan perjanjian jual beli antara penjual dan pembeli sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1457 KUHPerdara. Perbedaanya adalah *marketplace* bertindak sebagai pihak ketiga dalam transaksi elektronik dengan menyediakan tempat atau sarana yang dapat mempertemukan penjual (*merchant*) dan pembeli (konsumen) dengan sejumlah fitur

yang memudahkan aktivitas ekonomi.¹⁴ Oleh karena itu, transaksi jual beli di *e-commerce* dapat dikatakan sebagai perjanjian jual beli dengan pemberian kuasa.

Konsep perlindungan hukum bagi konsumen meliputi dua hal, yaitu: perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan hukum bagi masyarakat yang bertujuan untuk mencegah terjadinya permasalahan atau sengketa. Sementara itu, perlindungan hukum represif merupakan upaya hukum untuk menyelesaikan permasalahan yang telah terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen.¹⁵

Secara preventif konsep perlindungan hukum konsumen diberikan melalui akomodasi terhadap hak-hak konsumen. Hak-hak ini secara internasional meliputi: a. Hak untuk mendapat keamanan (*the right to safety*); b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*); c. Hak untuk memilih (*the right to choose*); dan d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).¹⁶ Hak-hak ini kemudian lebih lanjut diakomodir dalam Pasal 4 UUPK.

Berdasarkan ketentuan Pasal 4 huruf b UUPK salah satu hak konsumen adalah hak untuk menerima dan mendapatkan barang atas harga yang telah dibayarkan. Dalam kasus ini, perjanjian jual beli yang dilakukan antara konsumen dengan *merchant* di *marketplace* "S" akan lahir terlebih dahulu daripada perjanjian pembiayaan multiguna atau layanan tunda bayar (*Buy Now Pay Later*/BNPL). Setelah para pihak sepakat atas harga, maka konsumen dapat memilih metode pembayaran salah satunya melalui *fitur buy now pay later* (BNPL), yang mana dalam kasus ini konsumen memilih Kredivo *Paylater*. Pada saat transaksi pembelian barang tersebut dibatalkan oleh *marketplace* "S", konsumen seharusnya tidak perlu lagi melakukan pembayaran karena perjanjian jual beli dianggap batal. Hal ini sekaligus juga membatalkan perjanjian pembiayaan secara angsuran atau *paylater* yang seharusnya timbul akibat adanya perjanjian jual beli. Namun demikian, dalam kasus konsumen diwajibkan untuk membayar angsuran sebesar 7.354.000 (Tujuh Juta Tiga Ratus Lima Puluh Empat Ribu Rupiah) yang dibagi menjadi 6 kali cicilan pembayaran sebesar 1.445.000 (Satu Juta Empat Ratus Empat Puluh Lima Ribu Rupiah).

Permasalahan hukum pada kasus di atas timbul ketika terjadi hubungan hukum antara penyelenggara Perusahaan pembiayaan multiguna Kredivo *Paylater* selaku kreditur dengan konsumen selaku peminjam dana. Terdapat 2 (dua) subjek hukum yaitu, penyelenggara pembiayaan multiguna yaitu Kredivo *Paylater* dan konsumen yang saling mengikatkan diri dalam suatu perjanjian utang piutang,

¹⁴ Sumual, Y. & Muhammad, D.W. (2023). Kontruksi Hukum Dalam Perjanjian Jual Beli Online Platform Marketplace Shopee. *Media Of Law and Sharia*. 3(2), 142-154. <http://Dx.Doi.Org/10.18196/Mls.V3i2.14333>, p.148

¹⁵ Ranto, R. (2019). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik. *Jurnal Ilmu Hukum Alethea*. 2(2), 154-157. <https://doi.org/10.24246/alethea.vol2.no2.p145-164>, p.149

¹⁶ Sinaga, N. A. & Sulisrudatin, N. (2015). Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*. 5(2), 71-87. <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jihd/article/download/110/107>, p. 76

sehingga menimbulkan akibat hukum perikatan. Perikatan ini adalah perikatan yang lahir dari perbuatan para pihak melalui perjanjian pembiayaan multiguna atau secara khusus perjanjian *paylater*. Secara umum perjanjian ini juga dapat dikatakan perjanjian utang piutang.

Perjanjian utang piutang merupakan perjanjian antara pemberi pinjaman (kreditur) memberikan pinjaman kepada pihak lain (debitur) dengan ketentuan penerima pinjaman akan mengembalikan pinjaman tersebut pada waktu yang telah diperjanjikan dengan jumlah yang sama ketika pinjaman itu diberikan.¹⁷ Dalam hubungan hukum antara Kredivo *Paylater* dengan Konsumen dapat dikatakan sebagai suatu perjanjian utang piutang terdapat beberapa unsur-unsur perjanjian utang piutang yang harus terpenuhi, sebagai berikut:¹⁸

- a. Adanya para pihak.
Pada perjanjian ini terdapat 2 (dua) subjek hukum, yaitu: Kredivo *Paylater* sebagai kreditur dan konsumen selaku debitur peminjam dana untuk membeli barang di *marketplace* "S". Unsur ini telah dipenuhi dalam perjanjian tersebut.
- b. Adanya persetujuan.
Kredivo *Paylater* dengan konsumen telah membuat perjanjian bersama yang menyangkut waktu peminjaman, berdasarkan kehendak para pihak dalam menyepakati kewajiban dan hak masing-masing yang dituangkan ke dalam bentuk perjanjian utang piutang melalui aplikasi Kredivo *Paylater*. Bentuk kesepakatan ini telah disediakan melalui kontrak elektronik yang di "klik" atau setuju oleh konsumen. Dengan demikian, unsur kesepakatan ini telah dipenuhi dalam perjanjian tersebut.
- c. Adanya sejumlah barang tertentu.
Barang yang dibeli di *marketplace* "S" seharusnya menjadi objek pembiayaan dalam perjanjian yang dibuat antara pihak Kredivo *Paylater* selaku kreditur kepada pihak kedua konsumen selaku debitur. Namun, telah terjadi pembatalan atas pembelian barang di *marketplace* "S", dikarenakan pihak Kredivo *Paylater* selaku tidak mengirimkan sejumlah dana sebagai pembayaran atas harga pembelian barang. Unsur ini pada kenyataannya tidak dipenuhi dalam perjanjian tersebut.
- d. Adanya pengembalian pinjaman
Unsur ini merupakan konsekuensi atau akibat yang timbul dari perjanjian yang bersifat timbal balik. Artinya, konsumen yang telah memperoleh fasilitas pembiayaan dan menyetujui perjanjian pembiayaan (dalam hal ini *paylater*) berjanji akan mengembalikan dana yang dipinjamkan dari kreditur berupa limit *paylater*, pada jangka waktu dan nilai yang sama sesuai dengan kesepakatan yang tertera dalam perjanjian elektronik. Dikaitkan pada kasus, unsur ini tidak terpenuhi karena barang tidak diterima oleh konsumen akibat *marketplace* "S" telah membatalkan pesanan. Kenyataannya, konsumen masih menerima tagihan angsuran oleh pihak Kredivo *Paylater*. Hal inilah yang kemudian merugikan konsumen.

¹⁷ Sjahdeini, S. R. (2007). *Pertanggungjawaban Pidana Korporasi, Cetakkan ke-II*. Jakarta: Grafiti Pers. p.75

¹⁸ Abdulkadir, M. (2000). *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti. p.225

Gambar 4. Persetujuan Dalam Kontrak Elektronik Pembiayaan Kredivo *Paylater*

Kecuali ditentukan lain dalam Struktur dan Ringkasan Pembiayaan ini, maka setiap istilah atau definisi yang dipergunakan dalam Struktur dan Ringkasan Pembiayaan ini mempunyai arti dan pengertian yang sama dengan istilah atau definisi yang dipergunakan dalam Perjanjian.

Struktur dan Ringkasan Pembiayaan ini tunduk pada dan merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian.

PT KREDIVO FINANCE INDONESIA

Tempat/Tanggal: SURABAYA, 2024-12-01 09:08 PM

DEBITUR,

RENALDY OCTAVIANUS TANDIONO

*Ini adalah dokumen yang dihasilkan komputer dengan tanda tangan digital Anda. Tidak ada tanda tangan fisik yang diperlukan.

Setuju

Terkait keabsahan suatu kontrak elektronik secara umum dapat mengacu pada ketentuan dalam Pasal 1320 KUHPerdara. Hal ini dikarenakan kontrak elektronik tidak lepas dari konsep perjanjian secara mendasar sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1313 KUHPerdara yang menegaskan bahwa: "Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih". Kontrak elektronik juga merupakan perbuatan para pihak unruk mengikatkan diri dalam suatu perjanjian tertentu, yang dalam hal ini perjanjian tersebut meliputi 2 (dua) hal yakni perjanjian jual beli secara elektronik dan perjanjian *paylater*.

Perjanjian dalam *e-commerce* terjadi antara kedua belah pihak yang mana salah satu pihak berjanji kepada pihak yang lain untuk menyerahkan suatu barang dan pihak lain membayar untuk itu.¹⁹ Hanya saja dalam perbuatan hukum yang diwujudkan melalui kontrak elektronik bentuknya adalah digital dan biasanya akan berlaku prinsip *take it or leave it*.

Hubungan hukum antara *marketplace* "S" dengan penjual maupun pembeli dalam praktiknya akan mengikatkan penjual dan pembeli pada kebijakan privasi yang ditetapkan oleh *marketpalce*. Kebijakan ini memuat syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk dapat menggunakan layanan atau dikenal juga sebagai kebijakan syarat dan ketentuan. Lazimnya syarat dan ketentuan penggunaan layanan ini disebut sebagai suatu klausula baku.

Pasal 1 angka 10 UUPK mendefinisikan "Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen". Istilah Klausula Baku disebut juga sebagai "klausula eksonerasi".

Bentuk perjanjian elektronik dikenal pula sebagai *click-wrap agreement*. Secara sederhana, pihak yang menerima penawaran dapat menekan 'click' pada bagian

¹⁹ Sanusi, M. A. (2001). Transaksi Bisnis dalam *Electronic Commerce* (E-Commerce): Studi tentang Permasalahan Hukum dan Solusinya, *Jurnal Hukum*, 8(16), 10-29. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol8.iss16.art2>, p.11

persetujuan (*agreement*) sebagai perwujudan kata sepakat dalam perjanjian berbentuk klausula baku. Perjanjian baku yang bersifat *e-contract* seolah-olah *fait accompli*, karena seolah-olah pihak penerima dihadapkan pada untuk menerima tanpa memiliki kesempatan untuk merundingkan perjanjian.²⁰ Meski demikian, pihak yang ditawarkan tetap memiliki keleluasaan untuk melakukan penolakan sehingga berlaku prinsip *take it or leave it*. Platform PMSE biasanya akan memfasilitasi pilihan pembatalan dengan pilihan tombol 'cancel' dan pilihan tombol 'back'. Dengan adanya pilihan pembatalan, maka perjanjian yang ditawarkan akan terhindar dari unsur pemaksaan.

Terdapat 3 (tiga) teori dalam mengkaji suatu hubungan kontraktual dalam *e-commerce* yang memuat klausula baku dapat dikatakan berlandaskan pada kesepakatan yakni teori kehendak (*wilstheorie*), teori pernyataan (*verklaringstheorie*), dan teori kepercayaan (*vertrouwenstheorie*).²¹ Teori kepercayaan dapat menguatkan pandangan lahirnya kesepakatan dalam perjanjian jual beli di *e-commerce*. Hal ini dikarenakan dengan adanya teori kepercayaan, maka pernyataan yang menimbulkan kepercayaan bahwa transaksi yang dilakukan telah sesuai dengan putusan kehendak konsumen. Dalam hal ini, penerapan teori kepercayaan tidak sekadar diwujudkan dengan konsumen menekan 'click' pada bagian persetujuan (*agreement*), melainkan sistem elektronik dalam transaksi *e-commerce* juga memastikan bahwa persetujuan itu diberikan oleh konsumen yang berwenang. Hal ini dikarenakan adanya kewajiban PMSE mematuhi dan menyelenggarakan prinsip autentikasi dalam penyelenggaraan sistem elektronik, salah satunya melalui penerapan kode OTP (*One-Time Password*) guna menkonfirmasi pembayaran.

OTP adalah metode autentikasi yang menggunakan kode unik sekali pakai untuk memverifikasi identitas pengguna. Kode ini dihasilkan secara unik dan tidak dapat digunakan kembali, sehingga memberikan tingkat keamanan dalam transaksi *e-commerce*.²² Keberadaan OTP dapat dipertanggungjawabkan, karena termasuk ke dalam data pribadi yang dimiliki oleh konsumen yang bersifat pribadi dan rahasia.²³ Rinaldi Munir mengartikan autentikasi (*authentication*) merupakan layanan yang berhubungan dengan identifikasi, yaitu mengidentifikasi kebenaran pihak-pihak yang berkomunikasi (*user authentication* atau *entity authentication*). Dua pihak yang saling berkomunikasi harus dapat mengautentikasi satu sama lain sehingga pesan yang dikirim dan diterima memang benar dari pengirim dan penerima yang

²⁰ Pratama, B. (2017). Mengenai Kontrak Elektronik, Click-Wrap Agreement dan Tanda Tangan Elektronik. Available from <https://business-law.binus.ac.id/2017/03/31/mengenai-kontrak-elektronik-click-wrap-agreement-dan-tanda-tangan-elektronik/#:~:text=Click%2DWrap%20Agreement,-Dalam%20dunia%20teknologi&text=Dengan%20sifat%20e%2Dcontract%20yang,take%20it%2C%20or%20leave%20it>. Diakses 12 Januari 2025.

²¹ Hazhin, U. M. & Gaol, H. S. L. (2019). Penyalahgunaan Keadaan (*Misbruik van Omstadigheden*) dalam Perjanjian Asuransi Melalui Telemarketing. *Jurnal Kertha Patrika*. 41(2), 95-111, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthapatrika/article/view/51367>, p.103

²² Cahyadi, H. I., Hidayatullah, M. A., & Ramdan, S. N. (2023). Perancangan Sistem Otentikasi Berbasis *One Time Password* (OTP). *TRIPLE A: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*. 2 (1), 8-13, <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/TripleA/article/view/17830/9643>, p.9

²³ Sautunnida, Lia. (2018). Urgensi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Di Indonesia: Studi Perbandingan Hukum Inggris Dan Malaysia. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*. 20 (2), 369-384, DOI: [10.24815/kanun.v20i2.11159](https://doi.org/10.24815/kanun.v20i2.11159). p. 372

sesungguhnya.²⁴ Penggunaan metode autentikasi tersebut bertujuan agar transaksi yang dilakukan oleh konsumen dapat berjalan dengan baik dan dapat dipercaya.²⁵ Prinsip keautentikan termuat di dalam Pasal 39 ayat (3) huruf d Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE).

Kredivo *Paylater* memiliki bentuk perjanjian *click-wrap agreement* dalam yang tertera pada kontrak elektronik yang disediakan oleh pihak Kredivo *paylater*. Pihak Kredivo *Paylater* memberikan kontrak elektronik yang harus disetujui oleh konsumen sebagai bukti persetujuan pembayaran yang akan dilakukan oleh konsumen dalam jangka waktu tertentu, beserta dengan bunga yang harus dibayarkan. Hal ini serupa dengan perjanjian pinjam meminjam.

Pengaturan perjanjian pinjam meminjam terdapat dalam buku ke III bab XIII KUHPerdara. Pasal 1754 KUHPerdara yang menyebutkan bahwa “Pinjam-meminjam adalah persetujuan dengan mana pihak yang satu memberikan kepada pihak yang lain sesuatu jumlah tentang barang-barang atau uang yang menghabiskan karena pemakaian, dengan syarat bahwa pihak yang belakangan ini akan mengembalikan dengan jumlah yang sama dari macam dan keadaan yang sama pula”.

Ketentuan Pasal 1754 KUHPerdara tersebut menunjukkan bahwa seseorang yang meminjamkan sejumlah uang atau barang tertentu kepada pihak lain akan mewajibkan kembali bagi si penerima pinjaman mengembalikan sejumlah uang yang sama sesuai dengan persetujuan yang disepakati. Perjanjian pinjam meminjam tersebut dapat juga dikatakan perjanjian pinjam pengganti karena objek pinjaman itu hanya/terdiri dari benda yang habis dalam pemakaian, tetapi dapat pula berupa uang sedangkan pinjaman habis dalam pemakaian terdiri dari benda yang tidak habis dalam pemakaian pinjam meminjam uang merupakan perjanjian kesesuaian dan riil.

Berdasarkan pengertian pinjam meminjam di atas, pinjaman meminjam (pakai habis) adalah suatu perjanjian yang menentukan pihak pertama menyerahkan sejumlah uang yang dapat habis terpakai kepada pihak kedua dengan syarat bahwa pihak kedua tersebut akan mengembalikan barang sejenis kepada pihak lain dalam jumlah dan keadaan yang sama. Pada perjanjian pinjam meminjam uang sebagaimana diatur, para pihak yang terlibat adalah pemberi pinjaman dan penerima pinjaman dimana para pihak ini memiliki hubungan hukum secara langsung melalui perjanjian pinjam meminjam.²⁶ Berdasarkan kata “pihak yang satu” ini adalah pihak yang memberikan suatu pinjaman yaitu Kredivo *Paylater* dan “pihak yang lain” ini adalah pihak yang menerima pinjaman tersebut yaitu konsumen “S”. “barang yang habis karena pemakaian” yang berarti pinjaman yang diberikan oleh Kredivo *Paylater* yang diberikan kepada pihak konsumen habis karena adanya pemakaian dari barang/jasa yang diterima oleh konsumen namun dalam kasus yang terjadi, konsumen tidak mendapatkan barang namun masih terikat didalam perjanjian pinjam meminjam yang

²⁴ Munir, Rinaldi. (2019). Kriptografi: Teori dan implementasi, edisi kedua. Bandung: Informatika. p.18

²⁵ Setyaningsih, E. (2020). Kriptografi & Implementasinya Menggunakan MATLAB. Yogyakarta: Penerbit Andi. p.2

²⁶ Rifandy, M. A. & Angelia, N. M. (2024). Perjanjian Pinjam Meminjam Berdasarkan Pasal 1754 KUHPerdara. ALADALAH: Jurnal Politik, Sosial, Hukum dan Humaniora. 2(3), 248-255. <https://doi.org/10.59246/aladalah.v2i3.886>, p.251

membuat pihak konsumen dirugikan karena diwajibkan untuk melakukan pembayaran tersebut.

Berdasarkan Pasal 24 Angka 1 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (selanjutnya disebut PP PMSE) ditentukan "Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) dalam negeri dan/atau PPMSE luar negeri wajib menjaga Sistem Elektronik yang aman, andal, dan bertanggung jawab dan membangun keterpercayaan terhadap sistem yang diselenggarakannya kepada publik". Berdasarkan Pasal 26 PP PMSE Pelaku Usaha wajib:

- a. Melindungi hak-hak Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan Konsumen; dan
- b. Mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang persaingan usaha.

Berdasarkan konteks keberlakuan hukum positif yang berlaku di Indonesia (*ius contitutum*), apabila konsumen dirugikan dalam penggunaan serta pemanfaatan barang atau jasa dapat menuntut pihak yang dirugikan.²⁷ Diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK bahwa "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Selanjutnya, pada Pasal 19 ayat (2) UUPK ditentukan:

"Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku."

Berdasarkan pasal di atas, ganti kerugian yang ditanggung oleh pihak Kredivo *Paylater* karena telah mengakibatkan kerugian yang dialami oleh konsumen "S" berupa kredit macet dan juga diharuskan untuk membayarkan dana secara angsuran dalam metode pembayaran *paylater*.

Selain itu, secara khusus karena konsumen merupakan konsumen sektor jasa keuangan dan Kredivo *Paylater* merupakan PUJK, maka ketentuan ganti rugi juga mengacu pada Pasal 10 ayat (1), (2), dan (3) POJK tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan yang menentukan:

- "(1) PUJK wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang disebabkan kesalahan, kelalaian, dan perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan dan/atau perjanjian, baik yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau dilakukan oleh pihak ketiga yang mewakili atau bekerja untuk kepentingan PUJK.
- (2) Dalam hal PUJK dapat membuktikan bahwa terdapat keterlibatan, kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh Konsumen, PUJK tidak bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

²⁷ Hamzah. (2017). Comparative Study on Consumer Protection in Indonesia through Mechanism of Product Liability Insurance. *European Research Studies Journal*. 20(3A), 706-716. <https://doi.org/10.35808/ersj%2F739>, p.710

- (3) Bentuk tanggung jawab atas kerugian konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disepakati oleh konsumen dan PUJK”.

Konsumen dapat mengajukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). LAPS merupakan lembaga yang dihadirkan di dalam masyarakat guna membantu menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang ada pada konsumen di sektor jasa keuangan.²⁸ LAPS merupakan suatu alternatif penyelesaian sengketa yang hadir menjadi sarana penyelesaian sengketa antara PUJK dan konsumen. Berdasarkan Pasal 82 ayat (1) POJK 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan menentukan:

“Dalam hal tidak terdapat kesepakatan terhadap hasil penanganan Pengaduan yang dilakukan oleh PUJK, Konsumen dapat:

- a. menyampaikan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk penanganan Pengaduan sesuai dengan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan; atau
- b. mengajukan Sengketa kepada LAPS Sektor Jasa Keuangan yang mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan atau kepada pengadilan”.

Proses perundingan antara para pihak yang bersengketa guna mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa tanpa cara memutus/memaksakan kehendak sehingga dapat tercapai kesepakatan perdamaian (*settlement agreement*). Kekuatan hukum mediasi melalui LAPS dihasilkan dari tercapainya suatu kesepakatan para pihak menandatangani dokumen penyelesaian sengketa.²⁹ Dengan hal ini konsumen “S” dapat mengajukan pembatalan perjanjian pembiayaan *paylater* melalui mediasi dan meminta ganti rugi yang disepakati para pihak dalam proses mediasi di LAPS sebagai lembaga khusus penyelesaian sengketa pada sektor jasa keuangan.

4. Kesimpulan

Perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat pembatalan transaksi pembelian barang di *marketplace* “S” menggunakan metode pembayaran Kredito *Paylater* adalah perlindungan hukum represif berupa ganti rugi yang diatur berdasarkan Pasal 19 ayat (1) UUPK dan Pasal 10 ayat (1) POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Konsumen juga dapat mengajukan gugatan ganti kerugian terhadap pelaku usaha Kredito *Paylater* atas dasar perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata. Adapun bentuk tanggung jawab atas kerugian konsumen diatur dalam Pasal 19 ayat (2) UUPK dan Pasal 10 ayat (3) POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan berupa penggantian uang dan/atau barang. Konsumen juga berhak memperoleh

²⁸ Rama, B. G. A. (2022). Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan Melalui LAPS-SJK: Perspektif Kepastian Hukum. *International Conference Towards Humanity Justice for Law Enforcement and Dispute Settlement*, 1(1), 22-28. <https://journal.undiknas.ac.id/index.php/icfh/article/view/3923>, p.22

²⁹ Harahap, M. D. S., Saidin, O., Sukarja, D., & Leviza, J. (2022). Yurisdiksi LAPS dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan. *Locus Journal of Academic Literature Review*, 1(8), 465-480. <https://doi.org/10.56128/ljoalr.v1i8.411>, p.478

perlindungan hukum dengan meminta dibatalkannya perjanjian pembiayaan *paylater* (BNPL), sehingga limit *paylater* pada akun Kredivo milik konsumen kembali pada nominal semula sebelum terjadinya perjanjian pembiayaan.

Daftar Pustaka

Buku

- Abdulkadir, M. (2000). *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Kristiyanti, C. T. S. (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Miru, A. (2020) *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Depok: Rajawali Press.
- Munir, Rinaldi. (2019). *Kriptografi: Teori dan implementasi, edisi ke-II*. Bandung: Informatika.
- Setyaningsih, E. (2020). *Kriptografi & Implementasinya Menggunakan MATLAB*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sjahdeini, S. R. (2007). *Pertanggungjawaban Pidana Korporasi, Cetakkan ke-II*. Jakarta: Grafiti Pers.

Jurnal

- Cahyadi, H. I., Hidayatullah, M. A., & Ramdan, S. N. (2023). Perancangan Sistem Otentikasi Berbasis *One Time Password* (OTP). *TRIPLE A: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*. 2 (1), 8-13, <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/TripleA/article/view/17830/9643>, p.9
- Fathoni, L. A. & Rahman, A. (2023). Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Layanan *Paylater* Perusahaan Fintech di Aplikasi Merchant *E-commerce*. *Jurnal Risalah Kenotariatan*, 4(1), 388-396. <https://doi.org/10.29303/risalahkenotariatan.v4i1.118>
- Hamzah. (2017). Comparative Study on Consumer Protection in Indonesia through Mechanism of Product Liability Insurance. *European Research Studies Journal*. 20(3A), 706-716. <https://doi.org/10.35808/ersj%2F739>
- Harahap, M. D. S., Saidin, O., Sukarja, D., & Leviza, J. (2022). Yurisdiksi LAPS dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan. *Locus Journal of Academic Literature Review*, 1(8), 465-480. <https://doi.org/10.56128/ljoalr.v1i8.411>
- Hariss, A., Fauzia, N. & Saruya, F. (2022). Perlindungan Hukum Perjanjian Transaksi Elektronik Dengan Sistem Bayar Nanti pada Aplikasi Shopee. *Legalitas: Jurnal Hukum*.14(2), 299-307. <http://dx.doi.org/10.33087/legalitas.v14i2.371>
- Hazhin, U. M. & Gaol, H. S. L. (2019). Penyalahgunaan Keadaan (*Misbruik van Omstadigheden*) dalam Perjanjian Asuransi Melalui Telemarketing. *Jurnal Kertha Patrika*. 41(2), 95-111, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthapatrika/article/view/51367>
- Nur'aeni., Ainulyaqin, M. H., & Edy, S. (2024). Dampak Fenomena E-Commerce Pada Tingkat Penjualan di Pasar Tradisional Ditinjau Dari Psikologi dan Ekonomi Islam. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(01), 270-284. <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v10i1.12146>
- Sanusi, M. A. (2001). Transaksi Bisnis dalam *Electronic Commerce* (E-Commerce): Studi tentang Permasalahan Hukum dan Solusinya, *Jurnal Hukum*, 8(16), 10-29. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol8.iss16.art2>.
- Sautunnida, Lia. (2018). Urgensi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Di Indonesia: Studi Perbandingan Hukum Inggris Dan Malaysia. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*. 20 (2), 369-384, DOI: [10.24815/kanun.v20i2.11159](https://doi.org/10.24815/kanun.v20i2.11159).

- Sinaga, N. A. & Sulisrudatin, N. (2015). Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*. 5(2), 71-87. <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jihd/article/download/110/107>
- Sumual, Y. & Muhammad, D.W. (2023). Kontruksi Hukum dalam Perjanjian Jual Beli Online Platform Marketplace Shopee. *Media of Law and Sharia*. 3 (2), 142-154. <http://dx.doi.org/10.18196/mls.v3i2.14333>
- Ulum, Z. & Asmuni. (2023). Transaksi Shopee Paylater Perspektif Hukum Islam. *Al-Mawarid: Jurnal Syari'ah & Hukum*. 5(1), 59-71. <https://doi.org/10.20885/mawarid.vol5.iss1.art5>
- Urfiah, N. A., Kamila, Z., & Syarifah, Y. A. (2023). Pengaruh Metode Pembayaran Paylater dan Lifestyle Terhadap Keputusan Pembelian Produk (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Akuntansi Angkatan 19 dan 20 UPN Veteran Jakarta). *Account Jurnal Akutansi, Keuangan dan Perbankan*, 10(1), 1867-1874. <https://doi.org/10.32722/account.v10i1.5245>
- Ranto, R. (2019). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik. *Jurnal Ilmu Hukum Alethea*. 2(2), 154-157, <https://doi.org/10.24246/alethea.vol2.no2.p145-164>
- Rama, B. G. A. . (2022). Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan Melalui LAPS-SJK: Perspektif Kepastian Hukum. *International Conference Towards Humanity Justice for Law Enforcement and Dispute Settlement*, 1(1), 22-28. <https://journal.undiknas.ac.id/index.php/icfh/article/view/3923>, p.22
- Rifandy, M. A. & Angelia, N. M. (2024). Perjanjian Pinjam Meminjam Berdasarkan Pasal 1754 KUHPERdata. *ALADALAH: Jurnal Politik, Sosial, Hukum dan Humaniora*. 2(3), 248-255. <https://doi.org/10.59246/aladalah.v2i3.886>

Penelitian/Skripsi

- Safitri, S. N., (2020). Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pengguna Paylater Traveloka. Universitas Islam Negeri Hidayatullah.

Website

- Estherina, I. (2024). OJK Catat Piutang Pembiayaan Paylater Naik 89,2 Persen. Retrieved from <https://www.tempo.co/ekonomi/ojk-catat-piutang-pembiayaan-paylater-naik-89-2-persen--2919>, diakses 10 November 2024
- Pratama, B. (2017). Mengenal Kontrak Elektronik, Click-Wrap Agreement dan Tanda Tangan Elektronik. Retrieved from <https://business-law.binus.ac.id/2017/03/31/mengenal-kontrak-elektronik-click-wrap-agreement-tanganelektronik/%2DWrap%20Agreement,%20dunia%20teknologi%20e%2Dcontract>, diakses 12 Januari 2025.
- Sari, H. P., & Sukmana, Y. (2024). 8 Metode Pembayaran Paling Populer di E-commerce. Retrieved from <https://money.kompas.com/read/2024/01/04/150109026/8-metode-pembayaran-paling-populer-di-e-commerce?page=all>>, diakses 10 November 2024
- Sofie. (2024). Pesanan Dibatalkan oleh Shopee, Namun Limit Kredito Masih Terpotong dan Ada Tagihan. Retrieved from <https://mediakonsumen.com/2024/09/12/surat-pembaca/pesanan-dibatalkan-oleh-shopee-namun-limit-kredito-masih-terpotong-dan-ada-tagihan>, diakses 13 Desember 2024