

ABSTRAK

Salah satu fitur pembayaran yang ditawarkan oleh traveloka adalah *PayLater* yakni sebuah fasilitas pembayaran yang memungkinkan konsumen untuk membayar pembelian traveloka dalam jangka waktu 1 hingga 12 bulan. Fitur pembayaran tersebut disediakan oleh PT Caturusa Sejahtera Finance selaku penyedia modal talangan untuk melakukan pemesanan tiket atau hotel dalam *platform* Traveloka. Namun keberadaan Traveloka *PayLater* tidak selamanya membawa dampak positif, salah satu contohnya adalah terjadinya peretasan akun Traveloka *PayLater* yang kemudian tagihannya dibebankan kepada konsumen, sehingga seringkali konsumen yang menanggung kerugian atas hal tersebut. Oleh sebab itu perlu dianalisis apakah tindakan penyelenggara membebankan tagihan kepada konsumen yang akun Traveloka *PayLater* nya mengalami peretasan itu dibenarkan serta bagaimana hukum memberikan perlindungan kepada konsumen yang memperoleh pembebanan tagihan akun Traveloka *PayLater* yang mengalami peretasan.

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Sedangkan jenis bahan hukum yang digunakan ada dua yakni bahan hukum primer yang terdiri dari peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen, serta bahan hukum sekunder yang berfungsi memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer. Bahan hukum primer dan sekunder yang telah diperoleh, kemudian dilakukan analisis secara preskriptif agar diperoleh jawaban atas permasalahan yang diajukan yakni dikaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, khususnya aturan perundang-undangan terkait dengan perlindungan hukum kepada konsumen *fintech*.

Hasil penelitian menunjukkan tindakan penyelenggara membebankan tagihan kepada konsumen yang akun Traveloka *PayLater* nya mengalami peretasan itu tidak dapat di benarkan karena peretasan yang terjadi disebabkan oleh kurangnya keamanan sistem Traveloka *PayLater* sebagai penyelenggara seharusnya menjadi tanggung jawab penyelenggara, bukan tanggung jawab konsumen. Adapun dasar hukum dari tanggungjawab penyelenggara sistem elektronik diatur dalam pasal 31 PP No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, sedangkan dasar hukum tanggung jawab penyelenggara *fintech* ini diatur dalam pasal 37 POJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Sedangkan bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen yang memperoleh pembebanan tagihan Traveloka *PayLater* yang mengalami peretasan adalah fasilitas layanan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan, apabila konsumen tidak puas dengan hasil pengaduan tersebut, maka bisa melanjutkan sengketa melalui Lembaga Alternatif penyelesaian Sengketa. Penyelesaian sengketa melalui LAPS dapat dilakukan dengan cara mediasi atau arbitrase. Apabila mediasi tidak menemukan kata sepakat antara kedua belah pihak, maka konsumen dapat memilih untuk melanjutkan sengketa melalui layanan arbitrase, putusan arbitase ini yang kemudian bersifat final dan mengikat kedua belah pihak. Adapun dasar hukum perlindungan konsumen sektor jasa keuangan adalah POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan POJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Peretasan Akun, Pembiayaan Online

ABSTRACT

One of the payment features offered by Traveloka is PayLater, a payment facility that allows consumers to pay for Traveloka purchases within a period of 1 to 12 months. This payment feature is provided by PT Caturusa Sejahtera Finance as a provider of bailout capital for booking tickets or hotels on the Traveloka platform. However, the existence of Traveloka PayLater does not always have a positive impact, one example is the hacking of the Traveloka PayLater account which is then charged to the consumer, so that it is often the consumer who bears the loss for this. Therefore, it is necessary to analyze whether the operator's act of charging consumers whose Traveloka PayLater account has been hacked is justified and how the law provides protection to consumers who have been charged with a Traveloka PayLater account that has been hacked.

The research method used is normative legal research with a statute approach. Meanwhile, there are two types of legal materials used, namely primary legal materials consisting of consumer protection legislation, and secondary legal materials that function to provide explanations for primary legal materials. The primary and secondary legal materials that have been obtained are then analyzed in a prescriptive manner in order to obtain answers to the problems posed, which are reviewed based on applicable laws and regulations, in particular the laws and regulations related to legal protection for fintech consumers.

The results of the study show that the organizer's act of charging bills to consumers whose Traveloka PayLater account was hacked cannot be justified because the hacking that occurred was caused by the lack of security of the Traveloka PayLater system as the organizer should be the responsibility of the organizer, not the responsibility of the consumer. The legal basis for the responsibility of the electronic system operator is regulated in Article 31 of PP No. 71 of 2019 concerning the Implementation of Electronic Systems and Transactions, while the legal basis for the responsibility of fintech operators is regulated in Article 37 of POJK Number 77/POJK.01/2016 concerning Information Technology-Based Lending and Borrowing Services. While the form of legal protection provided to consumers who have been charged with hacking Traveloka PayLater bills is a complaint service facility to the Financial Services Authority, if consumers are not satisfied with the results of the complaint, they can continue the dispute through the Alternative Dispute Resolution Institution. Dispute resolution through LAPS can be done by means of mediation or arbitration. If the mediation does not find an agreement between the two parties, then the consumer can choose to continue the dispute through arbitration services, this arbitration decision which is then final and binding on both parties. The legal basis for consumer protection in the financial services sector is POJK Number 1/POJK.07/2013 concerning Consumer Protection in the Financial Services Sector and POJK Number 61/POJK.07/2020 concerning Alternative Institutions for Dispute Resolution in the Financial Services Sector.

Keywords: Legal Protection, Consumers, Account Hacking, Online Financing