

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia termasuk Negara berkembang dimana perkembangannya melaju pesat dengan ditandai adanya perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang berpengaruh besar pada perubahan sistem maupun gaya masyarakat yang sebelumnya dilakukan secara manual kini berubah menjadi serba digital dalam artian berbagai aktivitas yang dilakukan masyarakat dapat dilakukan secara daring atau *online*.

Perkembangan teknologi ini juga berdampak bagi kesejahteraan masyarakat khususnya dalam bidang ekonomi. Sebagai sarana tempat bertukarnya informasi dan juga merupakan tempat antara produsen serta konsumen dalam menawarkan dan memperoleh jasa maupun barang merupakan salah satu fungsi dari teknologi informasi. Dalam sistem perdagangan elektronik biasa disebut sebagai *E-commerce*. Kumpulan aktivitas seperti penyebaran, pemasaran, dan penjualan serta pembelian jasa maupun barang melalui pemanfaatan media elektronik yang selanjutnya disebut sebagai *E-commerce*.<sup>1</sup>

Kegiatan *E-commerce* ini biasanya dituangkan melalui aplikasi atau *platform marketplace*. *Marketplace* adalah aplikasi *online* dengan pemanfaatan teknologi media elektronik sebagai tempat berinteraksinya penjual dan pembeli secara *online* yang mengakibatkan adanya transaksi elektronik antara penjual dan pembeli. Transaksi Elektronik merupakan perbuatan hukum dengan pemanfaatan

---

<sup>1</sup> Mudakir Iskandar Syah, *Hukum Bisnis Online Era Digital*, Jakarta, Campustaka, 2018. hlm 15.

media elektronik seperti jaringan komputer.<sup>2</sup> *Shopee* termasuk kategori *marketplace* yang banyak diminati para konsumen. Sebagai toko *online* maka cakupan aplikasi *Shopee* meliputi penjualan dan pembelian melalui internet. Dalam perkembangannya *Shopee* mengembangkan aspek layanan dan fitur yang memberikan *limit* kredit untuk fasilitas pinjaman yang dapat dimanfaatkan oleh konsumen. Layanan ini juga termasuk pada jenis *fintech* khususnya *peer to peer lending* dimana *marketplace* dapat menghubungkan kedua pihak antara pemberi pinjaman dana dengan penerima pinjaman dana sebagai bentuk investasi atau modal pada satu aplikasi *marketplace*.<sup>3</sup> Layanan dan fitur yang dimaksud diantaranya adalah *Shopee PayLater*.

*Shopee PayLater* merupakan fitur terbaru dari *Shopee* yang menyediakan layanan fasilitas pinjaman dana dalam bentuk *limit* kredit. Untuk dapat menggunakan atau memanfaatkan layanan ini para pengguna diarahkan untuk melakukan pendaftaran sesuai dengan syarat dan ketentuan fitur *Shopee PayLater*, biasanya dalam syarat dan ketentuan *Shopee PayLater* dituangkan dalam perjanjian baku. Dengan hal ini maka para pengguna secara tidak langsung telah mengikatkan diri secara hukum sebagai suatu kesepakatan terhadap perjanjian tersebut.

Dapat dikatakan sebagai suatu perjanjian apabila telah memenuhi unsur syarat syahnya perjanjian diantaranya : kesepakatan antara kedua pihak, kecakapan hukum, adanya obyek tertentu, serta adanya kausa halal, yang telah diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara.<sup>4</sup> Adanya unsur kesepakatan dan cakap hukum

---

<sup>2</sup> Lihat Pasal 1 Angka 2 UU ITE.

<sup>3</sup> <https://wartaekonomi.co.id/berita313590/apa-itu-fintech?espv=1> diakses pada tanggal 31 Januari 2021.

<sup>4</sup> Lihat Pasal 1338 Ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

merupakan syarat subyektif dikarenakan berkaitan dengan subyek perjanjian, adanya unsur obyek tertentu dan kausa halal adalah syarat obyektif dikarenakan berkaitan dengan objek perjanjian. Namun terkait asas suatu perjanjian KUHPerdata telah mengatur bahwa suatu perjanjian dibuat secara sah akan berlaku sebagai aturan atau Undang-Undang bagi setiap pembuatnya.<sup>5</sup>

Sehubungan dengan penerapan perjanjian baku tentunya harus diperhatikan terhadap adanya klausula eksonerasi, merupakan klausula pembebasan dan pembatasan pertanggungjawaban pelaku usaha guna menjaga keseimbangan kedudukan konsumen dan pelaku usaha sehingga tidak menimbulkan kerugian maupun sengketa di kemudian hari.

Dalam syarat dan ketentuan fitur *Shopee PayLater*, terdapat beberapa pihak yaitu *marketplace Shopee*, penyelenggara *Shopee PayLater*, pemberi pinjaman *Shopee PayLater*, dan penerima pinjaman *Shopee PayLater*. Hubungan hukum terbentuk apabila pihak-pihak yang terkait saling mengikatkan diri dalam suatu perjanjian dan bersama-sama saling menyepakati suatu perjanjian yang telah dibuat. Hubungan hukum yang dibuat dalam syarat dan ketentuan *Shopee PayLater* adalah hubungan hukum *marketplace* dengan penyelenggara karena adanya kerjasama antara pelaku usaha baik usaha kecil, usaha menengah maupun usaha besar.<sup>6</sup> Hubungan hukum antara penyelenggara *Shopee PayLater* dengan pemberi pinjaman *Shopee Paylater* timbul karena perjanjian pengguna *Shopee Paylater* dan penyelenggara *Shopee Paylater* serta adanya perjanjian pemberi kuasa yakni penyelenggara *Shopee Paylater* sebagai penerima kuasa dan pemberi kuasa adalah

---

<sup>5</sup>*Ibid.*

<sup>6</sup>Lihat PP Nomor 44 Tahun 1997 Tentang Kemitraan.

pemberi pinjaman *Shopee PayLater*.<sup>7</sup> Hubungan hukum antara pemberi pinjaman *Shopee PayLater* dengan penerima pinjaman *Shopee PayLater* karena adanya perjanjian pinjam meminjam pada dokumen elektronik sebagaimana diatur pada ketentuan Pasal 20 POJK Nomor 77/ POJK.01/ 2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.<sup>8</sup> Hubungan hukum penerima pinjaman *Shopee PayLater* dengan *marketplace* karena adanya pemberian kekuasaan terhadap orang lain bagi penerimanya sebagai bentuk penyelenggaraan suatu urusan.<sup>9</sup> Hubungan penerima pinjaman dengan penyelenggara karena adanya perikatan yang lahir dari persetujuan atas kontrak yang disediakan oleh penyelenggara, dan dituangkan dalam transaksi elektronik.<sup>10</sup>

Sehubungan syarat dan ketentuan masih terdapat beberapa keluhan kerugian konsumen akibat kesalahan sistem karena telah mencantumkan klausula eksonerasi dalam syarat dan ketentuan *Shopee PayLater* ini, kesalahan sistem yang terjadi merupakan bentuk kelalaian dan kesalahan dari penyelenggara *Shopee PayLater* karena ketidaktepatan dalam memberikan layanan yang berkualitas terhadap penggunanya, diantaranya konsumen menulis keluhannya yang terlansir pada situs media konsumen.com pemilik akun shopee Ajicbrt94 sebagai *customer shopee*, Berawal tanggal 25 Agustus 2020 saya membayar tagihan *Shopee PayLater* dan terjadi “*Double Pembayaran*” karena adanya kesalahan dari sistem. Langsung saya kontak CS *Shopee* melalui *chat* lalu

---

<sup>7</sup> Nadia Intan Rahmahafida, *Perlindungan Hukum Para Pihak Pemberi Pinjaman pada Layanan Pinjaman Pendidikan Berbasis Teknologi Informasi terhadap Risiko Gagal Bayar*, *Jurist-Diction*, Volume 3 No. 2 Tahun 2020. Hlm. 548.

<sup>8</sup> *Ibid.* hlm. 549.

<sup>9</sup> Lihat pasal 1792 KUHPperdata.

<sup>10</sup> *Ibid.*

dibuatkan nomor laporan 91143883 dengan SLA/penangan laporan yang tidak jelas. Setelah saya desak baru diinfokan 3-5 hari. Tanggal 04-09-2020 pukul 23:59 dengan nomor +62211500702 ada konfirmasi serta dijanjikan secara pribadi oleh Tim *Shopee* di tanggal 05-09-2020 akan ada proses transfer pengembalian dana saya. Namun hingga detik ini tidak ada kejelasan sama sekali, bahkan tidak ada respon sama sekali.<sup>11</sup>

Dengan melihat respon dari pihak terkait dapat diketahui bahwa pihak terkait telah membebaskan tanggung jawabnya terhadap konsumen yang dirugikan, dikarenakan dalam Pasal 8 ayat (2) dan (3) Syarat dan Ketentuan *Shopee PayLater* telah mencantumkan klausula eksonerasi pengalihan tanggung jawab yang menyatakan bahwa konsumen atau pengguna *Shopee PayLater* dalam pemenuhan kewajibannya terhadap pihak ketiga terkait penggunaan layanan telah melepaskan serta membebaskan tanggung jawab pihak pemberi pinjaman *Shopee Paylater* dan LDN *Shopee PayLater* atas segala risiko, denda, biaya, ganti rugi maupun bunga; Serta menundukkan konsumen atau pengguna *Shopee PayLater* pada ketentuan baru secara sepihak seperti memperbaiki, pemeliharaan, penundaan, pengubahan, pemodifikasian, dan penghentian atas layanan, konten maupun *platform Shopee*.<sup>12</sup>

Sedangkan ketentuan POJK Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi telah mengatur pelarangan pencantuman klausula eksonerasi terhadap penyelenggara pada perjanjian baku yakni dilarang untuk mengalihkan tanggung

---

<sup>11</sup>Rustam Aji Saputro, *Pembayaran Tagihan Shopee PayLater Bermasalah, Tidak Ada Kejelasan Proses Refund*, <https://mediakonsumen.com/2020/09/07/surat-pembaca/pembayaran-tagihan-shopee-paylater-bermasalah-tidak-ada-kejelasan-proses-refund> , diakses pada tanggal 31 Januari 2021.

<sup>12</sup>Lihat Pasal 8 Ayat (2) dan (3) Syarat dan Ketentuan *Shopee PayLater/ Spinjam*.

jawab atas kewajibannya terhadap pengguna; serta dalam pemanfaatan layanan dilarang menundukkan pengguna pada peraturan baru, lanjutan, tambahan, perubahan secara sepihak oleh penyelenggara.<sup>13</sup>

Meskipun telah mengatur larangan pencantuman klausula eksonerasi pengalihan tanggung jawab, namun pada faktanya aturan tersebut sering dikesampingkan oleh pelaku usaha sektor jasa keuangan dengan ditandai masih terdapat beberapa kerugian yang dialami konsumen akibat pencantuman klausula eksonerasi. Meskipun dalam syarat dan ketentuan *Shopee PayLater* telah dicantumkan pembatasan atau pengalihan tanggung jawab seharusnya sebagai pihak pelaku usaha sektor jasa keuangan tetap memiliki rasa tanggung jawab terhadap konsumen yang dirugikan akibat kelalaian pelaku usaha itu sendiri, namun jika kerugian yang ditimbulkan akibat kelalaian oleh konsumen itu sendiri maka pelaku usaha tidak diharuskan untuk mengganti kerugian tersebut. Perjanjian yang mencantumkan klausula eksonerasi ini sering kali menimbulkan kerugian bahkan sengketa yang timbul di kemudian hari dan pada akhirnya semua perjanjian yang telah disediakan menundukkan konsumen pada sebuah pilihan *take it or leave it*. Dan dengan demikian jika konsumen tunduk pada syarat dan ketentuan *Shopee PayLater* Pasal 8 ayat (2) dan (3) maka risiko yang dialami konsumen adalah kerugian.

Berkaitan dengan 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

---

<sup>13</sup>Lihat Pasal 36 Ayat (2) POJK Nomor 77/ POJK.01/ 2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

perlindungan kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat kesalahan sistem *Shopee PayLater*.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah adanya klausula pengalihan tanggung jawab itu dapat membebaskan kewajiban *Shopee PayLater* untuk mengganti kerugian konsumen akibat kesalahan sistem?
2. Bagaimana hukum memberikan perlindungan terhadap konsumen *Shopee PayLater* yang mengalami kerugian akibat kesalahan sistem ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Menganalisis apakah adanya klausula pengalihan tanggung jawab dapat membebaskan kewajiban *Shopee PayLater* mengganti kerugian konsumen akibat kesalahan sistem.
2. Mengetahui bagaimana hukum memberikan perlindungan terhadap konsumen *Shopee PayLater* yang mengalami kerugian akibat kesalahan sistem.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu :

- a. Kegunaan Teoritis
  1. Diharapkan menjadi referensi hukum pada layanan pembiayaan *online*.

2. Diharapkan berguna untuk memperluas ilmu pengetahuan hukum terkait pada pembiayaan *online*.

b. Kegunaan Praktis

1. Diharapkan dapat dijadikan solusi atas permasalahan layanan pembiayaan *online*.
2. Diharapkan berguna memberikan bahan masukan untuk konsumen supaya lebih teliti dan berhati-hati dalam melakukan layanan pembiayaan *online*.

## **1.5 Metode Penelitian**

### **1.5.1 Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif, yaitu dengan mengkaji peraturan perundang-undangan, bahan primer maupun bahan sekunder lainnya. Penelitian normatif merupakan suatu proses penemuan aturan hukum, doktrin hukum maupun prinsip hukum sebagai solusi permasalahan hukum yang dihadapi.<sup>14</sup>Aturan hukum yang dimaksud terkait dengan perjanjian pembiayaan *online*.

### **1.5.2 Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kasus (*case approach*), Karena yang diteliti adalah terkait kasus kesalahan sistem dari fitur *Shopee PayLater*.

### **1.5.3 Bahan Hukum**

---

<sup>14</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Kencana, 2009, hlm. 11

Untuk membantu mencari jawaban dari permasalahan yang ada. Bahan hukum tersebut terbagi dalam beberapa macam, yaitu :

#### 1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mempunyai otoritas yang terdiri dari Perundang-undangan dan Putusan-putusan hakim.<sup>15</sup>

Bahan hukum primer terdiri dari :

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.
- c. POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
- d. POJK Nomor 77/ POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.
- e. PP Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik.
- f. Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/ 12/ PBI/ 2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial.
- g. POJK No. 61/ POJK.07/ 2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

#### 2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah uraian mengenai bahan hukum primer dan berupa publikasi mengenai hukum yang tidak termasuk dokumen

---

<sup>15</sup>*Ibid*, hlm.141

resmi, seperti buku-buku termasuk skripsi, tesis, desertasi hukum. Disamping itu juga kamus hukum, jurnal hukum, dan anotasi putusan pengadilan.<sup>16</sup> Dalam hal ini terkait dengan aturan perjanjian pembiayaan *online*.

#### 1.5.4 Analisis Bahan Hukum

Perolehan dari bahan hukum kemudian dilakukan pemeriksaan, pengelompokan dan pembahasan untuk diolah sebagai data informasi yang dituangkan dalam uraian-uraian serta sistematis guna mendapatkan penyelesaian yang dirumuskan dalam kesimpulan sebagai jawaban atas permasalahan penelitian secara deduktif yakni hal bersifat umum menuju hal bersifat khusus.<sup>17</sup> Sehubungan dengan itu, perolehan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder akan dianalisis secara deskriptif kualitatif sehingga dapat menjawab permasalahan terkait perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat kesalahan sistem pada *Shopee PayLater*.

#### 1.6 Keaslian Penelitian

| No . | Nama Penulis/ Instansi                                  | Judul                                                                                                             | Rumusan Masalah                                                                                                                                                               | Pembahasan                                                                                            |
|------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.   | Ratna Mutia Febrina, Universitas Pancasakti Tegal, 2019 | Keabsahan Kontrak Antara Kreditur dan Debitur dalam Layanan Pinjaman Uang Berbasis Teknologi Informasi (Fintech). | 1. Bagaimanakah Pengaturan kontrak elektronik dalam <i>e-commerce</i> di Indonesia ?<br>2. Bagaimanakah keabsahan kontrak elektronik antara kreditur dan debiur dalam layanan | Penelitian ini berfokus pada pengaturan dan keabsahan kontrak elektronik dalam layanan <i>fintech</i> |

<sup>16</sup>*Ibid.*, hlm.155

<sup>17</sup>Meuwissen diterjemahkan oleh B. Arif Sidharta, *Pengembangan Hukum, Ilmu Hukum, Teori Hukum, Dan Filsafat Hukum*, Bandung, PT.Rafika Aditama,2009,hlm.56-57

|    |                                                               |                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                               |                                                                                                              | peminjaman uang berbasis aplikasi dan teknologi informasi ?                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2. | Kornelius Benuf,<br>Universitas Diponegoro,<br>2019           | Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Konsumen Dalam Bisnis Financial Technology (Fintech) Di Indonesia. | 1. Bagaimanakah hubungan hukum para pihak dalam bisnis <i>fintech</i> berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan ?<br>2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap keamanan data pribadi konsumen dalam bisnis <i>fintech</i> di Indonesia ? | Pembahasan ini berfokus pada hubungan hukum para pihak serta perlindungan dalam bisnis <i>fintech</i> atas keamanan data konsumen <i>fintech</i> .                                                                                           |
| 3. | Retha Kurnia Wiyono,<br>Universitas Trunojoyo<br>Madura, 2019 | Tanggung Jawab Akulaku Atas Kerugian Konsumen Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen Online                    | 1. Apakah tindakan Akulaku yang telah mewajibkan konsumen untuk membayar angsuran meskipun barang belum diterima itu dapat dibenarkan ?<br>2. Siapakah yang bertanggung jawab atas belum diterimanya produk oleh konsumen melalui aplikasi Akulaku tersebut ?                                                             | Penelitian ini berfokus pada aplikasi Akulaku sebagai objek penelitian dimana konsumen diwajibkan melakukan pembayaran angsuran walaupun belum diterimanya barang tersebut serta pihak yang bertanggung jawab atas kerugian dalam pembiayaan |

|    |                                                          |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                          |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                | konsumen.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4. | Shahrotul Mufarrohah, Universitas Trunojoyo Madura, 2020 | Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Tidak Diterimanya Barang Dalam Transaksi Elektronik. | 1. Siapakah yang dapat digugat oleh konsumen akibat tidak diterimanya barang dalam transaksi elektronik yang telah melampaui masa garansi pengembalian dana?<br>2. Apa upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen atas tidak diterimanya barang dalam transaksi elektronik? | Penelitian ini membahas pada pihak yang dapat digugat oleh konsumen akibat tidak diterimanya barang dalam transaksi elektronik yang telah melampaui masa garansi pengembalian dana, serta upaya yang dapat ditempuh dalam transaksi elektronik yang telah melampaui masa garansi pengembalian dana. |

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian pertama, berfokus pada pengaturan dan keabsahan kontrak elektronik dalam layanan *fintech*. Penelitian kedua, lebih berfokus pada hubungan hukum para pihak serta perlindungan dalam bisnis *fintech* atas keamanan data konsumen. Penelitian ketiga, berfokus pada aplikasi Akulaku sebagai objek penelitian dimana konsumen diwajibkan melakukan pembayaran angsuran walaupun belum diterimanya barang tersebut serta pihak yang bertanggung jawab atas kerugian dalam pembiayaan konsumen. Penelitian keempat, berfokus pada pihak yang dapat digugat akibat tidak diterimanya barang

serta upaya yang dapat ditempuh dalam transaksi elektronik yang telah melampaui masa garansi pengembalian dana. Sedangkan penelitian ini berfokus pada perjanjian *Shopee PayLater* yang mencantumkan klausula pengalihan tanggung jawab dapat membebaskan kewajiban mengganti kerugian konsumen akibat kesalahan sistem serta perlindungan hukum terhadap konsumen *Shopee Paylater* yang mengalami kerugian akibat kesalahan sistem.