



Perlindungan Hukum bagi Konsumen Shopee Paylater dalam Menghadapi Wanprestasi

Ni Nyoman Trisna Pradewi

Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, Indonesia

Penulis Korespondensi: trisnapradewi12345@gmail.com*

Abstract: *The development of the internet in Indonesia has opened up numerous opportunities, including in the field of online commerce. One widely used feature in online transactions is the "Paylater" system, as implemented by Shopee through its Shopee Paylater service. This feature allows users to purchase goods now and pay for them later, with relatively low interest rates. This study aims to examine the regulations and implementation of Shopee Paylater, as well as the legal protection available to consumers in cases of default or issues with the service. The study refers to the Indonesian Civil Code, Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, and the Financial Services Authority Regulation (POJK) No. 77/POJK.01/2016 on Information Technology-Based Lending Services. The research findings indicate that Shopee Paylater users are bound by a standard agreement with PT. Commerce Finance during the purchasing process. Shopee is responsible for protecting consumers in accordance with applicable regulations, but breaches related to network security can pose risks to consumers. In addition, while the service facilitates easier access to goods and services for users, it is crucial that consumers fully understand the terms and conditions of the service, including the consequences of late payments. The study also emphasizes the need for clearer and more comprehensive consumer protection regulations, especially in light of the rapid growth of digital financial services. This research highlights the importance of adequate legal protection for users of Paylater services to ensure their rights are safeguarded in the evolving digital economy.*

Keywords: *Consumer Protection; Default; Online Commerce Law; Paylater; Shopee Paylater.*

Abstrak: Perkembangan internet di Indonesia telah membuka berbagai peluang, termasuk di bidang perdagangan daring. Salah satu fitur yang banyak digunakan dalam transaksi daring adalah sistem "Paylater", yang diterapkan oleh Shopee melalui layanan Shopee Paylater. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk membeli barang sekarang dan membayarnya nanti, dengan suku bunga yang relatif rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji regulasi dan implementasi Shopee Paylater, serta perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen jika terjadi wanprestasi atau masalah dengan layanan ini. Penelitian ini mengacu pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Peminjaman Berbasis Teknologi Informasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengguna Shopee Paylater terikat oleh perjanjian baku dengan PT. Commerce Finance selama proses pembelian. Shopee bertanggung jawab untuk melindungi konsumen sesuai dengan regulasi yang berlaku, tetapi pelanggaran terkait keamanan jaringan dapat menimbulkan risiko bagi konsumen. Selain itu, meskipun layanan ini memudahkan akses pengguna terhadap barang dan jasa, penting bagi konsumen untuk memahami sepenuhnya syarat dan ketentuan layanan, termasuk konsekuensi keterlambatan pembayaran. Studi ini juga menekankan perlunya regulasi perlindungan konsumen yang lebih jelas dan komprehensif, terutama mengingat pesatnya pertumbuhan layanan keuangan digital. Penelitian ini menyoroti pentingnya perlindungan hukum yang memadai bagi pengguna layanan Paylater untuk memastikan hak-hak mereka terlindungi dalam ekonomi digital yang terus berkembang.

Kata Kunci: Hukum Perdagangan Daring; Paylater; Perlindungan Konsumen; Shopee Paylater; Wanprestasi.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat dalam beberapa dekade terakhir telah memengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan manusia, termasuk di bidang ekonomi dan perdagangan. Salah satu bentuk inovasi yang signifikan adalah kehadiran internet sebagai medium untuk memfasilitasi transaksi jual beli secara daring. Seiring dengan kemajuan tersebut, model transaksi tradisional yang mengharuskan adanya pertemuan langsung antara

penjual dan pembeli semakin ditinggalkan, digantikan dengan transaksi online melalui platform marketplace (Meidiosa, 2023). Marketplace, yang berfungsi sebagai perantara antara penjual dan pembeli, telah menjadi pilar utama dalam ekonomi digital, memungkinkan berbagai transaksi dilakukan dengan cepat, efisien, dan tanpa hambatan geografis. Di Indonesia, salah satu marketplace yang banyak digunakan adalah Shopee, yang menyediakan berbagai fitur inovatif, salah satunya adalah Shopee *Paylater* (Meinarni, 2019).

Shopee *Paylater* adalah layanan pembayaran dengan konsep "beli sekarang, bayar nanti" yang memberikan keleluasaan kepada pengguna untuk melakukan transaksi dan membayarnya di kemudian hari. Fitur ini memungkinkan konsumen untuk membeli produk yang mereka butuhkan tanpa harus membayar secara langsung pada saat transaksi, melainkan dapat melakukan pembayaran dalam bentuk cicilan atau sekaligus pada waktu yang telah ditentukan di masa mendatang. Sistem ini menawarkan fleksibilitas yang sangat dibutuhkan oleh banyak konsumen, terutama mereka yang belum memiliki dana yang cukup saat melakukan pembelian, tetapi ingin segera mendapatkan barang atau jasa tersebut. Shopee *Paylater* juga memberikan keuntungan lain, seperti suku bunga yang lebih rendah dibandingkan dengan kartu kredit tradisional, menjadikannya alternatif yang lebih terjangkau bagi sebagian besar konsumen (Saragih, 2023).

Layanan *Paylater*, termasuk yang ditawarkan oleh Shopee, semakin populer di kalangan masyarakat Indonesia, terutama di kalangan generasi muda yang mengutamakan kenyamanan, kecepatan, dan fleksibilitas dalam bertransaksi. Berdasarkan data yang ada, jumlah pengguna layanan *Paylater* terus meningkat setiap tahunnya, seiring dengan meningkatnya penetrasi internet dan perubahan pola konsumsi masyarakat yang semakin digital. Penggunaan layanan ini tidak hanya terbatas pada pembelian barang-barang elektronik atau kebutuhan sehari-hari, tetapi juga mencakup berbagai layanan lain seperti pemesanan tiket perjalanan, reservasi hotel, dan pengisian kuota data internet. Dalam era di mana teknologi finansial (*fintech*) berkembang dengan pesat, layanan seperti Shopee *Paylater* menawarkan solusi yang dianggap ideal bagi konsumen modern yang ingin memanfaatkan kemudahan teknologi untuk memenuhi kebutuhan mereka (Pradana, 2020).

Namun, di balik segala manfaat yang ditawarkan, sistem *Paylater* juga menyimpan potensi risiko, terutama terkait dengan kewajiban pembayaran yang harus dipenuhi oleh konsumen di kemudian hari. Salah satu risiko terbesar adalah terjadinya wanprestasi atau kelalaian konsumen dalam memenuhi kewajiban pembayaran sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Wanprestasi dapat terjadi ketika konsumen gagal membayar tagihan tepat waktu atau bahkan tidak membayar sama sekali, yang dapat menimbulkan berbagai

konsekuensi hukum dan finansial. Dalam konteks ini, penting untuk memahami bagaimana mekanisme perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen yang menggunakan layanan *Paylater*, terutama ketika mereka menghadapi masalah atau sengketa dengan pihak penyedia layanan (Bhagaskara, 2023).

Perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini memberikan landasan hukum bagi konsumen untuk mendapatkan perlindungan atas hak-haknya, termasuk dalam hal terjadinya wanprestasi. Selain itu, terdapat pula Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, yang mengatur layanan *fintech* seperti Shopee *Paylater*. Regulasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan pinjaman berbasis teknologi, termasuk *Paylater*, berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip hukum yang berlaku, memberikan keamanan bagi konsumen, serta mencegah terjadinya penyalahgunaan sistem oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab (Gunawan, 2023).

Shopee *Paylater*, sebagai bagian dari layanan pinjaman berbasis teknologi, menghadirkan beberapa tantangan terkait perlindungan konsumen. Salah satu masalah yang sering muncul adalah ketika pengguna mengalami kesulitan dalam melunasi tagihan mereka, yang dapat menyebabkan denda keterlambatan dan pembatasan akses terhadap layanan di masa mendatang. Selain itu, terdapat pula risiko penyalahgunaan data pribadi pengguna oleh pihak ketiga, terutama jika pengguna gagal membayar tagihan dalam jangka waktu yang ditentukan. Dalam kasus-kasus seperti ini, konsumen perlu memahami hak-hak mereka serta mekanisme perlindungan yang tersedia, baik melalui proses hukum di pengadilan maupun penyelesaian di luar pengadilan (Nainggolan, 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam perlindungan hukum bagi pengguna Shopee *Paylater* jika terjadi wanprestasi. Kajian ini akan menganalisis berbagai peraturan yang mengatur sistem *Paylater* di Indonesia, khususnya terkait perlindungan konsumen. Selain itu, penelitian ini juga akan meninjau bagaimana penerapan peraturan tersebut dalam praktik, serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi konsumen dalam mendapatkan perlindungan yang layak. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang kerangka hukum yang ada, penelitian ini diharapkan mampu memberikan solusi yang lebih efektif dalam melindungi konsumen saat menggunakan layanan *fintech*, khususnya Shopee *Paylater*.

Penelitian ini juga akan menyoroti peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam mengawasi layanan pinjaman berbasis teknologi. OJK

memiliki tugas memastikan bahwa penyedia layanan *Paylater*, seperti Shopee, mematuhi peraturan yang berlaku, termasuk dalam hal perlindungan data konsumen dan transparansi dalam penyediaan informasi terkait syarat dan ketentuan penggunaan layanan. OJK juga diharapkan dapat memberikan panduan yang jelas bagi konsumen mengenai hak dan kewajiban mereka saat menggunakan layanan *Paylater*, serta menyediakan mekanisme pengaduan yang efektif bagi konsumen yang mengalami kerugian.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan wawasan yang lebih baik mengenai cara meningkatkan perlindungan hukum bagi pengguna layanan *Paylater*. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan memberikan rekomendasi kepada pembuat kebijakan dan penyedia layanan agar sistem yang ada dapat diperbaiki, sehingga konsumen dapat menggunakan layanan *Paylater* dengan lebih aman dan nyaman tanpa perlu khawatir terhadap potensi masalah hukum di masa mendatang.

2. PERUMUSAN MASALAH

- a. Bagaimana regulasi yang mengatur sistem *Paylater* di Indonesia dalam konteks perlindungan hukum bagi konsumen Shopee *Paylater*?
- b. Bagaimana implementasi regulasi *Paylater* dalam praktik, terutama dalam melindungi konsumen yang mengalami wanprestasi?
- c. Bagaimana peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam mengawasi kepatuhan penyedia layanan *Paylater* terhadap peraturan, khususnya terkait perlindungan data dan hak konsumen?

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu suatu metode yang berfokus pada kajian terhadap peraturan perundang-undangan, dokumen hukum, dan teori-teori hukum yang terkait dengan perlindungan konsumen dalam penggunaan layanan *Paylater*. Pendekatan ini dilakukan dengan cara menganalisis undang-undang, peraturan, dan kebijakan yang mengatur sistem *Paylater*, serta mengkaji literatur hukum dan artikel ilmiah yang relevan. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Data Primer: Peraturan perundang-undangan yang terkait, seperti Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan POJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Berbasis Teknologi Informasi.

- b. Data Sekunder: Literatur ilmiah, artikel jurnal, dan buku hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan *fintech*, serta sumber-sumber dari publikasi resmi yang relevan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan, yaitu mengumpulkan dan mengkaji berbagai sumber tertulis yang berhubungan dengan topik penelitian. Setelah data dikumpulkan, analisis dilakukan secara deskriptif analitis, yaitu dengan menjelaskan isi peraturan dan dokumen yang ada, kemudian menilai dan membandingkan penerapannya dalam praktik.

Penelitian ini juga akan mengevaluasi peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam mengawasi layanan *Paylater* serta tantangan-tantangan yang dihadapi konsumen dalam mendapatkan perlindungan hukum yang memadai. Dengan metode ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang tepat dalam meningkatkan perlindungan konsumen dalam sistem *Paylater* di Indonesia.

4. PEMBAHASAN

Regulasi yang Mengatur Sistem *Paylater* di Indonesia dalam Konteks Perlindungan Hukum bagi Konsumen Shopee *Paylater*

Sistem *Paylater* adalah bagian dari inovasi teknologi finansial (*fintech*) yang memfasilitasi transaksi pembelian dengan skema pembayaran tertunda, memberikan kemudahan bagi konsumen untuk berbelanja tanpa harus membayar di awal. Di Indonesia, layanan seperti Shopee *Paylater* diatur oleh berbagai regulasi yang bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen sekaligus menjaga integritas sistem finansial. Ada beberapa peraturan yang penting dalam konteks pengaturan dan perlindungan konsumen terkait *Paylater*, yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen, regulasi yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta kebijakan terkait perlindungan data pribadi (Fathli, 2022).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjadi dasar utama dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, termasuk pengguna layanan Shopee *Paylater*. UUPK mengatur berbagai hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha untuk menciptakan hubungan yang adil dan transparan. Dalam konteks Shopee *Paylater*, pelaku usaha diwajibkan untuk memastikan bahwa semua informasi terkait layanan, seperti ketentuan pembayaran, bunga, dan konsekuensi dari keterlambatan pembayaran, disampaikan secara jelas kepada konsumen (Puspita, 2021).

Pasal 4 UUPK menegaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa. Artinya, Shopee, sebagai pelaku usaha, harus memastikan bahwa fitur *Paylater* yang mereka tawarkan tidak hanya memberikan kemudahan, tetapi juga melindungi konsumen dari potensi kerugian akibat kesalahan sistem atau praktik bisnis yang merugikan. Selain itu, Pasal 7 UUPK menetapkan bahwa pelaku usaha wajib beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Dalam hal ini, Shopee diwajibkan memberikan informasi yang jujur, tidak menyesatkan, dan transparan mengenai layanan Shopee *Paylater*, termasuk risiko yang mungkin timbul.

Pasal 62 UUPK juga memberikan sanksi yang tegas bagi pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen. Shopee sebagai penyedia layanan dapat dikenakan denda atau hukuman jika terbukti melakukan pelanggaran seperti memberikan informasi yang tidak akurat atau menyalahgunakan data konsumen (Puspita, 2021). Dengan adanya sanksi tersebut, diharapkan pelaku usaha lebih berhati-hati dan berkomitmen untuk melindungi konsumen.

Namun, dalam praktiknya, tidak semua konsumen memahami hak-haknya sebagaimana diatur dalam UUPK. Banyak konsumen yang tidak menyadari bahwa mereka dapat meminta pertanggungjawaban dari pelaku usaha jika merasa dirugikan. Oleh karena itu, edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak konsumen perlu ditingkatkan, khususnya dalam konteks penggunaan layanan berbasis teknologi seperti Shopee *Paylater*.

Peraturan OJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Berbasis Teknologi Informasi

Peraturan OJK No. 77/POJK.01/2016 adalah regulasi khusus yang mengatur layanan pinjaman berbasis teknologi informasi, termasuk *Paylater*. Peraturan ini menekankan pentingnya perlindungan konsumen serta keamanan sistem yang digunakan oleh penyedia layanan *fintech*. Shopee *Paylater*, sebagai salah satu bentuk layanan pinjaman, harus mematuhi ketentuan yang diatur dalam POJK ini (Sania, 2021).

POJK No. 77 mengatur beberapa hal penting, seperti:

- a. **Transparansi biaya dan bunga:** Penyedia layanan harus memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses oleh konsumen mengenai bunga, biaya, dan potensi denda jika terjadi wanprestasi atau keterlambatan pembayaran.
- b. **Perlindungan data konsumen:** Pasal 26 POJK menegaskan bahwa penyelenggara layanan wajib menjaga kerahasiaan, keutuhan, dan keamanan data pribadi konsumen. Hal ini penting mengingat sistem *Paylater* melibatkan penggunaan data pribadi yang sensitif, seperti informasi keuangan.

- c. Penyelesaian sengketa: POJK juga mewajibkan penyedia layanan *fintech* untuk memiliki mekanisme penyelesaian sengketa yang jelas dan transparan bagi konsumen yang merasa dirugikan. Ini penting untuk menjamin bahwa konsumen memiliki akses ke mekanisme penyelesaian yang adil ketika menghadapi masalah dengan layanan *Paylater*.

Dalam hal Shopee *Paylater*, penyedia layanan harus mematuhi ketentuan ini agar konsumen terlindungi dari potensi penyalahgunaan data atau praktik bisnis yang merugikan. OJK juga bertugas mengawasi pelaksanaan regulasi ini untuk memastikan bahwa penyedia layanan memenuhi standar perlindungan konsumen yang diharapkan.

Peraturan Perlindungan Data Pribadi

Perlindungan data pribadi konsumen juga menjadi salah satu aspek penting dalam penggunaan layanan Shopee *Paylater*. Sistem *Paylater* melibatkan pengumpulan dan penggunaan data pribadi konsumen, termasuk data keuangan. Di Indonesia, perlindungan data pribadi diatur dalam beberapa regulasi, seperti Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik (Aulianisa, 2020).

Dalam konteks Shopee *Paylater*, penyedia layanan wajib memastikan bahwa data pribadi konsumen dikelola dengan baik, disimpan secara aman, dan tidak disalahgunakan oleh pihak ketiga. Jika terjadi kebocoran data atau penyalahgunaan informasi konsumen, penyedia layanan dapat dikenakan sanksi berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Tantangan dalam Implementasi Regulasi

Meskipun regulasi yang ada telah cukup jelas dalam memberikan perlindungan bagi konsumen, implementasi regulasi ini sering kali menghadapi tantangan. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka. Banyak konsumen yang tidak memahami sepenuhnya tentang syarat dan ketentuan layanan *Paylater*, termasuk risiko yang mungkin timbul jika mereka tidak membayar tepat waktu (Puspita, 2021). Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan seperti Shopee untuk memberikan edukasi yang lebih baik kepada konsumen.

Tantangan lainnya adalah keterbatasan pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan. Meskipun OJK memiliki wewenang untuk mengawasi layanan *Paylater*, masih ada kekhawatiran terkait efektivitas pengawasan, terutama dengan semakin banyaknya layanan *fintech* yang berkembang pesat. OJK perlu memastikan bahwa pengawasan terhadap penyedia layanan *fintech* dilakukan dengan ketat agar hak-hak konsumen terlindungi dengan baik.

Regulasi yang mengatur sistem *Paylater* di Indonesia, seperti UUPK, POJK No. 77, dan peraturan perlindungan data pribadi, telah memberikan landasan yang cukup kuat untuk melindungi hak-hak konsumen. Shopee *Paylater*, sebagai penyedia layanan berbasis *fintech*, harus mematuhi regulasi tersebut untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan perlindungan yang memadai, baik dalam hal transparansi informasi, perlindungan data, maupun mekanisme penyelesaian sengketa. Namun, tantangan dalam implementasi regulasi ini tetap ada, terutama terkait dengan kesadaran konsumen dan pengawasan terhadap penyedia layanan. Upaya bersama antara pemerintah, penyedia layanan, dan konsumen diperlukan untuk memastikan bahwa sistem *Paylater* dapat berjalan dengan baik dan memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen (Puspita, 2021).

Implementasi Regulasi *Paylater* dalam Praktik Melindungi Konsumen Yang Mengalami Wanprestasi

Sistem pembayaran *Paylater* telah menjadi solusi finansial yang semakin diminati di Indonesia, memungkinkan konsumen untuk melakukan pembelian dengan metode "beli sekarang, bayar nanti." Kemudahan ini memberikan fleksibilitas bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan tanpa harus membayar secara langsung (Sania, 2021). Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat risiko yang signifikan, khususnya terkait wanprestasi, yaitu ketika konsumen gagal memenuhi kewajiban pembayaran, seperti keterlambatan atau ketidakmampuan melunasi tagihan. Risiko ini tidak hanya merugikan penyedia layanan, tetapi juga berpotensi menciptakan masalah hukum bagi konsumen.

Untuk mengatasi potensi risiko ini, pemerintah telah menetapkan berbagai regulasi guna memastikan layanan *Paylater* berjalan sesuai aturan dan melindungi konsumen dari praktik yang merugikan. Beberapa regulasi utama di antaranya adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Berbasis Teknologi Informasi, serta peraturan terkait perlindungan data pribadi. Meski regulasi telah dirancang dengan baik, implementasinya dalam praktik masih menghadapi tantangan, terutama dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen yang menghadapi masalah wanprestasi (Sania, 2021).

Implementasi UUPK dalam Kasus Wanprestasi *Paylater*

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan dasar hukum untuk melindungi konsumen dari berbagai praktik yang merugikan, termasuk dalam layanan *Paylater*. Pasal 4 UUPK mengatur hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan jasa. Pasal ini juga melindungi konsumen dari

praktik yang tidak transparan atau menyesatkan yang dilakukan oleh pelaku usaha (Fadhli, 2022).

Dalam praktiknya, konsumen Shopee *Paylater* sering menghadapi tantangan saat terjadi wanprestasi. Contohnya, beberapa konsumen melaporkan bahwa mereka tidak sepenuhnya memahami ketentuan layanan *Paylater*, termasuk biaya keterlambatan atau denda yang dikenakan jika pembayaran tidak dilakukan tepat waktu. Hal ini dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas dan transparan sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK (Fadhli, 2022).

Namun, implementasi UUPK dalam kasus wanprestasi masih menghadapi kendala, terutama dalam hal kesadaran konsumen terhadap hak-hak mereka. Banyak konsumen yang tidak mengetahui bahwa mereka dapat meminta pertanggungjawaban dari pelaku usaha jika merasa dirugikan oleh ketidakjelasan informasi atau praktik bisnis yang tidak adil. Selain itu, tidak semua konsumen memahami mekanisme pengaduan yang tersedia untuk menyelesaikan sengketa mereka dengan penyedia layanan.

Implementasi POJK No. 77/POJK.01/2016

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 77/POJK.01/2016 dirancang untuk mengatur layanan pinjaman berbasis teknologi informasi, termasuk *Paylater*. Peraturan ini bertujuan memastikan bahwa konsumen terlindungi dalam setiap tahap penggunaan layanan. Salah satu fokus utama dalam POJK No. 77 adalah transparansi. Penyedia layanan *Paylater* seperti Shopee diwajibkan untuk memberikan informasi yang jelas mengenai bunga, denda keterlambatan, dan konsekuensi lainnya (Aulianisa, 2020). Namun, dalam praktiknya, banyak konsumen yang merasa bahwa informasi ini tidak disampaikan secara memadai. Hal ini sering menjadi penyebab utama konsumen gagal membayar tepat waktu, karena mereka tidak menyadari jumlah tagihan yang akan jatuh tempo atau besarnya denda yang dikenakan.

POJK juga mewajibkan penyedia layanan untuk menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah diakses oleh konsumen. Dalam konteks Shopee *Paylater*, konsumen dapat mengajukan keluhan melalui layanan pelanggan atau platform pengaduan yang telah disediakan. Namun, efektivitas mekanisme ini masih menjadi pertanyaan. Beberapa konsumen melaporkan bahwa pengaduan mereka tidak ditanggapi dengan baik, atau solusi yang diberikan tidak memadai. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi regulasi terkait penyelesaian sengketa masih perlu diperbaiki. OJK memiliki tanggung jawab untuk mengawasi kepatuhan penyedia layanan *fintech* terhadap peraturan yang berlaku. Namun, dengan meningkatnya jumlah penyedia layanan *Paylater*, pengawasan ini menjadi semakin sulit. Banyak kasus

wanprestasi yang melibatkan penyedia layanan tidak ditangani secara optimal, sehingga konsumen sering kali merasa tidak terlindungi (Aulianisa, 2020).

Perlindungan Data Pribadi dalam Kasus Wanprestasi

Perlindungan data pribadi menjadi salah satu isu utama dalam layanan *Paylater*, terutama dalam situasi wanprestasi. Data pribadi konsumen, seperti nama, alamat, dan informasi kontak, sering digunakan oleh penyedia layanan untuk menagih pembayaran. Dalam beberapa kasus, konsumen melaporkan bahwa data pribadi mereka disalahgunakan atau bahkan disebarluaskan kepada pihak ketiga sebagai bentuk tekanan agar segera melunasi utang. Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 dan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 20 Tahun 2016 mengatur bahwa penyedia layanan wajib menjaga kerahasiaan data pribadi konsumen. Namun, dalam praktiknya, implementasi peraturan ini masih menghadapi banyak tantangan. Shopee, sebagai penyedia layanan *Shopee Paylater*, harus memastikan bahwa data konsumen tidak disalahgunakan, terutama dalam kasus wanprestasi. Jika terjadi pelanggaran, konsumen dapat melaporkannya kepada pihak berwenang atau mengajukan gugatan hukum (Sania, 2022).

Tantangan dalam Implementasi Regulasi

Meskipun regulasi yang ada sudah cukup jelas, implementasinya dalam praktik sering kali menghadapi berbagai kendala. Salah satu tantangan terbesar adalah kurangnya pemahaman konsumen tentang hak dan kewajiban mereka. Banyak konsumen tidak memahami syarat dan ketentuan layanan *Paylater*, sehingga mereka sering kali terjebak dalam situasi wanprestasi tanpa mengetahui cara menyelesaikannya. Selain itu, pengawasan terhadap penyedia layanan *Paylater* masih kurang optimal (Puspita, 2021). Dengan semakin banyaknya perusahaan *fintech* yang beroperasi di Indonesia, OJK perlu memperkuat kapasitas pengawasannya untuk memastikan bahwa semua penyedia layanan mematuhi regulasi yang berlaku.

Implementasi regulasi *Paylater* dalam praktik telah memberikan kerangka hukum yang cukup untuk melindungi konsumen, terutama dalam kasus wanprestasi. Namun, ada banyak tantangan yang perlu diatasi, seperti kurangnya kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka, transparansi informasi yang masih kurang, serta pengawasan yang belum optimal. Untuk meningkatkan perlindungan konsumen, diperlukan upaya bersama dari pemerintah, penyedia layanan, dan konsumen itu sendiri. *Shopee Paylater*, sebagai salah satu penyedia layanan *Paylater*, harus lebih proaktif dalam memberikan edukasi kepada konsumen, meningkatkan transparansi informasi, serta memastikan bahwa data pribadi konsumen terlindungi dengan baik (Puspita, 2021).

Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Mengawasi Kepatuhan Penyedia Layanan *Paylater* Terhadap Peraturan Terkait Perlindungan Data Dan Hak Konsumen

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) merupakan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 dengan tujuan mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan di sektor jasa keuangan. Dalam konteks layanan *Paylater*, OJK memegang peran penting dalam memastikan penyedia layanan mematuhi peraturan yang berlaku, terutama yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan data pribadi (Zaenal, 2023).

Layanan *Paylater*, yang menjadi bagian dari inovasi teknologi finansial (*fintech*), diatur dalam Peraturan OJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Berbasis Teknologi Informasi. Regulasi ini bertujuan untuk menciptakan ekosistem *fintech* yang aman, adil, dan transparan (Zaenal, 2023). Di samping itu, OJK juga bertanggung jawab untuk menjaga kepercayaan publik terhadap layanan keuangan berbasis teknologi.

Pengaturan Transparansi Informasi dan Perlindungan Konsumen

Salah satu peran utama OJK dalam mengawasi layanan *Paylater* adalah memastikan bahwa penyedia layanan mematuhi prinsip transparansi informasi. Dalam Peraturan OJK No. 77/POJK.01/2016, penyedia layanan diwajibkan untuk memberikan informasi yang jelas, akurat, dan tidak menyesatkan kepada konsumen (Abizar, 2022). Informasi ini mencakup:

- a. Syarat dan ketentuan penggunaan layanan.
- b. Rincian bunga dan biaya lainnya.
- c. Denda keterlambatan atau penalti jika terjadi wanprestasi.
- d. Konsekuensi lain yang mungkin timbul dari penggunaan layanan.

Dalam praktiknya, banyak konsumen yang merasa tidak mendapatkan informasi yang memadai dari penyedia layanan *Paylater*. Hal ini sering menjadi penyebab utama terjadinya wanprestasi, karena konsumen tidak memahami secara penuh tanggung jawab finansial yang melekat pada layanan tersebut. OJK memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa penyedia layanan seperti Shopee *Paylater* mematuhi ketentuan transparansi ini (Zaenal, 2023).

Selain itu, Pasal 26 POJK No. 77 mengatur kewajiban penyelenggara layanan untuk menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan mudah diakses oleh konsumen. OJK bertugas mengawasi pelaksanaan kewajiban ini, sehingga konsumen yang merasa dirugikan memiliki saluran yang jelas untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan solusi.

Pengawasan terhadap Perlindungan Data Konsumen

Perlindungan data pribadi konsumen merupakan isu yang sangat penting dalam layanan *Paylater*, mengingat layanan ini melibatkan pengumpulan dan pengolahan data pribadi yang sensitif, seperti informasi identitas, riwayat keuangan, dan nomor kontak. Dalam Peraturan

OJK No. 77/POJK.01/2016, penyedia layanan diwajibkan untuk menjaga kerahasiaan, keutuhan, dan keamanan data pribadi konsumen (Zaenal, 2023).

Namun, pelanggaran terhadap perlindungan data pribadi konsumen masih sering terjadi. Beberapa laporan menunjukkan adanya penyalahgunaan data pribadi oleh penyedia layanan atau pihak ketiga, terutama dalam kasus wanprestasi. Sebagai contoh, konsumen yang gagal membayar sering kali mendapatkan tekanan berupa panggilan atau pesan intimidasi, bahkan kepada pihak-pihak yang tidak terlibat langsung, seperti keluarga atau kolega.

OJK memiliki tanggung jawab untuk mengawasi praktik ini dan memastikan bahwa penyedia layanan *Paylater* mematuhi ketentuan perlindungan data. Dalam hal terjadi pelanggaran, OJK dapat memberikan sanksi administratif atau mencabut izin operasional penyedia layanan yang bersangkutan (Zaenal, 2023). Selain pengawasan langsung, OJK juga diharapkan dapat mendorong penyedia layanan untuk meningkatkan langkah-langkah keamanan siber guna mencegah kebocoran data. Hal ini mencakup penerapan sistem enkripsi, pengawasan akses data, dan pelatihan keamanan bagi karyawan penyedia layanan.

Edukasi Konsumen sebagai Bagian dari Perlindungan Hak

Peran OJK tidak hanya terbatas pada pengawasan, tetapi juga mencakup edukasi kepada konsumen. Banyak konsumen di Indonesia yang masih belum sepenuhnya memahami hak-hak mereka dalam menggunakan layanan *Paylater*. Sebagai contoh, konsumen sering kali tidak menyadari bahwa mereka memiliki hak untuk meminta informasi yang lengkap mengenai syarat dan ketentuan layanan atau mengajukan keluhan jika merasa dirugikan (Farah, 2019).

OJK bertanggung jawab untuk meningkatkan literasi keuangan masyarakat melalui berbagai program edukasi. Edukasi ini penting untuk membantu konsumen membuat keputusan yang lebih bijak dalam menggunakan layanan *Paylater*, serta memahami risiko yang terkait dengan layanan tersebut (Santi, 2017).

Tantangan dalam Pengawasan OJK

Meskipun OJK memiliki kewenangan yang luas dalam mengawasi sektor *fintech*, implementasi pengawasan terhadap layanan *Paylater* masih menghadapi sejumlah tantangan:

- a. **Pertumbuhan Pesat Penyedia Layanan *Fintech*:** Jumlah penyedia layanan *fintech* di Indonesia terus bertambah, membuat pengawasan menjadi semakin kompleks. OJK perlu meningkatkan kapasitas pengawasan, baik melalui penambahan sumber daya manusia maupun teknologi.
- b. **Kurangnya Kesadaran Konsumen:** Banyak konsumen yang belum memahami pentingnya membaca dan memahami syarat dan ketentuan sebelum menggunakan layanan *Paylater*. Hal ini membuat mereka rentan terhadap praktik yang merugikan.

- c. Penyalahgunaan Data Pribadi: Dalam beberapa kasus, OJK menghadapi kesulitan dalam mendeteksi dan menangani penyalahgunaan data pribadi, terutama jika data tersebut disalahgunakan oleh pihak ketiga.
- d. Langkah-Langkah yang Dapat Dilakukan OJK
- e. Untuk mengatasi tantangan tersebut, OJK dapat mengambil beberapa langkah strategis:
- f. Meningkatkan Pengawasan Digital: Mengembangkan sistem pengawasan berbasis teknologi untuk memantau kepatuhan penyedia layanan secara real-time.
- g. Kolaborasi dengan Pihak Lain: Bekerja sama dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) dan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) untuk meningkatkan keamanan data konsumen.
- h. Peningkatan Edukasi dan Sosialisasi: Mengadakan kampanye literasi keuangan yang fokus pada penggunaan layanan *Paylater* secara bijak.
- i. Sanksi yang Lebih Tegas: Memberikan sanksi yang lebih berat kepada penyedia layanan yang melanggar peraturan, terutama dalam hal perlindungan data pribadi dan transparansi informasi.

OJK memiliki peran yang sangat penting dalam mengawasi kepatuhan penyedia layanan *Paylater* terhadap peraturan, khususnya terkait perlindungan data dan hak konsumen. Melalui regulasi seperti POJK No. 77/POJK.01/2016, OJK berupaya menciptakan ekosistem *fintech* yang aman dan adil bagi semua pihak. Namun, tantangan dalam implementasi pengawasan menunjukkan perlunya langkah-langkah strategis yang lebih efektif.

Dengan memperkuat pengawasan, meningkatkan literasi keuangan, dan bekerja sama dengan lembaga lain, OJK dapat memastikan bahwa penyedia layanan *Paylater* seperti Shopee memenuhi kewajibannya untuk melindungi konsumen, menjaga data pribadi, dan memberikan layanan yang transparan. Pada akhirnya, perlindungan konsumen harus menjadi prioritas utama dalam pengembangan layanan *fintech* di Indonesia.

5. PENUTUP

Kesimpulan

Regulasi sistem *Paylater* di Indonesia, seperti UUPK, POJK No. 77, dan aturan perlindungan data pribadi, bertujuan melindungi konsumen melalui transparansi informasi, keamanan data, dan mekanisme penyelesaian sengketa.

Regulasi *Paylater* di Indonesia bertujuan melindungi konsumen dari risiko wanprestasi melalui UUPK dan POJK No. 77. Aturan ini mewajibkan transparansi informasi, perlindungan data pribadi, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Namun, tantangan seperti rendahnya

kesadaran konsumen, kurangnya transparansi, dan pengawasan yang belum optimal masih terjadi. Solusinya, diperlukan kolaborasi antara pemerintah, penyedia layanan, dan konsumen untuk memperkuat pengawasan, edukasi, dan perlindungan data.

OJK, melalui POJK No. 77/2016, mengawasi layanan *Paylater* untuk memastikan transparansi informasi, perlindungan data konsumen, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Tantangan seperti pertumbuhan *fintech*, rendahnya literasi konsumen, dan penyalahgunaan data pribadi masih dihadapi. OJK mengatasinya dengan pengawasan digital, kolaborasi antar lembaga, edukasi konsumen, dan pemberian sanksi tegas. Tujuannya adalah menciptakan ekosistem *fintech* yang aman dan adil.

Rekomendasi

Agar perlindungan konsumen dalam layanan Paylater seperti Shopee Paylater semakin optimal, dibutuhkan kerja sama dari berbagai pihak. Pemerintah perlu memperkuat aturan dan pengawasan terhadap penyedia layanan. Otoritas Jasa Keuangan juga harus lebih aktif dalam mengedukasi konsumen dan memastikan penyedia layanan mematuhi aturan. Penyedia layanan wajib memberikan informasi yang jelas dan menjaga keamanan data pribadi konsumen. Di sisi lain, konsumen perlu lebih memahami hak dan kewajiban mereka serta bijak dalam menggunakan layanan ini. Dengan langkah-langkah tersebut, layanan Paylater dapat memberikan manfaat yang maksimal tanpa mengorbankan keamanan dan kenyamanan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Abizar, M., & Marpaung, D. S. (2022). Pengawasan OJK terhadap P2P Lending di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(13), 282–288.
- Aulianisa, S. S. (2020). Konsep dan Perbandingan Buy Now Pay Later dengan Kredit Perbankan di Era Digital dan Teknologi. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 9(2), 183–191. <https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v9i2.444>
- Bhagaskara, K. A., & Tarina, D. D. Y. (2023). Perlindungan Konsumen Terhadap Permasalahan Transaksi Online Dalam Platform Marketplace Tidak Resmi. *Jurnal USM Law Review*, 6(3), 992–1010. <https://doi.org/10.26623/julr.v6i3.7825>
- Fadhli, Z., Rahayu, S. W., & Gani, I. A. (2022). Perlindungan Data Pribadi Konsumen pada Transaksi Paylater. *Jurnal Hukum Magnum Opus*, 5(1), 119–125.
- Farah, N., & Paramita, H. (2019). Kebijakan Tata Kelola Otoritas Jasa Keuangan (OJK) di Indonesia. *Jurnal Penelitian Hukum dan Pendidikan*, 18(2), 872–873. <https://doi.org/10.30863/ekspose.v18i2.485>

- Gunawan Putra, C. A., Budiarta, I. N. P., & Ujianti, N. M. P. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat. *Jurnal Analogi Hukum*, 5(1), 13–19. <https://doi.org/10.55637/jkh.4.1.6180>
- Meidiosa, N. S., & Permanasari, L. (2023). Perlindungan Hukum Pengguna Paylater Apabila Terjadi Wanprestasi (Studi Kasus Di Shopee Paylater). *Judiciary (Jurnal Hukum Dan Keadilan)*, 79–96. <https://doi.org/10.56943/judiciary.v12i1.147>
- Meinarni, N. P. S., & Thalib, E. F. (2019). Tinjauan Yuridis Mengenai Marketplace Terkait Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia. *Jurnal IUS*, 7(2), 194–205. <https://doi.org/10.29303/ius.v7i2.622>
- Peraturan OJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Berbasis Teknologi Informasi.
- Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik.
- Pradana, M. (2020). Analisis Transaksi Jual Beli Online Melalui Website Marketplace Shopee Menurut Konsep Bisnis. *Ecopreneur: Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah*, 1(2), 21–34. <https://doi.org/10.47453/ecopreneur.v1i2.130>
- Puspita, S., & Iskandar, H. (2021). Perlindungan Hukum Konsumen dalam Pembayaran Menggunakan Sistem Paylater. *Jurnal Pleno Jure*, 11(1), 70–78. <https://doi.org/10.37541/plenojure.v11i1.701>
- Sania, P., & Hardian, I. (2021). Perlindungan Konsumen dalam Penggunaan Shopee Paylater. *Media Neliti*.
- Santi, E., Budiharto, B., & Saptono, H. (2017). Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan terhadap Fintech. *Jurnal Ekonomi Islam*, 7(1), 426–432.
- Saragih, M. (2023). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-commerce. *Jurnal Analogi Hukum*, 5(1), 14–22. <https://doi.org/10.55637/jkh.4.1.6180>
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Zaenal, A., Lestari, R. I., Saifudin, S., & Putrisetia, D. A. (2023). Peran Otoritas Jasa Keuangan Dalam Pengawasan Jasa Layanan Keuangan Berbasis Financial Technology Peer to Peer Lending. *Jurnal USM Law Review*, 6(2), 710–725. <https://doi.org/10.26623/julr.v6i2.7170>