

## ABSTRAK

*Shopee PayLater* merupakan layanan penyelenggaraan teknologi finansial jenis *peer to peer lending* berupa pinjaman, pembiayaan, dan penyediaan modal. Perjanjian *Shopee PayLater* dituangkan dalam syarat dan ketentuan *Shopee PayLater* dimana di dalamnya mengandung klausula eksonerasi pengalihan tanggung jawab. Permasalahan muncul saat konsumen mengalami kendala pada layanan *Shopee PayLater* akibat kesalahan sistem, tetapi pelaku usaha telah membebaskan kewajibannya untuk tidak bertanggungjawab terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat kesalahan sistem. Untuk itu, perlu diteliti apakah adanya klausula pengalihan tanggung jawab itu dapat membebaskan kewajiban *Shopee Paylater* untuk mengganti kerugian konsumen akibat kesalahan sistem dan bagaimana hukum memberikan perlindungan kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat kesalahan sistem *Shopee PayLater*.

Penelitian ini merupakan penelitian normatif dengan menggunakan pendekatan kasus (*case approach*). Bahan hukum yang digunakan meliputi bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum yang diperoleh kemudian dilakukan analisis secara deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya klausula pengalihan tanggung jawab itu tidak dapat membebaskan kewajiban *Shopee PayLater* untuk mengganti kerugian konsumen akibat kesalahan sistem, hal ini sesuai dengan Pasal 31 Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik. Perlindungan Hukum yang didapat konsumen diatur dalam Pasal 2 POJK Nomor 1/POJK.07/ 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan sebagai perlindungan *preventif* dan namun, jika dalam hal tidak mencapai kesepakatan maka konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau diluar pengadilan yaitu melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang diatur dalam ketentuan POJK No. 61/ POJK.07/ 2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagai bentuk perlindungan *represif*.

**Kata Kunci :** Perlindungan Hukum, Konsumen, Pembiayaan *Online*.

## **ABSTRACT**

Shopee PayLater is a peer to peer lending type of financial technology service in the form of loans, financing, and capital provision. The Shopee PayLater agreement is stated in the Shopee PayLater terms and conditions which contains an exoneration clause for the transfer of responsibility. Problems arise when consumers experience problems with Shopee PayLater services due to system errors, but business actors have released their obligations not to be responsible for losses suffered by consumers due to system errors. For this reason, it is necessary to examine whether the existence of a liability transfer clause can free Shopee Paylater's obligation to compensate consumers for system errors and how the law provides protection to consumers who suffer losses due to Shopee PayLater system errors.

This research is a normative research using a case approach. The legal materials used include primary and secondary legal materials. The legal materials obtained were then analyzed in a qualitative descriptive manner.

The results show that the existence of a transfer of responsibility clause cannot relieve Shopee PayLater's obligation to compensate consumers for system errors, this is in accordance with Article 31 of Government Regulation no. 71 of 2019 concerning the Implementation of Electronic Systems and Transactions. Legal protection obtained by consumers is regulated in Article 2 of POJK Number 1/POJK.07/2013 concerning Consumer Protection in the Financial Services Sector as preventive protection and however, if in the event of not reaching an agreement, the consumer can resolve the dispute through the court or outside the court, namely through the Institution Alternative Dispute Resolution as regulated in the provisions of POJK No. 61/ POJK.07/ 2020 concerning Alternative Dispute Resolution Institutions as a form of repressive protection.

**Keywords:** Legal Protection, Consumers, Online Financing.