

BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum terhadap pengguna *spaylater* berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia belum maksimal. Penulis menyimpulkan bahwa peraturan BI No. 3 Tahun 2023 masih perlu dilakukan pembaharuan norma yang mengatur terkait tanggung jawab penyelenggara/penyedia jasa dan bentuk ganti rugi yang wajib diberikan kepada konsumen. Hal ini menimbulkan kekosongan hukum atau norma dalam peraturan BI. Pada praktiknya, *spaylater* merupakan sistem pembayaran yang diatur oleh PBI. Akan tetapi belum perlindungan hukum kepada konsumen masih lemah, karena dalam praktiknya PT. Commerce Finance tidak mengatur bagaimana tanggung jawab dan ganti rugi dari pihak pelaku usaha kepada konsumen selaku pengguna *paylater*. Maka diperlukannya regulasi terhadap peraturan perlindungan konsumen dalam sektor keuangan guna memberikan perlindungan kepada konsumen secara jelas dan adil.
2. Berdasarkan beberapa ketentuan yang terdapat dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023, maka dapat dipahami bahwa pada dasarnya ada banyak peraturan yang melindungi hak-hak konsumen khususnya adanya jaminan bahwa konsumen setara dalam mengaplikasikan hak-haknya di mata hukum dengan penyelenggara. Secara khusus mengenai perlindungan hukum dan sanksi pelanggaran data pribadi dalam layanan keuangan berbasis *online* telah tercantum dalam PBI No. 3 Tahun 2023, sebagaimana ditegaskannya dengan poin perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab dengan perlindungan *asset*, privasi dan data konsumen yang dimana dalam pemanfaatannya harus memperoleh persetujuan dari pemilik data pribadi kecuali ditentukan lain oleh ketentuan peraturan, serta penanganan pengaduan dan

penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien. Perlindungan konsumen khususnya konsumen *Spaylater* telah ditetapkan dalam beberapa aturan seperti aturan PBI No. 3 Tahun 2023, dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan peraturan lainnya.

2. Saran

1. Pelaksanaan edukasi dan Kampanye Nasional Literasi Keuangan agar meningkatkan kesadaran (*awareness*), pengetahuan dan keterampilan masyarakat mengenai produk dan jasa keuangan, mengubah pola pikir dan perilaku keuangan masyarakat, meningkatkan jumlah pengguna produk dan jasa keuangan. Banyaknya masyarakat awam yang hanya mengetahui sejumlah aplikasi peminjam uang untuk mendapatkan modal usaha tanpa mengetahui dengan pasti manfaat, biaya, risiko, hak dan kewajibannya sebagai pengguna. Untuk itu dalam duduk perkara pengguna *spaylater* perlu diberikan edukasi informasi lebih lanjut terkait *spaylater*. Agar pengguna dapat memanfaatkan *spaylater* sesuai dengan kebutuhannya.
2. Perusahaan dan lembaga keuangan harus mengadopsi langkah-langkah keamanan yang canggih untuk melindungi aset konsumen dan menjaga integritas sistem keuangan secara keseluruhan. Oleh karena itu, perlu diterapkan kebijakan dan praktik yang ketat dalam pengumpulan, penggunaan, dan penyimpanan data pribadi konsumen. Keamanan data harus menjadi prioritas utama, dengan menerapkan enkripsi yang kuat, perlindungan terhadap akses yang tidak sah, dan pemantauan aktif terhadap potensi ancaman *cyber*.
3. Penting untuk memiliki saluran pengaduan yang terbuka, mudah diakses, dan dapat diakses oleh semua konsumen. Sistem ini harus menyediakan platform yang jelas dan dapat dimengerti untuk melaporkan masalah, baik melalui media online maupun offline. Dengan demikian, setiap konsumen memiliki kesempatan yang sama untuk menyampaikan keluhannya. Langkah berikutnya adalah respons yang cepat dan proaktif terhadap pengaduan. Setiap pengaduan harus diberi perhatian serius dan ditanggapi dengan cepat. Ini tidak hanya

membantu menyelesaikan masalah secara lebih efisien, tetapi juga menciptakan kesan bahwa perusahaan atau lembaga tersebut menghargai masukan dan keprihatinan konsumennya.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Az. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar, Daya Widya, Jakarta, 2000

I Wayan Gede Asmara, dkk, Perlindungan Hukum terhadap Hak Konsumen atas Informasi Produk Import, Jurnal Analogi Hukum, Vol. 1 No.1, 2019.

Jonker Sihombing, Peran dan Aspek Hukum dalam Pembangunan Ekonomi, Bandung: PT Alumni, 2010.

Miru Ahmadi dan Yodo Sutarman, Hukum Perlindungan Konsumen, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008

Mochtar Kusumaatmadja, Hukum Perlindungan Konsumen, Bina Cipta, Bandung, 2010

Otoritas Jasa Keuangan, Strategi Perlindungan Konsumen Keuangan, Jakarta, 2017

Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Ctk Ketiga, Grasindo, Jakarta, 2006.

Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, Kencana, Jakarta, 2011.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Peraturan Bank Indonesia Nomor 22 Tahun 2020 Tentang Sistem Pembayaran.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.

Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

JURNAL

Dharu Triasih, Dewi Tuti Muryati dan Heru Nuswanto, “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Perjanjian Pinjaman Online*”, Seminar Nasional Pendidikan Tinggi Hukum: Berintegritas dan Berbasis Teknologi, Vol.7, No.2, 2021, hlm. 570.

Eksa Puspitasari, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Yang Dirugikan Oleh Pelaku Usaha Travel Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Surabaya, 2014

Fibrianti, N. (2015). Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Jalur Ligitasi. *Jurnal Hukum Perdata*, 1, 112.

Gusti Ayu Putu Suarni, dkk, Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit pada LPD (Lembaga Perkreditan Desa) Desa Pakraman Manggissari, *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, Vol. 4, No.1, 2014, hlm 1.

Hasanah, H. (2022). Pertanggung Jawaban Hukum Influencer terhadap Kegiatan Promosi melalui Aplikasi Tiktok. *Jurnal Pro Hukum*, 11, 680.

Kornelius Benuf, *Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Konsumen Financial Technology di Indonesia*, *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 3, No. 2, 2019.

Maryanto. (2019). Prosesur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK . *Unissula Pres*, 34.

Muskibah. (2014). Analisis Cara Menyelesaikan Sengketa Konsumen . *Artikel Hukum Universitas Jambi*, hal. 144.

- Ninda Arianti, Mohamad Zaenal Arifin, Safitri, “*Transaksi Jual Beli Online Melalui Sistem Shopee Paylater dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah*”, Syar'ie: Jurnal Pemikiran Ekonomi Islam, Vol. 6, No.2, 2023, hlm 119
- Panjaitan, H. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memberikan Perlindungan dan Menjadim Keseimbangan dengan Pelaku Usaha*. Jakarta: 110.
- Rahman, A. (2018). Penyelesaian Sengketa Konsumen Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang. *Jurnal Ilmu Hukum, II*, 33-34.
- Rahmawati, I. N., & Lubis, R. (2014). Win - win Solution Sengketa Konsumen. *Media Pressindo*, 110.
- Rahmawaty. (2022). Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Menurut Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999. *Jurnal Institusi*, 5, 85.
- Sarah 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*, Vol. IX, No.2, 2020, hlm 183.
- Soerjono Soekanto, Penelitian Hukum dan Pendidikan Hukum, *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol. 6, No. 6, 1976, hlm. 430.
- Sukardi, Peran Penegakan Hukum dalam Pembangunan Ekonomi, *Jurnal Hukum & Pembangunan* Vol. 46 No. 4, 2016.
- Taufan Achmad dan Wahyu Ario, Analisis Permintaan Kredit pada Usaha Mikro dan Kecil di Kecamatan Medan Johor, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol. 1, No.2, 2013, hlm 30.

INTERNET

<https://bi.go.id/id/Pelindungan-Konsumen/Tentang/Default.aspx>

<https://careers.shopee.co.id/about>

<https://finance.detik.com/moneter/d-5868978/kenali-shopee-paylater-syarat-dan-cara-aktifkannya>

<https://help.shopee.co.id/article/Apa-ituShopeePayLater>

[https://help.shopee.co.id/portal/article/72939-\[%3Cem%3ESPayLater%3C%2Fem%3E-Limit-amp%3B-Aktivasi\]-Bagaimana-%3Cem%3Ecara%3C%2Fem%3E-%3Cem%3Emengaktifkan%3C%2Fem%3E%3Cem%3ESPayLater%3C%2Fem%3E?previousPage=search%20results%20page](https://help.shopee.co.id/portal/article/72939-[%3Cem%3ESPayLater%3C%2Fem%3E-Limit-amp%3B-Aktivasi]-Bagaimana-%3Cem%3Ecara%3C%2Fem%3E-%3Cem%3Emengaktifkan%3C%2Fem%3E%3Cem%3ESPayLater%3C%2Fem%3E?previousPage=search%20results%20page)

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Shopee>

<https://lapssjk.id/biaya-1/>

<https://money.kompas.com/read/2021/09/11/191943626/pengertian-e-commerce-dan-bedanyadengan-marketplace?page=all>

<https://ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/pages/lembagaalternatif-penyelesaian-sengketa.aspx>

<https://setkab.go.id/ojk-terbitkan-aturan-baru-perlindungankonsumen/>

<https://shopee.co.id/docs/3001>

<https://www.hukumonline.com/klinik/a/alur-penyelesaian-sengketa-jasa-keuanganmelalui-laps-sjk-lt63da2bd746301/>

<https://www.jogloabang.com/keuangan/pojk-6pojk072022-perlindungan-konsumen-masyarakat>

<https://www.ojk.go.id/Files/201507/300615SEDKPedomanPemantauanFinalSalinan1437721376.pdf>

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/datadanstatistik/direktori/fintech/Documents/FAQ%20Fintech%20Lending.pdf>

<https://setkab.go.id/ojk-terbitkan-aturan-baru-perlindungankonsumen/>

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/berita-dan-kegiatan/publikasi/Documents/Pages/Materi-Pelatihan-Perlindungan-Konsumen-Pelaku-Usaha-Jasa-Kuangan/MODUL%20PERLINDUNGAN%20KONSUMEN.pdf>

<https://ojk.go.id/id/media/ojk-tv/detail-video.aspx?id=842#:~:text=Perlindungan%20terhadap%20konsumen%20ada%20dua,conduct%20kepada%20lembaga%20jasa%20keuangan>

<https://www.hukumonline.com/klinik/a/mengenal-laps-sjk-lembaga-alternatif-penyelesaian-sengketa-sektor-jasa-keuangan-lt63d79c5153926>

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-manado/baca-artikel/13628/Arbitrase-Dan-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.html>

<https://www.ojk.go.id/Files/regulasi/ojk/pojk/faq-pojk-laps.pdf>

<https://mediakonsumen.com/2020/01/31/surat-pembaca/sistem-shopee-paylater-bermasalah-konsumen-yang-kena-getahnya/amp>

<https://mediakonsumen.com/2020/01/31/surat-pembaca/sistem-shopee-PayLater-bermasalah-konsumen-yang-kena-getahnya/amp>

<https://mediakonsumen.com/2020/01/31/surat-pembaca/sistem-shopee-paylater-bermasalah-konsumen-yang-kena-getahnya/amp>

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/05/12/bocornya-puluhan-juta-data-pengguna-e-commerce-indonesia>

<https://mediakonsumen.com/2021/04/11/surat-pembaca/bunga-dan-denda-shopee-paylater>

<https://www.bareksa.com/berita/belajar-investasi/2021-05-27/ini-5-prinsip-perlindungan-konsumen-sektor-jasa-keuangan>

<https://pontianak.tribunnews.com/2021/07/17/seputar-shopee-paylater-mulai-dari-cicilan-tiap-bulan-hingga-denda-dan-cara-ajukan-limit-spaylater>

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/12/shopee-PayLater-layanan-PayLater-paling-banyak-digunakan-pada-2021>

<https://mediakonsumen.com/2022/02/20/surat-pembaca/tagihan-sudah-lunas-tapi-limit-shopee-spaylater-tidak-kembali>

<https://www.gramedia.com/literasi/ajudikasi-adalah/>