

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS HUKUM

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

Nomor: 2193/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/IV/2022

**Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Pengguna Shopee *Paylater* Berdasarkan
Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Bank
Indonesia**

OLEH:

Aliandra Zamira

NPM: 6051801152

Dosen Pembimbing

Dr. Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum.



Penulisan Hukum

Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Ilmu Hukum

2024

Penulisan Hukum dengan judul
Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Pengguna Shopee *Paylater* Berdasarkan Peraturan
Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia

yang ditulis oleh:

Nama: Aliandra Zamira

NPM: 6051801152

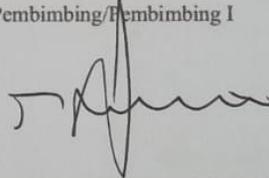
Pada tanggal: 26/1/2024

Telah disidangkan pada

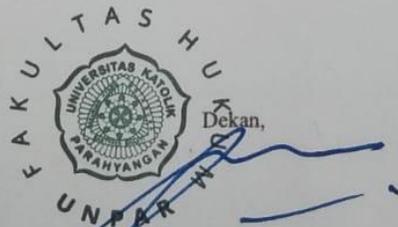
Ujian Penulisan Hukum Program Studi Hukum Program Sarjana

Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing/Pembimbing I



(Dr. Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum.)



(Dr. R.B. Budi Prastowo, S.H., M.Hum.)



PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang beranda tangan di bawah ini :

Nama : Aliandra Zamira

NPM : 6051801152

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah / karya penulisan hukum yang berjudul:

“Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Pengguna Shopee Paylater Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia”

Adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah /Karya Penulisan Hukum yang telah saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

- Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 1 Februari 2024

Mahasiswa penyusun Penulisan Hukum



Aliandra Zamira

ABSTRAK

Saat ini dunia sudah sangat canggih, banyak pekerjaan yang dahulu dilakukan oleh manusia secara konvensional namun saat ini sudah tergantikan oleh alat (robot). Salah satu hal yang ikut berubah menjadi lebih baik lagi seiring perkembangan zaman adalah cara manusia dalam melakukan transaksi jual-beli. *Marketplace* dalam hal ini sering digunakan karena memiliki peran sebagai perantara antara konsumen dan produsen (pihak ketiga), dimana secara harfiah marketplace sendiri adalah wadah atau perantara antara penjual dan pembeli secara *online*. Salah satu marketplace yang sangat diminati oleh masyarakat saat ini adalah Shopee. Shopee merupakan *marketplace* yang sangat mudah digunakan dan memiliki berbagai program menarik. Shopee *Paylater* yang kemudian akan disingkat menjadi *Spaylater* dalam penelitian ini adalah sebuah fitur yang digunakan untuk memberikan pinjaman atau cicilan bagi pengguna Shopee Indonesia. Setelah bertransaksi menggunakan *Spaylater*, tentu pengguna akan diwajibkan untuk membayar tagihan cicilan yang sudah disetujui sebelum tanggal jatuh tempo untuk menghindari denda bunga sebesar 5% (lima persen) yang besarnya telah ditentukan oleh pihak Shopee. Pada dasarnya *Spaylater* berada di bawah pengawasan Bank Indonesia, dikarenakan *Paylater* sendiri termasuk dalam sistem pembayaran. Pada praktiknya terjadi berbagai kasus kerugian yang disebabkan oleh *Spaylater* dimana hal tersebut tidak sejalan dengan yang telah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia. Berdasarkan beberapa ketentuan yang terdapat dalam peraturan Peraturan BI nomor 3 Tahun 2023 tentang perlindungan konsumen Bank Indonesia dan peraturan lainnya di atas, 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 pelaku usaha.

Kata Kunci: *Spaylater*, *Marketplace*, pinjaman dan cicilan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmatnya maka, Penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penulisan hukum yang berjudul Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Pengguna *Shopee Paylater* Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia sebagai salah satu kelengkapan untuk menyelesaikan program pendidikan sarjana di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini masih memiliki kekurangan, dapat diselesaikannya penulisan hukum ini dengan tepat waktu tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan semua pihak yang telah membantu Penulis selama proses penulisan skripsi ini. Oleh karenanya, dengan segala kerendahan hati, Penulis akan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada setiap pihak yang telah mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama kepada mereka yang namanya tertulis di bawah ini:

1. **Tuhan Yesus Kristus**, yang hanya dengan berkatnya maka Penulis dapat menyelesaikan skripsi dan studi di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan;
2. **Isye Whiting**, selaku ibu yang selalu mendukung penulis dan membantu penulis dalam menyelesaikan perkuliahan dan penulisan ini;
3. **David Whiting**, Adrian Rizhaf selaku ayah yang selalu mendoakan penulis agar dapat menyelesaikan penulisan ini;
4. **Keira Grace Montero** selaku anak yang selalu menjadikan penulis semangat dalam menyelesaikan penulisan setiap hari nya;
5. **Taffarel Giovanni Montero** selaku pasangan yang selalu ada untuk mendengar keluh kesah serta kesulitan dalam menyelesaikan penulisan hukum ini;
6. **Thomas Chandra** selaku teman yang memberikan saran & nasehat terkait penulisan hukum ini;

7. **Mifta Rizza & Sahira Syafarina** selaku sahabat yang selalu menghibur selama proses penyelesaian penulisan hukum ini;
8. **Azlia Yuliani** selaku sahabat yang selalu mendengarkan kesulitan penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum ini;
9. **Rahel Cassie** yang memberikan dukungan secara tidak langsung dalam penyelesaian penulisan hukum ini;
10. **Bapak Dr. Aluisius Dwi Rachmanto S.H., M.Hum.** selaku pembimbing penulis yang selalu sabar dan ikhlas membimbing penulis dalam melakukan penulisan hukum ini;
11. **Prof. Dr. Bernadette Mulyati Waluyo S.H., M.H., CN.** dan **Bapak Karolus Lature S.H., M.H.** selaku penguji dalam sidang penulisan hukum penulis;
12. **Ratna Aulia Dewi, Alia Hanifa Ramdani, Tanpi Ida Sondang, Tarissa Zezilya** selaku teman semasa penulis belajar di Universitas Katolik Parahyangan;
13. **Missy Velda dan Veronica Tiwi** selaku sahabat yang selalu memotivasi penulis selama menempuh Pendidikan di Universitas Katolik Parahyangan;
14. Seluruh pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih telah mendukung Penulis secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan studi di Universitas Katolik Parahyangan.

Akhir kata, Penulis berharap Penulisan Hukum ini dapat memberikan manfaat kepada pihak yang berkepentingan terkait materi yang dibahas dalam penulisan hukum ini. Atas perhatiannya, Penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 11 Januari 2024

Aliandra Zamira

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah	7
3. Tujuan Penelitian	7
4. Manfaat Penelitian	8
5. Metode Penelitian.....	8
6. Sistematika Penelitian	10
BAB II PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR 3 TAHUN 2023 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA	12
1. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	12
1.1 Definisi Perlindungan Konsumen	12
1.2 Tinjauan Tentang Konsumen	18
1.3 Tinjauan Tentang Pelaku Usaha Jasa Keuangan.....	20
1.4 Prosedur Pembelaan Hukum Bagi Konsumen	21
1.5 Penyelesaian Sengketa Melalui Bank Indonesia.....	22
BAB III TINJAUAN MENGENAI SHOPEE <i>PAYLATER</i>	27
1. Sejarah Shopee <i>PayLater</i>	27
2. Shopee <i>PayLater</i> di Indonesia	29
3. Ruang Lingkup Shopee <i>PayLater</i>	31
4. Syarat Perjanjian antara Pengguna dengan Shopee <i>PayLater</i>	32
5. Permasalahan Dari Pengguna <i>SPayLater</i>	35
BAB IV PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA SHOPEE <i>PAYLATER</i> BERDASARKAN PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR	

3 TAHUN 2023 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA	37
1. Perlindungan Hukum Pengguna Shopee <i>Paylater</i> Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No. 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia..	37
2. Analisa Kasus Penyelesaian Sengketa Wida Marlianya Sebagai Konsumen Aplikasi <i>Spaylater</i>	50
BAB V PENUTUP	73
1. Kesimpulan	73
2. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data pengguna pinjaman online di Indonesia tahun 2021.....	30
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Saat ini dunia sudah sangat canggih, banyak pekerjaan yang dahulu dilakukan oleh manusia secara konvensional namun saat ini sudah tergantikan oleh alat (robot). Salah satu hal yang ikut berubah menjadi lebih baik lagi seiring perkembangan zaman adalah cara manusia dalam melakukan transaksi jual-beli. Sebelumnya, transaksi jual-beli dilakukan secara langsung di dunia nyata, dimana konsumen pergi ke toko untuk membeli kebutuhan mereka. Kini, hal tersebut mulai pudar karena transaksi jual-beli secara langsung mulai berubah dengan munculnya *trend* transaksi jual-beli secara *online* (daring/dalam jaringan). *Marketplace* dalam hal ini sering digunakan karena memiliki peran sebagai perantara antara konsumen dan produsen (pihak ketiga), dimana secara harfiah *marketplace* sendiri adalah wadah atau perantara antara penjual dan pembeli secara *online*. Beberapa perusahaan *marketplace* di Indonesia antara lain adalah Shopee, Tokopedia, Lazada, Blibli, OLX, JD.ID, dan sebagainya. Pada dasarnya, terdapat banyak pihak yang dilibatkan dalam suatu *marketplace*, yaitu jasa ekspedisi, perusahaan penyedia pembayaran seperti perbankan dan dompet digital. Secara sederhana, sebenarnya *marketplace* dapat disamakan dengan konsep pada pasar tradisional, yang berbeda hanya *marketplace* dilakukan melalui *internet* atau lewat media *online*.¹

Ketika zaman semakin maju, maka beragam *marketplace* berlomba-lomba untuk menawarkan fitur-fitur yang canggih dan mempermudah para konsumen dan produsen untuk menggunakan *marketplace* milik mereka. Salah satu *marketplace* yang sangat diminati oleh masyarakat saat ini adalah Shopee.

¹ <https://money.kompas.com/read/2021/09/11/191943626/pengertian-e-commerce-dan-bedanyadengan-marketplace?page=all>, diakses pada tanggal 6 Februari 2022, Pukul 18.03 WIB.

Shopee² adalah situs *marketplace* yang berpusat di Singapura dengan Sea Limited sebagai perusahaan pemiliknya. Shopee didirikan oleh Forrest Li dan pertama kali diluncurkan di Singapura pada tahun 2015, kemudian mereka memperluas jaringan ke beberapa negara seperti Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam, Filipina dan Brasil. Saat ini Shopee dipimpin oleh Chris Feng yang dulu pernah memimpin *marketplace* lain seperti Zalora dan Lazada.

Shopee merupakan *marketplace* yang sangat mudah digunakan dan memiliki berbagai program menarik. Fitur-fitur menarik yang ditawarkan oleh Shopee diantaranya adalah pada setiap angka dan tanggal bulan yang sama mereka akan mengadakan diskon besar-besaran, contohnya 12.12 *sale*, *flash sale*, gratis ongkos pengiriman dengan minimal belanja sejumlah nominal tertentu, *cashback* dan *voucher*, ShopeePay, Shopee Pinjaman Penjual, Shopee Pinjaman Pembeli, Shopee PayLater dan sebagainya.

Shopee Paylater³ yang kemudian akan disingkat menjadi *Spaylater* dalam penelitian ini adalah sebuah fitur yang digunakan untuk memberikan pinjaman atau cicilan bagi pengguna Shopee Indonesia. Dengan kata lain, fitur ini bisa dikatakan mirip seperti kartu kredit yang diciptakan untuk membantu pengguna Shopee yang ingin berbelanja barang tapi belum memiliki dana yang cukup. Setelah bertransaksi menggunakan *Spaylater*, tentu pengguna akan diwajibkan untuk membayar tagihan cicilan yang sudah disetujui sebelum tanggal jatuh tempo untuk menghindari denda bunga sebesar 5% (lima persen) yang besarnya telah ditentukan oleh pihak Shopee.

Untuk dapat menggunakan fitur *Spaylater*, pengguna akun Shopee diharuskan untuk menggunakan akun Shopee milik mereka secara aktif dalam waktu 3 (tiga) bulan berturut-turut. Jumlah nominal pinjaman *Spaylater* ditentukan berdasarkan seberapa sering pengguna Shopee melakukan transaksi pembelian menggunakan akun tersebut

²<https://careers.shopee.co.id/about>, diakses pada tanggal 6 Februari 2022, Pukul 18.31 WIB.

³<https://finance.detik.com/moneter/d-5868978/kenali-shopee-paylater-syarat-dan-cara-aktifkannya>, diakses pada tanggal 6 Februari 2022, Pukul 18.34 WIB.

dan limit untuk masing-masing akun pun akan berbeda. Pada saat pengguna pertama kali mengaktivasi fitur *Spaylater*, akan diberikan limit kredit sebesar Rp750.000 (tujuh ratus lima puluh ribu rupiah) sampai dengan Rp3.000.000 (tiga juta rupiah). Dalam beberapa kasus, limit yang diberikan dapat menjadi lebih besar karena pengguna telah memenuhi syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh Shopee.⁴ Selain itu, pengguna juga diberikan kesempatan untuk mengajukan limit kreditnya sendiri dan pengguna *Spaylater* juga tidak memiliki limit untuk bertransaksi selama kredit *Spaylater* milik mereka belum habis.

Dalam transaksi *Spaylater*, terdapat 3 (tiga) pihak yang saling berkaitan yakni:

1. Pengguna *Spaylater* sebagai penerima pinjaman yang telah menyetujui untuk mengaktivasi fitur *Spaylater* sebagai opsi layanan pinjam meminjam yang telah dipilih. Aktivasi fitur *Spaylater* ini tentunya dapat dilakukan setelah menggunakan aplikasi dan memiliki akun Shopee;
2. PT Shopee International Indonesia sebagai penyelenggara *platform* belanja *online* yang menyediakan fitur *Spaylater*. PT Shopee International Indonesia melalui aplikasinya yakni Shopee akan menjadi jembatan yang dapat menghubungkan Pengguna *Spaylater* dengan fitur *Spaylater* itu sendiri;
3. *Spaylater* sebagai layanan pinjam-meminjam yang menyediakan dana berupa cicilan kepada pengguna yang telah melakukan pembelian barang di aplikasi Shopee dan telah mengaktivasi fitur *Spaylater*nya.

Dalam penelitian ini akan difokuskan untuk mengetahui lebih lanjut hubungan antara pengguna *Spaylater* dengan *Spaylater*. Hubungan antara pengguna *Spaylater* dengan *Spaylater* berkaitan dengan perjanjian pinjam-meminjam antara pengguna *Spaylater* dengan *Spaylater* dituangkan secara lebih spesifik dalam Perjanjian Pembiayaan Investasi Dengan Cara Pembelian Dengan Pembayaran Secara Angsuran.

⁴<https://pontianak.tribunnews.com/2021/07/17/seputar-shopee-paylater-mulai-dari-cicilan-tiap-bulan-hingga-denda-dan-cara-ajukan-limit-spaylater> diakses pada tanggal 26 Oktober 2022, Pukul 23.38 WIB.

Spaylater adalah sebuah produk Kerjasama antara PT Commerce Finance dan PT Bank Seabank Indonesia sebagai sebuah instansi pembiayaan khusus untuk *Spaylater*, Hal ini didasarkan pada Perjanjian Pembiayaan Investasi Dengan Cara Pembelian Dengan Pembayaran Secara Angsuran yang secara tegas menunjuk PT Commerce Finance dan PT Bank Seabank Indonesia sebagai pemberi pinjaman dalam perjanjian ini. Dengan menggunakan *Spaylater*, pembiayaan akan diberikan oleh pemberi pinjaman kepada penerima pinjaman yang dalam hal ini adalah pengguna *Spaylater* dengan cara memberikan pinjaman dalam proses *checkout* barang yang ada pada aplikasi Shopee.⁵

Pada dasarnya metode pembayaran shopee telah terdaftar dan mendapat izin resmi dari Bank Indonesia sebagai uang elektronik, metode pembayaran ini juga telah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Secara tidak langsung, *spaylater* tunduk dalam peraturan Bank Indonesia dimana *paylater* merupakan sistem pembayaran atau layanan pinjam meminjam yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia. Hal ini, sejalan dengan pengaturan yang ada dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, bahwa *Spaylater* termasuk dalam Penerima Pinjaman dengan pemberi dana P2P *Lending*.⁶

Paylater dalam praktiknya memiliki kerangka kerja dengan kapasitas dan keunggulan yang hamper sama seperti kartu kredit. Ide prinsip komponen angsuran saat ini adalah beli sekarang bayar nanti. *PayLater* termasuk sangat terkenal pesat karena mendorong inovasi sistem cicilan di para raksasa bisnis internet seperti Shopee, Tokopedia, Traveloka, Bukalapak, Kredivo, Akulaku, Gojek dan lain sebagainya yang dapat membuat masyarakat tertarik untuk mencoba. dan rasakan keuntungan dari highlight *PayLater*. Dapat dikatakan bahwa *PayLater* kini telah

⁵ <https://commerce-finance.com>, diakses pada tanggal 6 Februari 2022, pukul 19.12 WIB.

⁶ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, Tahun 2016 Nomor 77 /POJK.01/2016 Pasal 1 angka 3 dan Pasal 18 Huruf B.

menjadi kegemaran masyarakat milenial. Komponen *PayLater* memang bisa menjadi pilihan yang lebih sederhana dan lebih membantu bagi individu dalam mengakses tanpa kartu. Karena, pendaftaran kartu kredit di bank pada umumnya Setiap kali digunakan dengan hati-hati, tentu saja sistem pembayaran ini termasuk siap untuk mendukung ekspansi keuangan Indonesia. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem pembayaran *e-commerce* memiliki banyak jenis yaitu *e-money*, *credit card*, *money transfer*, hingga *PayLater*.⁷

Paylater termasuk dalam salah satu sistem pembayaran yang ada di dalam *E-Commerce*, diatur dalam Pasal 1 Ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 Tentang Sistem pembayaran, yang menjelaskan bahwa sistem pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, Lembaga, mekanisme, infrastruktur, sumber dana untuk pembayaran, dan akses ke sumber dana untuk pembayaran, yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Sedangkan dalam penelitian ini *Spaylater* masuk dalam naungan PT. Commerce Finance dimana Perusahaan tersebut termasuk dalam suatu Lembaga atau penyalur dana untuk memfasilitasi transaksi pembayaran kepada konsumen selaku pengguna jasa.⁸

Pada praktiknya terjadi berbagai kasus kerugian yang disebabkan oleh *Spaylater* dimana hal tersebut tidak sejalan dengan yang telah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia. Bukti nyata kasus yang dapat dilihat adalah salah satu pengguna akun Shopee yang menggunakan fitur *Spaylater* telah melunasi cicilannya pada bulan tersebut menggunakan *virtual account* yang telah disediakan dalam aplikasi Shopee. Namun setelah pengguna melunasi cicilannya pada bulan tersebut, limit kredit yang telah

⁷ 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

⁸ Peraturan Bank Indonesia, Sistem Pembayaran, Tahun 2020 Nomor 22/23/PBI/2020 Pasal 1 Ayat 1

dibayarkan tidak kembali⁹. Kasus serupa juga terjadi kepada pengguna yang melakukan pembayaran secara transfer manual kepada rekening yang terdaftar untuk melakukan pelunasan cicilan *Spaylater* pada aplikasi Shopee, namun pengguna tetap dikenakan denda dan *customer service* Shopee tidak menanggapi keluhan pengguna yang dirugikan tersebut¹⁰. Kasus lain terjadi dimana pengguna dikenakan bunga berlebih, pada awalnya pengguna memiliki cicilan sebesar Rp1.400.000 (satu juta empat ratus ribu rupiah) namun mengalami penunggakan dalam pembayaran selama 1 (satu) tahun dan dikenakan biaya 5% (lima persen) setiap bulannya dan totalan besar denda yang dikenakan kepada pengguna adalah lebih dari 100% (seratus persen) dari tagihan awal. Hal ini telah menyalahi *FAQ Fintech* BI dimana Asosiasi Pendanaan Bersama Indonesia telah mengatur dalam *code of conduct* AFPI bahwa jumlah total biaya pinjaman tidak melebihi suku bunga flat 0,8% per hari, juga adanya ketentuan bahwa jumlah total biaya, biaya keterlabatan, dan seluruh biaya lain maksimum 100% dari nilai prinsipal pinjaman.¹¹ Contohnya, bila pinjam Rp1 juta, maka maksimum jumlah yang dikembalikan adalah Rp2 juta.¹² Dengan adanya beberapa kasus yang telah dipaparkan menunjukkan bahwa konsumen mengalami kerugian sebagai akibat dari penggunaan *Spaylater* yang disebabkan oleh pelaksanaan *Spaylater* yang masih belum sempurna.

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka kasus-kasus yang terjadi dalam pelaksanaan pinjaman melalui *Spaylater* perlu ditinjau lebih lanjut mengenai Perlindungan Konsumen berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia¹³ karena terdapat berbagai kerugian yang dialami oleh pengguna *Spaylater* yang tidak disebabkan oleh pengguna *Spaylater* itu

⁹<https://mediakonsumen.com/2022/02/20/surat-pembaca/tagihan-sudah-lunas-tapi-limit-shopee-spaylater-tidak-kembali>, diakses pada tanggal 27 Oktober 2022, pukul 00.00 WIB.

¹⁰<https://mediakonsumen.com/2020/01/31/surat-pembaca/sistem-shopee-paylater-bermasalah-konsumen-yang-kena-getahnya/amp>, diakses pada tanggal 27 Oktober 2022, pukul 00.30 WIB.

¹¹<https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/datadanstatistik/direktori/fintech/Documents/FAQ%20Fintech%20Lending.pdf>, diakses pada tanggal 27 Oktober 2022, pukul 22.22 WIB.

¹²<https://mediakonsumen.com/2021/04/11/surat-pembaca/bunga-dan-denda-shopee-paylater>, diakses pada tanggal 27 Oktober 2022, pukul 00.49 WIB.

¹³Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang perlindungan Konsumen Bank Indonesia

sendiri. Berkaitan dengan hal ini, maka perlu untuk memperhatikan pengaturan yang ada pada Pasal 7 ayat (1) yang menyebutkan bahwa:

“Penyelenggara dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen.”

Dalam kasus yang telah dipaparkan tersebut tampak bahwa faktanya tidak sejalan dengan peraturan ini karena masih ada konsumen yang mengalami kerugian akibat penggunaan *Spaylater*, yang mana hal ini dapat disebabkan oleh *Spaylater* yang dalam pelaksanaannya tidak diiringi oleh itikad baik. Oleh karena itu menjadi perlu dan penting untuk melakukan penelitian yang berjudul Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Pengguna Shopee *Paylater* berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan, maka dapat ditarik permasalahan yuridis yang akan penulis kaji yaitu:

1. Bagaimanakah perlindungan hukum-pengguna *Spaylater* Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia?
2. Bagaimanakah penyelesaian sengketa antara pengguna *Spaylater* dengan *Spaylater*?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis uraikan, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi pengguna *Spaylater* yang didasarkan pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

2. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa antara pengguna *Spaylater* dengan *Spaylater*.

4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penulisan dari pembuatan penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
 - a. Hasil penelitian hukum ini diharapkan mampu memberikan titik terang kepada pembaca mengenai Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Pengguna Shopee *Paylater* berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.
 - b. Hasil penelitian hukum ini diharapkan dapat memberikan sumbangan keilmuan mengenai Hukum Perlindungan Konsumen.
2. Secara Praktis
 - a. Hasil penelitian hukum ini diharapkan mampu menambah pengetahuan mengenai Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Pengguna Shopee *Paylater* berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.
 - b. Hasil penelitian hukum ini diharapkan mampu menjadi acuan atau referensi untuk melakukan penelitian hukum sejenis dan diharapkan agar penulis yang menggunakan tulisan ini sebagai referensi dapat melakukan pengembangan pada topik yang sudah ada.

5. Metode Penelitian

Penelitian merupakan cara yang dilakukan oleh seseorang untuk mencari suatu kebenaran ilmiah. Meskipun tujuan yang hendak dicapai tidak bersifat mutlak, peneliti harus dapat menjamin cara-cara yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut.¹⁴ Oleh karena itu, pemilihan metode penelitian untuk melakukan sebuah

¹⁴ Soerjono Soekanto, Penelitian Hukum dan Pendidikan Hukum, Jurnal Hukum dan Pembangunan, Vol. 6, No. 6, Desember 1976, hlm. 430.

penelitian merupakan salah satu hal krusial yang harus dilakukan oleh seorang peneliti.

Metode pendekatan yang akan digunakan dalam penulisan hukum ini adalah penelitian hukum yuridis normatif. Pendekatan yuridis normatif adalah suatu pendekatan yang dilakukan dimana pengumpulan dan penyajian data dilakukan dengan mempelajari dan menelaah konsep-konsep dan teori-teori serta peraturan-peraturan secara kepustakaan yang berkaitan dengan pokok bahasan penulisan hukum yang dilakukan.

Pendekatan atau penelitian yuridis normatif yang akan dilakukan Penulis adalah pendekatan sistematis hukum, artinya Penulis akan melihat ke dalam sistematisa suatu peraturan perundang-undangan yang sedang diteliti oleh Penulis. Dalam hal ini, Penulis akan mengkaji mengenai Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Pengguna Shopee *Paylater* berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

Adapun data yang digunakan oleh penulis dalam penulisan hukum ini adalah sebagai berikut:

1. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 Tentang Sistem Pembayaran, dan Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, PBI Nomor 19/12/PBI/2017 Tentang Penyelenggara Teknologi Finansial.
2. Sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa buku-buku baik buku fisik atau buku elektronik, jurnal, serta pandangan para praktisi hukum.
3. Sumber data tersier dalam penelitian ini berupa kamus, ensiklopedia, berita, dan lain-lain.

6. Sistematika Penelitian

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini, Penulis akan menjelaskan mengenai latar belakang permasalahan yang diangkat. Kemudian dilanjutkan dengan pengertian-pengertian dan istilah, serta peraturan perundang-undangan yang dibahas. Dari latar belakang tersebut muncul suatu permasalahan hukum yang akan dijawab dalam penelitian ini. Selain itu, akan dibahas juga mengenai tujuan, manfaat dan metode penelitian yang akan dilakukan, serta sistematika penulisan dari penelitian.

BAB II : TINJAUAN MENGENAI PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR 3 TAHUN 2023 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA

Dalam bab ini, Penulis akan membahas mengenai Perlindungan Konsumen yang didasarkan pada PBI Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

BAB III : TINJAUAN MENGENAI SHOPEE *PAYLATER*

Dalam bab ini, Penulis akan menjelaskan hasil tinjauan pustaka yang dilakukan mengenai pengertian, ruang lingkup Spaylater dan pengaturan berkaitan dengan Spaylater.

BAB IV: ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA SHOPEE *PAYLATER*

Dalam bab ini, Penulis akan memaparkan analisis yang dilakukan terhadap Spaylater yang dikaitkan dengan teori-teori beserta pengaturan mengenai Perlindungan Konsumen yang diatur berdasarkan PBI Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

BAB V: PENUTUP

Dalam bab ini, Penulis akan menarik kesimpulan dari pembahasan di bab-bab sebelumnya atas penelitian hukum yang telah dilakukan, dan memberikan saran mengenai permasalahan hukum dalam penelitian hukum ini yang mungkin berguna dan dapat digunakan untuk menyempurnakan penulisan hukum ini.