

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Aplikasi *Shopee Paylater* Di Kabupaten Majene

Artikel	Abstrak
<p>Ika Novita Sari¹ Sulaeman² Andi Dewi Pratiwi³ Nur Aisyah⁴</p> <p>¹²³⁴Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sulawesi Barat, Indonesia</p> <p>Correspondence: ikanovitasari@unsulbar.ac.id</p> <p>Data: Received: 16-04-2023; Accepted: 18-02-2023; Published: 31-03-2023</p> <p>DOI: http://dx.doi.org/10.31332/flr.v5i1.5836</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna Aplikasi <i>Shopee Paylater</i> di Kabupaten Majene. Dalam penerapan <i>Spaylater</i> banyak ditemukan kekurangan dan kerugian bagi pengguna diantaranya mengenai cara pengihan <i>DC Shopee</i> yang tidak sesuai dengan etika sebagai depkolektor dan pengaksesan kontak tanpa izin, serta pembobolan akun pengguna hingga mengalami kerugian materil. Berdasarkan atas kronologi dan bukti-bukti yang diperoleh oleh penulis pada pengguna/konsumen pengguna <i>Spaylater</i>. Jelas bahwa dalam penerapannya banyak ditemukan ketidaksesuaian dan tidak sejalan dengan Undang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dimana banyak hak konsumen yang dilanggar. Secara khusus mengenai perlindungan hukum dan sanksi pelanggaran data pribadi dalam layanan pinjaman <i>onlinetercantum</i> dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 26 bahwa pihak penyelenggara bertanggung jawab menjaga kerahasiaan, keutuhan dan ketersediaan data pribadi pengguna serta dalam pemanfaatannya harus memperoleh persetujuan dari pemilik data pribadi kecuali ditentukan lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun sanksi terhadap pelanggaran data pribadi mengacu pada Pasal 47 ayat (1), yaitu sanksi administratif terhadap penyelenggara yakni; peringatan tertulis, denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu; pembatasan kegiatan usaha dan pencabutan izin. Namun hal itu masih lemah dan konsumen masih banyak dirugikan, karena sanksi terhadap penyelenggara atau perusahaan <i>fintech</i> masih sebatas sanksi administratif</p> <p>Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Aplikasi <i>Shopee Paylater</i>, Sanksi Administratif</p>

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi cukup memberikan dampak yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan di era digitalisasi, tak terkecuali dalam sektor keuangan atau finansial. Sektor ini memiliki peran penting dalam perekonomian dan akan terus mengalami perkembangan seiring dengan kebutuhan masyarakat. Salah satunya adalah penerapan teknologi informasi dibidang keuangan yang umumnya disebut sebagai *Financial technology (fintech)*¹. *Fintech* merupakan salah satu bentuk penerapan teknologi informasi dibidang keuangan yang pertama kali muncul ditahun 2004 oleh Zopa, suatu institusi keuangan di Inggris yang menjalankan jasa peminjaman uang, yang dewasa ini sudah merambah keberbagai macam jenis aplikasi untuk berbagai macam jenis transaksi.²

Penyesuaian sektor finansial dengan perkembangan teknologi dalam bentuk *fintech* ini sejatinya tidak hanya terjadi di negara maju, tetapi juga tumbuh dan berkembang dengan pesat di negara berkembang seperti di Indonesia dan Negara-negara lain di Asia Tenggara. *Fintech* dalam pemahaman sederhana merupakan gabungan antara layanan jasa keuangan dengan pemanfaatan teknologi yang mengubah model bisnis konvensional menjadi modern, dalam hal ini proses bisnis yang dilakukan oleh pelaku

¹Otoritas Jasa Keuangan, "Mengenal Lembaga Serta Produk Dan Jasa Keuangan", <https://sikapiuangmu.ojk.co.id/FrontEnd/CMS/Article/10424> (Diakses pada 24 Maret 2022)

² Otoritas Jasa Keuangan, "Mengenal Lembaga Serta Produk Dan Jasa Keuangan"

industri menjadi lebih efisien, ekonomis, bahkan minim interaksi manusia. Seperti dalam berbelanja *online*, Belanja *online* merupakan aktivitas antara konsumen dengan penjual dalam transaksi jual beli melalui media internet yang disebut dengan *e-commerce*.³ Hadirnya *e-commerce* telah membuat perubahan pada perilaku konsumen yang semula hanya berbelanja secara *offline* dengan datang langsung ke pusat perbelanjaan, pasar, maupun toko itu sendiri sekarang dapat dengan mudah dilakukan secara *online* di rumah. Perubahan perilaku tersebut banyak dipengaruhi oleh kemudahan yang ditawarkan dari toko *online*, juga persepsi para pelanggan mengenai jarak, harga, promosi, tempat yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

E-Commerce menawarkan berbagai fitur metode pembayaran untuk melakukan transaksi jual beli, seperti metode pembayaran transfer bank, kartu kredit, dompet digital yang dimiliki oleh masing-masing *e-commerce*, dan *Cash On Delivery (COD)*. Seiring dengan berkembangnya teknologi dalam transaksi elektronik, saat ini terdapat fitur pembayaran yang memungkinkan konsumen untuk berbelanja dengan menggunakan pembayaran cicilan atau pemberian pinjaman tanpa kartu kredit dan tanpa pemberian jaminan yakni fitur *paylater*. Fitur pembayaran *paylater* memberikan konsumen kesempatan untuk memanfaatkan jasa dan layanan sementara mereka membayar diakhir sesuai dengan batas waktu yang diberikan. Kemunculan fitur *paylater* adalah hasil kerjasama antara perusahaan belanja *online* dengan perusahaan pembiayaan berbasis *peer to peer lending*. *Peer to peer lending* merupakan suatu layanan pinjam meminjam berbasis teknologi informasi yang mempertemukan pemberi pinjaman dengan para pencari pinjaman (*borrower*) didalam sebuah wadah atau perusahaan.⁴ Kemudahan ini cukup membantu masyarakat secara finansial terutama masyarakat ekonomi menengah kebawah.

Salah satu *e-commerce* yang menawarkan fitur metode pembayaran *paylater* adalah *PlatformShopee*. Pada dasarnya *shopee* menyediakan beberapa metode pembayaran seperti transfer bank, *cash on delivery (COD)*, dompet digital milik *shopee* yang bernama *shopeepay*, serta metode pembayaran lainnya. Bagi beberapa pengguna aplikasi *Shopee* yang tidak memiliki cukup uang, atau belum memiliki kartu kredit tapi sedang dalam kebutuhan mendesak untuk membeli barang yang diinginkan. Kemudian *shopee* mengeluarkan fitur metode pembayaran beli sekarang bayar nanti atau yang dikenal dengan *shopee paylater*. *Shopeepaylater* merupakan sistem pinjaman berbasis teknologi informasi atau *Peer to Peer Lending* kerjasama PT *Shopee Indonesia* dengan *PT Commerce Finance* untuk memberikan pinjaman bagi pengguna sesuai dengan limit yang ditentukan oleh *shopee*. Dimana ada persyaratan-persyaratan tertentu untuk mendapatkan fitur metode pembayaran *shopeepaylater*. Syarat-syarat untuk mendapatkan layanan *shopee paylater* ialah sebagai berikut: 1) Akun konsumen sudah

³Harahap, D. A. , "Perilaku Belanja Online Di Indonesia: Studi Kasus. *JRMSI*", Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesi, 2018 9(2), 193–213. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.009.2.02>

⁴Sarah Safira Aulianisa. "Konsep Dan Perbandingan Buy Now, Pay Later Dengan Kredit Perbankan Di Indonesia: Sebuah Keniscayaan Di Era Digital Dan Teknologi." *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, Volume. 9, nomor.2, 2020, hal 187.

terdaftar dan diverifikasi; 2) Akun konsumen telah berumur 3 bulan; 3) Banyak digunakan untuk berbelanja; dan 4) Aplikasi *Shopee* sudah *update*.⁵

Kehadiran perjanjian baku ini seperti yang kita ketahui bahwa dalam perjalanannya memiliki kelebihan dengan mempermudah pihak pelaku usaha dan konsumen dalam bertransaksi, namun juga mempunyai kekurangan terkait Perlindungan Konsumen. Adapun perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan hakikat dari Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni terdapat pada pasal 4 yakni Hak konsumen adalah: a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa; d) Hak untuk didengar pendapat, dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁶

Perlindungan hukum adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁷ Dengan kata lain bahwa untuk menjamin adanya kepastian dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen atau masyarakat yang memperoleh/menggunakan barang dan/atau jasa, pemerintah harus melakukan berbagai upaya baik itu dari segi aturan yang dibuat maupun penerapannya. Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan oleh penulis, disamping banyaknya kemudahan yang diberikan oleh fitur *Shopee paylater* ini, banyak juga ditemukan beberapa hal yang menimbulkan kerugian bagi pihak debitur atau pengguna fitur ini, hal itu antara lain: 1) Cara penagihan *DC shopee paylater* tidak terdapat dalam perjanjian baku yang telah dicantumkan pihak *Shopee* pada laman awal sebelum pengaktifan fitur *paylater*. 2) Pembobolan akun *shopee paylater*. Hal ini tidak sesuai dengan hak konsumen menurut Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 4 ayat(d), dan (e).⁸ Sehingga pada kenyataannya, penyelenggaraan fitur *paylater* pada aplikasi *Shopee* ternyata mengalami beberapa kendala yang merugikan konsumen..

⁵Shopee, “ingin tau cara kredit di shopee? Ini cara mengaktifkan shopee paylater!”, shopee 12 Agustus 2021, <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/cara-menggunakan-shopeepaylater-di-shopee/>, diakses pada 25 Maret 2022

⁶Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 4

⁷*Ibid*, pasal 1 angka 1

⁸*Ibid*, pasal 4 ayat d, dan e.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan tipe atau jenis penelitian Hukum Normatif-empiris. Tipe penelitian ini disesuaikan dengan rumusan masalah yang diajukan sebagai konsekuensi logis dari isu hukum penelitian dalam latar belakang masalah tentang Perlindungan hukum terhadap Konsumen pengguna aplikasi *shopee paylater* di Kabupaten Majene. Lokasi penelitian merupakan objek sekaligus tempat dimana peneliti melakukan penelitian guna untuk memperoleh data-data yang relevan dengan perihal yang akan diteliti. Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Majene Provinsi Sulawesi Barat. Penulis melakukan penelitian ditempat ini dengan alasan bahwa untuk menganalisis perihal perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna aplikasi *shopee paylater* di Kabupaten Majene. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain. Berdasarkan jenis data penelitian ini, analisis yang digunakan yaitu teknikanalisis data deskriptif kualitatif. Data yang telah diperoleh dari lapangan, dianalisis secara interpretatif yang merupakan upaya untuk menjelaskan dan membandingkan teori yang telah diseleksi dengan data yang sudah diolah. Dengan demikian pendekatan berfikir yang penulis gunakan dalam menyimpulkan hasil penelitian ini adalah pendekatan berfikir preventif

3. Hasil dan Pembahasan

Sistem Belanja Pada Aplikasi *Shopee Paylater*

Berbelanja *online* sebagai gaya hidup baru ditengah masyarakat saat ini. Muncul beragam *platforme-commerce* yang sudah menjadi alternatif baru yang memudahkan pola perilaku belanja masyarakat Indonesia saat ini tak terkecuali di Kabupaten Majene sendiri. Salah satu situs belanja yang sering diakses oleh masyarakat adalah *Shopee*. *Shopee* adalah situs elektronik komersial yang berkantor pusat di Singapura yang dimiliki oleh *Sea Limited* (sebelumnya dikenal dengan nama *Garena*), yang didirikan pada 2009 oleh *Forrest Li*. *Shopee* pertama kali diluncurkan di Singapura pada tahun 2015 sebagai *market place consumer to consumer (C2C)*. Namun kini mereka telah beralih ke model *hibridC2C* dan *business to consumer (B2C)* semenjak meluncurkan *Shopee Mall* yang merupakan *platform* toko daring untuk *brand* ternama.⁹

Di kalangan konsumen di Indonesia, survei yang dilakukan pada bulan Desember 2017 oleh The Asian Parent mengungkapkan bahwa *Shopee* adalah platform belanja pilihan pertama bagi para ibu di Indonesia (73%), diikuti oleh Tokopedia (54%), Lazada (51%), dan Instagram (50 %).¹⁰ Berdasarkan survei sederhana yang dilakukan oleh penulis, banyak ditemukan pengguna *shopee* dan hampir sebagian besar masyarakat

⁹<https://id.wikipedia.org/wiki/Shopee#:~:text=5%20Referensi,Sejarah,toko%20daring%20untuk%20brand%20ternama> di akses pada tanggal 11 Juli 2022

¹⁰*Ibid*

Kabupaten Majene menggunakan aplikasi *shopee* untuk melakukan aktifitas belanja baik berdasarkan kebutuhan pribadi maupun kebutuhan berjualan. Dari sebagian besar pengguna *shopee* adalah remaja/ anak sekolah dari tingkat SMP maupun SMA dan orang dewasa baik dari wanita/lelaki karir maupun penjual *online*. Dalam aplikasi *shopee* ada banyak metode pembayaran mulai dari kartu kredit/debit, transfer bank, indomaret, *Shopee pay*, *alfamart*, *oneklik*, *COD*, mitra *Shopee*, *akulaku paylater*, dan *Shopee paylater*. Tak jarang dari pengguna *shopee* menggunakan metode pembayaran *shopee paylater* atau biasa disebut *Spaylater*. *Spaylater* merupakan layanan pinjaman yang diberikan oleh aplikasi *e-commerce* berbasis *peer to peer leading*. Tidak dapat dipungkiri bahwa dengan hadirnya fitur *Spaylater* ini sedikit banyaknya membantu pengguna dalam bertransaksi dan mendapatkan pinjaman dengan mudah. Namun disamping banyaknya kemudahan yang diberikan oleh fitur *Spaylater* ini, juga ditemukan banyaknya kerugian yang diperoleh pengguna/konsumen khususnya di Kabupaten Majene sendiri.

Berdasarkan pengakuan dari saudara Nasmirah mengenai Kronologi ia mendapatkan perilaku yang kurang menyenangkan dari *DC Shopee* dengan mengakses kontak tanpa izinnya hingga menghubungi kontak pribadi tanpa sepengetahuannya, dan itu membuat teman dan kerabat yang dihubungi merasa terganggu. Yang dimana hal itu tidak tertuang dalam ketentuan dan persyaratan awal penggunaan fitur ini dimana disana hanya terdapat ketentuan denda yang harus dibayarkan jika melakukan keterlambatan pembayaran dan hal itu telah jelas menyalahi aturan berdasarkan Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen tahun 1999 yang membahas mengenai kewajiban pelaku usaha dalam hal ini *Shopee* bahwa dalam pasal 7 butir b yang berbunyi Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan¹¹. Artinya pelaku usaha dalam hal ini *shopee* harus memberikan ketentuan yang jelas kepada penerima jasa penggunaan fasilitas *Spaylater* dalam hal ini pengguna sebelum terjadinya sebuah kesepakatan agar tidak ada ketidak sesuaian lain yang terjadi setelah terjadinya perjanjian.

Dalam *Spaylater* terdapat ketentuan dan syarat penggunaan pada awal pendaftaran layanan *Spaylater*, namun ternyata masih ada ketentuan dan syarat tambahan yang selama ini belum diketahui oleh pengguna. Setelah ditelusuri dalam akun pengguna ternyata terdapat klausula baku lain yang selama ini tidak diketahui oleh pengguna dan tempatnya pun terdapat dalam menu yang susah untuk dilihat oleh pengguna yang hanya bisa diakses setelah terjalannya kesepakatan layanan *Spaylater* tersebut bukannya di awal sebelum perjanjian disetujui. Otomatis pengguna harus menyetujui klausula baku itu tanpa harus mempertimbangkan terlebih dahulu harus lanjut ataupun tidak dalam penggunaan layanan ini dikarenakan klausula baku tersebut muncul setelah perjanjian antara kedua belah pihak terjalin. Berdasar pada pengakuan saudara Nasmirah tersebut, telah jelas bahwa hal itu tidak sejalan dengan Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 18 ayat 2 yang berbunyi pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat

¹¹Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen tahun 1999, pasal 7 butir b.

dibaca secara jelas, atau yang mengungkapkan sulit dimengerti¹². Berdasar atas tujuan yang ingin dicapai oleh para pihak, serta kebutuhan untuk adanya aturan yang mampu mengakomodir kepentingan serta memberikan perlindungan hukum bagi para pelaku ekonomi (para pihak), maka dalam perkembangan hukum perjanjian, berdampak pada bentuk-bentuk baru hukum perjanjian yang menghendaki efektif, sederhana, praktis, dan tidak membutuhkan proses dan waktu yang lama dimungkinkan dalam asas kebebasan berkontrak. Meski memberikan kebebasan kepada para pihak untuk membuat suatu perjanjian, pada dasarnya bahwa hukum perjanjian dalam KUH Perdata mengandung ketentuan-ketentuan yang memaksa (*dwingen, mandatory*) dan yang opsional (*aanvullend, optional*) sifatnya. Adanya ketentuan-ketentuan memaksa dalam aturan hukum tentunya para pihak yang akan membuat suatu perjanjian tidak dapat serta merta dapat mengabaikan aturan perundang-undangan yang telah ada, melainkan harus tetap mengacu pada aturan-aturan yang telah diatur di dalam undang-undang. Hukum perjanjian memberikan ruang kepada para pihak untuk membentuk dan menentukan isi dari perjanjian yang akan dilakukan, meski demikian, dalam penerapannya terjadi beberapa permasalahan yang sering dialami dalam menjalankan perjanjian tersebut, salah satu diantaranya adalah adanya kontrak baku, dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang-undang tersebut Pasal 1 Angka 10 disebutkan bahwa:

“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”¹³

Berpijak pada aturan tersebut maka dapat diketahui bahwa di dalam klausula baku yang dibuat, terdapat unsur keharusan yang harus dilakukan oleh salah satu pihak dalam rangka pemenuhan atas aturan yang ada di dalam perjanjian tersebut. Merujuk pada landasan dasar dilakukannya suatu kontrak atau perjanjian, dalam hal ini cenderung mengacu pada hal-hal yang bersifat bisnis atau ekonomi (keuangan). Oleh karena itu dalam suatu kontrak yang dibuat oleh para pihak, seharusnya mampu mewartakan kepentingan-kepentingan para pihak. Adanya kepentingan para pihak, merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan, karena pada dasarnya dalam kontrak perjanjian yang dilakukan para pihak di dalamnya sama-sama memiliki kepentingan. Mengacu pada pemikiran bahwa suatu perjanjian terjadi ketika para pihak yang ada didalamnya sepakat untuk saling mengikatkan diri, maka dalam hal ini pelaksanaan perjanjian tidak dapat lepas dari prinsip konsensualisme yang merupakan suatu syarat pembentuk perjanjian. Prinsip konsensualisme merupakan syarat mutlak dalam setiap kontrak yang berfungsi untuk menjamin kepastian hukum.¹⁴ Suatu perjanjian dianggap terjadi setelah para pihak mengatakan kesepakatan. Lebih jauh memahami tentang kesepakatan para pihak, bahwa

¹²Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen tahun 1999, pasal 18 ayat 2.

¹³UUPK Pasal 1 angka 10

¹⁴ Niru Anita Sinaga, “Peranan Asas-Asas Hukum Perjanjian Dalam Mewujudkan Tujuan Perjanjian”, Bina Mulia Hukum Vol. 7 No. 2, hal 116

pada hakikatnya dalam hubungan hukum perjanjian, kesepakatan yang terjadi terbentuk karena proses tawar menawar. Melalui prosetawar menawar inilah para pihak akan mengetahui secara jelas dan detail terkait dengan hak serta. Kewajiban yang harus dilaksanakan dalam menjalankan perjanjian tersebut. Dalam klausula baku yang isinya telah ditentukan oleh salah satu pihak, maka prinsip-prinsip hukum perjanjian yang terdapat di dalam hukum perjanjian seakan terabaikan, hal ini dapat dilihat dari tidak adanya negosiasi dalam klausula baku, posisi tawar salah satu pihak juga lemah.

Bentuk Perlindungan Hukum terhadap Konsumen

Perlindungan konsumen adalah jaminan yang seharusnya didapatkan oleh para konsumen atas setiap barang dan/jasa yang diperoleh. Dalam pasal 1 angka 1 Undang-undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁵ Perlindungan konsumen dibutuhkan untuk menciptakan rasa aman bagi para konsumen dalam melengkapi kebutuhan hidup. Kebutuhan perlindungan konsumen juga harus bersifat tidak berat sebelah dan harus adil. Sebagai landasan penetapan hukum. Memperhatikan substansi pasal 2 UU Perlindungan Konsumen demikian penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada Falsafah Negara Republik Indonesia. Sebagai asas hukum dengan sendirinya menempatkan asas ini yang menjadi rujukan pertama baik dalam pengaturan perundang-undangan maupun dalam berbagai aktifitas yang berhubungan dengan gerakan perlindungan konsumen oleh semua pihak yang terlibat di dalamnya.

Berdasarkan beberapa ketentuan yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan di atas, maka dapat dipahami bahwa pada dasarnya ada banyak peraturan yang melindungi hak-hak konsumen khususnya adanya jaminan bahwa konsumen setara hak-haknya di mata hukum dengan pelaku usaha. Pinjaman *online* sama dengan perjanjian konvensional yang pada dasarnya diatur Pasal 1754 Bab VIII Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) yakni yang menyatakan bahwa “pinjam habis pakai adalah sebuah perjanjian, yang menentukan pihak pertama yang menyerahkan sejumlah barang yang habis terpakai kepada pihak kedua dengan syarat pihak kedua itu akan mengembalikan barang sejenis kepada pihak pertama dalam jumlah dan keadaan yang sama”.¹⁶ Selain Pasal 1754, dalam Pasal 1320 KUH Perdata suatu perjanjian dikatakan sah apabila perjanjian tersebut mengandung kesepakatan yang mengikat, kecakapan dalam melakukan suatu perjanjian, suatu persoalan tertentu dan suatu sebab yang tidak terlarang.¹⁷

Secara khusus mengenai perlindungan hukum dan sanksi pelanggaran data pribadi dalam layanan Pinjaman *online* telah tercantum dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi

¹⁵Undang-undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 1 angka 1

¹⁶Kitab Undang-undang Hukum Perdata, pasal 1754

¹⁷*Ibid*, Pasal 1320

Informasi, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 26 bahwa pihak penyelenggara bertanggungjawab menjaga kerahasiaan, keutuhan dan ketersediaan data pribadi pengguna serta dalam pemanfaatannya harus memperoleh persetujuan dari pemilik data pribadi kecuali ditentukan lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁸ Masyarakat awam hukum tentunya merasa khawatir menghadapi permasalahan hukum tersebut. Di sisi lain, perlindungan hukum bagi nasabah pinjaman *online* merupakan aspek serius untuk ditangani oleh pihak berwajib. perlindungan pengguna pelayanan berdasarkan Pasal 29 POJK 77/2016, penyelenggara wajib menerapkan prinsip dasar dari perlindungan pengguna yaitu, transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data, serta penyelesaian sengketa pengguna secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau.¹⁹

Dalam hal ini perlindungan hukum bagi nasabah pinjaman *online* masih lemah dan konsumen masih banyak dirugikan, karena sanksi terhadap penyelenggara atau perusahaan *fintech* masih sebatas sanksi administratif. Terhadap nasabah yang ingin melakukan pengaduan maka dapat disampaikan kepada lembaga terkait kerugian sebagai konsumen, seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), namun di Provinsi Sulawesi barat belum ada YLKI apalagi di Kabupaten Majene sendiri yang merupakan lokasi penelitian peneliti. Dalam kegiatan transaksi pinjaman *online* diperlukannya konsep perlindungan hukum agar terlindungi kepentingan dua belah pihak yakni, perlindungan hukum secara preventif dan refresif. Perlindungan hukum secara preventif ialah perlindungan hukum dengan tindakan pencegahan, pengawasan preventif dilakukan oleh OJK diatur dalam UU No 21 Tahun 2011 Pasal 8 huruf a sampai dengan i. Sedangkan perlindungan hukum refresif dengan cara memberikan efek jera atau dilaksanakan sanksi setelah terjadinya pelanggaran hukum. Pengawasan refresif diatur dalam Pasal 9 huruf c pada UU No 21 Tahun 2011 tentang OJK yang menjelaskan bahwa perlindungan refresif dapat dilakukan dengan cara melaksanakan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan dan perlindungan konsumen bagi perusahaan jasa keuangan.²⁰

Penyelenggara pinjaman *online* apabila mendapat pengaduan dari konsumen harus melakukan pemeriksaan internal, bersifat objektif sehingga pengaduan tersebut dapat diujikan kebenarannya dan apabila pengaduan yang dilaporkan benar, maka pihak penyelenggara pinjaman *online* harus meminta maaf serta mengganti kerugian dan memperbaiki layanan yang telah diadukan konsumen. Pengaduan konsumen dan penyelenggara pinjaman *online* tidak mencapai kesepakatan maka konsumen atau pihak yang meminjam pinjaman *online* maka dapat menyelesaikan sengketa baik di dalam pengadilan maupun diluar pengadilan. Pada pasal 39 ayat (1)PJOK No.1/PJOK.07/2013 penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan pihak konsumen menghubungi OJK memfasilitasi baik permasalahan penyebaran data pribadi dan penagihan hutang yang

¹⁸ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, pasal 26

¹⁹Peraturan Otoritas Jasa Keuangan no 77 tahun 2016, Pasal 29

²⁰Undang-undang No 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, pasal 9 butir c.

melanggar etika penyelesaian sengketa, maka OJK menetapkan peraturan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yakni Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/PJOK.07/2013 baik penyelesaian sengketa internal di lembaga jasa keuangan, penyelesaian dilembaga pengadilan serta melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang akan menentukan apakah penyelesaian sengketa dilakukan baik di dalam maupun diluar pengadilan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan maka dapat diambil kesimpulan yaitu: 1) Dalam penerapan *Spaylater* banyak ditemukan kekurangan dan kerugian bagi pengguna diantaranya mengenai cara pengihan *DC Shopee* yang tidak sesuai dengan etika sebagai depkolektor dan pengaksesan kontak tanpa izin, serta pembobolan akun pengguna hingga mengalami kerugian materil. Berdasarkan atas kronologi dan bukti-bukti yang diperoleh oleh penulis pada pengguna/konsumen pengguna *Spaylater*. Jelas bahwa dalam penerapannya banyak ditemukan ketidaksesuaian dan tidak sejalan dengan Undang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dimana banyak hak konsumen yang dilanggar; 2) Bentuk perlindungan konsumen secara umum terdapat dalam pasal 4 Undang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Secara khusus mengenai perlindungan hukum dan sanksi pelanggaran data pribadi dalam layanan pinjaman *onlinetercantum* dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 26 bahwa pihak penyelenggara bertanggung jawab menjaga kerahasiaan, keutuhan dan ketersediaan data pribadi pengguna serta dalam pemanfaatannya harus memperoleh persetujuan dari pemilik data pribadi kecuali ditentukan lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan. Dan Sanksi terhadap pelanggaran data pribadi mengacu pada Pasal 47 ayat (1), yaitu sanksi administratif terhadap penyelenggara yakni; peringatan tertulis, denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu; pembatasan kegiatan usaha dan pencabutan izin. Namun hal itu masih lemah dan konsumen masih banyak dirugikan, karena sanksi terhadap penyelenggara atau perusahaan *fintech* masih sebatas sanksi administratif

Daftar Pustaka

- Accurate. 2022. "Pay Later Adalah Fitur Transaksi Digital yang Memiliki Kelebihan Dan Kekurangan, Ini Penjelasannya", [Pay Later Adalah Fitur Transaksi Digital yang Memiliki Kelebihan Dan Kekurangan, Ini Penjelasannya - Accurate Online](#) diakses pada 17 April 2022 Pukul 10.10 wita
- Amalia, Nanda S. (2013). *Hukum Perikatan*. Nanggroe Aceh Darussalam: Unimal press.
- Az, L. S. (2019). *ASPEK HUKUM PERJANJIAN kajian konprehensif teori dan perkembangannya*. yogyakarta: Penebar Media Pustaka.

- Disemadi, Hari Saputra. *Urgensi Suatu Regulasi yang Konferhensif Tentang Fintech Berbasis Pinjaman Online Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Jurnal Komunikasi Hukum 7, No.2
- Hamid, A. H. (2017) *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makassar: CV.SAH MEDIA.
- Harahap, D. A. 2018. “*Perilaku Belanja Online Di Indonesia: Studi Kasus. JRMSI*”. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesi, <https://doi.org/10.21009/jrmsi.009.2.02>
- Kitab Undang-undang Hukum Perdata
- Kompas Pedia, “Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia”, <https://ylki.or.id/profil/sejarah/> diakses pada tanggal 13 Juli 2022 pukul 10:03 WITA
- Marpi, Yapiter. (2020). *Perlindungan hukum terhadap konsumen atas keabsahan kontrak elektronik dalam transaksi e-commerce*. Tasikmalaya: Zona Media Mandiri.
- Marzuki, P. M. (2011). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Miru Ahmadi (2011), *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Miru Ahmadi, s.y. (2004), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo
- Mushlihin, “Latar Belakang lahirnya Undang-undang Perlindungan Konsumen”, <https://www.referensimakalah.com/2013/04/Latar-belakang-lahirnya-Undang-undang-perlindungan-konsumen.html> di akses pada tanggal 18 Juli 2022 pukul 08:35 WITA
- Nugrahaningsi. W. (2017) *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online*. Surakarta: CV Pustaka Bengawan.
- Otoritas Jasa Keuangan, “LAPS, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa” <https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/pages/lembaga-alternatif-penyelesaian-sengketa.aspx> di akses pada tanggal 18 Juli 2022 pukul 10:00 WITA.
- Rosmawati (2018). *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenada Media Grup. cet 1.
- Sinaga.N.A, “*Peranan Asas-Asas Hukum Perjanjian Dalam Mewujudkan Tujuan Perjanjian*”, Bina Mulia Hukum Vol. 7 No. 2,
- Syihabuddin dan TIM Penyusun (2022), *Kabupaten Majene dalam angka Regency in Figures 2022*, Majene: Badan Pusat Statistik Kabupaten Majene

Tim Redaksi BIP(2017).*himpunan peraturan perundang-undangan republik Indonesia “Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen”*. Jakarta: Penerbit Buana Ilmu Popular.

Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen.

Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

Windari. R.A.(2014). *Hukum Perjanjian*. Yogyakarta: Graha Ilmu