

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital mendorong lahirnya berbagai layanan keuangan berbasis teknologi (*financial technology*) yang menawarkan kemudahan akses pembiayaan bagi masyarakat. Salah satu inovasi *financial technology* (*fintech*) yang mengalami pertumbuhan pesat adalah *Buy Now Pay Later*. Layanan *Buy Now Pay Later* yang selanjutnya disebut BNPL merupakan skema pembayaran digital yang memungkinkan konsumen memperoleh barang atau jasa terlebih dahulu dengan pembayaran di kemudian hari, baik secara pelunasan sekaligus maupun dengan cara angsuran.¹

BNPL termasuk dalam inovasi *fintech* berbasis *peer-to-peer (P2P) Lending* tanpa kartu kredit konvensional yang memanfaatkan teknologi digital untuk memperluas akses pembiayaan masyarakat.² Layanan *P2P Lending* diatur dalam POJK Nomor 40 tahun 2024 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi yang resmi diberlakukan pada 24 Desember 2024 dan menggantikan POJK Nomor 22 tahun 2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi sebagai amanat dari Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.

Perkembangan BNPL dapat dilihat dari data PEFINDO Biro Kredit (*IdScore*) yang menunjukkan bahwa hingga Februari 2025 jumlah debitor BNPL di Indonesia mencapai 17,26 juta orang.³ Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga mencatat penggunaan layanan *Buy Now Pay Later* (BNPL) naik 29,72 persen secara tahunan (*year-on-year*). Per Juni 2025, total utang atau kredit *Paylater* masyarakat di bank mencapai Rp 22,99 triliun.⁴

Dalam praktiknya, hubungan hukum antara para pihak pada layanan BNPL dituangkan dalam perjanjian pinjam-meminjam yang dilaksanakan secara elektronik. Bentuk perjanjian ini pada umumnya berupa perjanjian baku (*standard contract*), di mana seluruh syarat dan ketentuan telah ditentukan sepihak oleh penyelenggara layanan. Konsumen hanya memiliki dua pilihan, yakni menyetujui seluruh klausula yang tercantum atau tidak menggunakan layanan tersebut.⁵

¹ Ulul Hasanah, 2024, *Tinjauan Hukum Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Shopee PayLater Berdasarkan Hukum Positif di Indonesia*, Jurnal Ilmiah Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mataram, hlm. 7.

² Gery Alde Sitepu dan Ardhiani Fadila, 2024, *Analisis Pemanfaatan Layanan Paylater di Era Keuangan Digital Oleh Generasi Z*, *Journal of Young Entrepreneurs*, Volume 3, Nomor 1, hlm. 58.

³ Pernita Hestin Untari, 2025, "Paylater Makin Dicari, Pengguna Melonjak 25,53% Jadi 17,26 Juta per Februari 2025", *Bisnis.com*, <https://finansial.bisnis.com/read/20250423/563/1871478/paylater-makin-dicari-pengguna-melonjak-2553-jadi-1726-juta-per-februari-2025#:~:text=Bisnis.com%2C%20JAKARTA%20%E2%80%94%20Jumlah,mencapai%2017%2C26%20juta%20orang>, diakses 28 Agustus 2025.

⁴ Ilon Estherina, 2025, "Penggunaan Layanan Paylater Bank Naik 29,72 Persen", *TEMPO.CO*, <https://www.tempo.co/ekonomi/penggunaan-layanan-paylater-bank-naik-29-72-persen-2054813>, diakses 28 Agustus 2025.

⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan 3, Jakarta: Sinar Grafika, hlm.138.

Kondisi ini tentu menimbulkan konsekuensi hukum, khususnya ketika terdapat klausula yang berpotensi merugikan konsumen.

Oleh karena itu, penggunaan layanan *fintech peer-to-peer lending* dengan skema BNPL memerlukan adanya instrumen hukum yang mampu memberikan jaminan perlindungan kepada konsumen. Di Indonesia, perlindungan tersebut telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK. UUPK menegaskan adanya hak-hak fundamental konsumen, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, hak atas informasi yang benar dan jelas, serta hak untuk diperlakukan secara adil dan tidak diskriminatif. Di sektor jasa keuangan, perlindungan konsumen diperkuat dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan yang selanjutnya disebut POJK Nomor 22 Tahun 2023. POJK ini diterbitkan untuk memperkuat dan mengharmonisasikan aturan perlindungan konsumen, terutama dalam menghadapi dinamika perkembangan sektor jasa keuangan.

Namun, praktik di lapangan menunjukkan masih banyak pelanggaran. Salah satu isu krusial adalah praktik penagihan kredit yang tidak sesuai dengan ketentuan hukum. Hal ini sebagaimana diatur pada Pasal 62 ayat (2) huruf f POJK Nomor 22 Tahun 2023 yang mengatur bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) wajib memastikan penagihan dilakukan hanya pada hari Senin sampai dengan Sabtu di luar hari libur nasional dari pukul 08.00 – 20.00 waktu setempat⁶

Kemudian dalam Pasal 62 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 mengatur bahwa: *“penagihan di luar tempat dan/atau waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf f hanya dapat dilakukan atas dasar persetujuan dan/atau perjanjian dengan konsumen terlebih dahulu.”* Perjanjian yang dimaksud adalah perjanjian baku yaitu perjanjian antara PUJK dan konsumen yang isinya dirancang, dirumuskan, ditetapkan, dan ditawarkan secara sepihak oleh PUJK untuk disepakati bersama konsumen. Sebagaimana dalam Pasal 46 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023, PUJK dilarang membuat dan menggunakan perjanjian baku yang memuat klausula eksonerasi/eksemsi yang isinya menambah hak dan/atau mengurangi kewajiban PUJK, atau mengurangi hak dan/atau kewajiban konsumen.

Meskipun ketentuan tersebut telah berlaku, praktik menunjukkan adanya sejumlah pelanggaran. Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), terdapat 1.107 pengaduan terkait perilaku petugas penagihan oleh *fintech P2P lending* pada periode 1 Januari 2024 hingga 30 Januari 2025.⁷

Dari berbagai platform BNPL yang beroperasi di Indonesia, Shopee PayLater tercatat sebagai yang paling populer. Survei IDN Research Institute (2025) yang melibatkan 1.500 responden Gen Z dan Milenial dari 12 kota besar menunjukkan

⁶ Peraturan OJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

⁷ Ferry Saputra, 2025, “Pelanggaran Tenaga Penagih Terbanyak dari Fintech Lending, Ini Respon AFPI”, Kontan.co.id, <https://keuangan.kontan.co.id/news/pelanggaran-tenaga-penagih-terbanyak-dari-fintech-lending-ini-respon-afpi>, diakses 25 Agustus 2025.

50% menggunakan Shopee PayLater, disusul GoPay Later (35%), Traveloka PayLater (30%), Kredivo (25%), dan Akulaku (15%).⁸

Layanan *Shopee PayLater*, merupakan layanan yang disediakan oleh platform *e-commerce* Shopee melalui kerja sama dengan lembaga jasa keuangan yang terdaftar dan diawasi oleh OJK. Layanan ini menawarkan skema pembayaran dengan metode angsuran maupun penundaan pembayaran, dengan daya tarik berupa proses pengajuan yang mudah, persyaratan ringan, serta integrasi langsung dengan aplikasi Shopee yang memiliki basis pengguna besar.⁹

Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat permasalahan yang muncul dari sisi perlindungan konsumen. Sejak 1 Januari hingga 26 Juli 2024, OJK telah menerima 160 pengaduan terkait produk *Buy Now Pay Later* (BNPL) yang terafiliasi dengan Shopee (*Shopee PayLater*). Pengaduan tersebut berkaitan dengan perilaku petugas penagihan dan permasalahan Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) yang diterima melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) OJK.¹⁰

Permasalahan mendasar muncul dari klausula yang berlaku efektif sejak 24 Juni 2024 terkait penagihan dalam syarat dan ketentuan layanan Shopee PayLater. Dalam klausula Pasal 3.11 memuat aturan bahwa: *"efektif per tanggal 24 Juni 2024, sehubungan dengan proses penagihan atas pembayaran kembali fasilitas pinjaman, penerima pinjaman setuju bahwa tindakan penagihan dapat dilakukan oleh pemberi pinjaman, Shopee PayLater atau agen yang ditunjuk: i) di luar alamat domisili dan; ii) diluar hari Senin sampai Sabtu termasuk libur nasional serta di luar pukul 08.00- 20.00 waktu setempat."*¹¹ Dalam klausula tersebut menunjukkan bahwa terdapat penambahan hak bagi PUJK dengan memberikan aturan lanjutan secara sepihak bahkan setelah perjanjian disetujui/disepakati.

Permasalahan tersebut juga terdapat dalam pemberitaan media, salah satunya melalui surat pembaca yang dimuat oleh *Media Konsumen* pada 30 Mei 2025. Dalam laporan tersebut, pengguna, Dyah Maharianti mengeluhkan praktik penagihan oleh *debt collector* (DC) *Shopee PayLater* yang menghubungi nomor telepon yang bukan merupakan kontak darurat maupun pemilik akun. Bahkan, penagihan dilakukan secara terus-menerus, hingga pukul 20.30 WIB, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan serta memunculkan dugaan pelanggaran terhadap hak privasi konsumen. Dyah kemudian membuat laporan ke *Customer Service* (CS) Shopee namun laporan ditutup karena tidak menyertakan nomor yang dihubungi. Meski telah menyertakan nomor yang telah dihubungi tersebut pada laporan kedua, ia tetap dihubungi hingga malam hari seolah tidak ada tindak lanjut

⁸ Nixon Daniel Hutahaeen, 2025, "5 Aplikasi Paylater Favorit Gen Z dan Milenial Indonesia 2025", GoodStats, <https://goodstats.id/article/5-aplikasi-paylater-favorit-gen-z-dan-milenial-di-indonesia-2025E> diakses 26 Agustus 2025.

⁹ Salwa Salsabial Wibawa dan Arief Suryono, 2024, *Analisis Asas Keseimbangan Dalam Syarat dan Ketentuan Layanan PT Commerce Finance Bagi Penerima Pinjaman*, Jembatan Hukum: Kajian Ilmu Huku, Sosial, dan Administrasi Negara, Volume 1 Nomor 2, Universitas Sebelas Maret, hlm. 178.

¹⁰ Zefanya Aprilia, 2024, *OJK Terima 160 Pengaduan SPayLater, "Paling Banyak Soal Ini*, CNBC Indonesia", Jakarta, <https://www.cnbcindonesia.com/market/20240807144307-17-561153/OJK-terima-160-pengaduan-spaylater-paling-banyak-soal-ini>, diakses 27 Agustus 2025.

¹¹ Shopee, 2025 "Syarat dan Ketentuan Layanan CF Bagi Penerima Pinjaman (Syarat-dan-Ketentuan Layanan)", Shopee Help Center, [https://help.shopee.co.id/portal/4/article/118430-Syarat-dan-Ketentuan-Layanan-CF-Bagi-Penerima-Pinjaman-\("Syarat-dan-Ketentuan-Layanan"\)](https://help.shopee.co.id/portal/4/article/118430-Syarat-dan-Ketentuan-Layanan-CF-Bagi-Penerima-Pinjaman-(), diakses 20 Agustus 2025

serius dari pihak Shopee.¹² Hal tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai profesionalitas penyelenggara layanan, khususnya apakah praktik penagihan yang dilakukan telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan memperoleh persetujuan konsumen, atau justru berpotensi melanggar hak atas privasi data pribadi.

Berdasarkan berbagai fakta dan fenomena tersebut, urgensi perlindungan konsumen dalam layanan *Shopee PayLater* muncul karena adanya klausula baku yang memberi ruang bagi praktik penagihan di luar jam kerja, yang dalam praktiknya berpotensi menimbulkan tekanan psikologis dan pelanggaran hak konsumen. Konsekuensi penagihan menjadi aspek krusial yang perlu ditelaah lebih mendalam. Dalam konteks hukum perjanjian, keterlambatan pembayaran merupakan bentuk wanprestasi yang memberi hak kepada kreditor untuk melakukan penagihan. Namun, hak penagihan ini harus dilaksanakan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Persoalan yuridis muncul ketika terdapat ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan Layanan *Shopee PayLater* yang mengatur mekanisme penagihan secara berbeda, bahkan berpotensi bertentangan dengan aturan tersebut. Untuk memahami implikasi hukum dari persoalan ini, perlu dilakukan analisis terhadap klausula penagihan dan akibat hukum yang ditimbulkannya serta bentuk perlindungan bagi konsumen terhadap penagihan di luar jam kerja pada layanan *Shopee PayLater*.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana akibat hukum pencantuman klausula penagihan kredit di luar jam kerja pada layanan *Shopee PayLater*?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap penagihan kredit di luar jam kerja pada layanan *Shopee PayLater*?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menganalisis akibat hukum atas pencantuman klausula penagihan kredit di luar jam kerja terhadap konsumen pengguna layanan *Shopee PayLater*.
- b. Untuk mengkaji bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap penagihan kredit di luar jam kerja pada layanan *Shopee PayLater*.

¹² Dyah Maharianti, 2025, "DC Shopee SPayLater Menagih ke Nomor yang Bukan Kontak Darurat atau Pemilik Akun", Media Konsumen, <https://mediakonsumen.com/2025/05/30/surat-pembaca/dc-shopee-spaylater-menagih-ke-nomor-yang-bukan-kontak-darurat-atau-pemilik-akun>, diakses 25 Agustus 2025.

2. Kegunaan Penelitian

- a. **Secara teoretis**, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum perdata dan hukum perlindungan konsumen di era digital. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademik bagi mahasiswa, peneliti, maupun pihak lain yang ingin mengkaji lebih lanjut mengenai klausula baku dalam perjanjian dan praktik penagihan utang pada layanan *Shopee PayLater*
- b. **Secara praktis**
 - 1) Bagi konsumen, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai hak-hak dalam penggunaan layanan BNPL dan mekanisme perlindungan hukum yang dapat digunakan.
 - 2) Bagi pelaku usaha jasa keuangan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk merumuskan klausula perjanjian yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta berorientasi pada prinsip perlindungan konsumen.
 - 3) Bagi regulator (OJK), penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terkait penguatan pengawasan dan penegakan regulasi terkait praktik penagihan dalam layanan BNPL.

D. Orisinalitas Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelusuran terhadap judul dan permasalahan yang sama di perpustakaan Universitas Hasanuddin dan *repository online* beberapa perguruan tinggi di Indonesia, diperoleh hasil bahwa terdapat beberapa penelitian dengan topik yang berkaitan erat dengan penelitian ini yaitu mengenai praktik penagihan dan klausula baku pada layanan *Shopee PayLater*. Adapun penelitian tersebut antara lain:

Nama Penulis	: Osama Ramadhan	
Judul Tulisan	: Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Penagihan Layanan Paylater dalam Perspektif POJK No.22 Tahun 2023 (Studi Kasus pada Remaja Pengguna GoPay Later di Indonesia)	
Kategori	: Skripsi	
Tahun	: 2025	
Perguruan Tinggi	: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta	
Uraian Penelitian Terdahulu		Rencana Penelitian
Isu Penelitian	: Maraknya praktik penagihan yang tidak etis oleh penyedia layanan GoPay Later, seperti intimidasi, hingga	Adanya klausula baku dalam syarat dan ketentuan Shopee PayLater yang memperbolehkan

	penyebaran data pribadi yang melanggar etika dan prinsip perlindungan konsumen serta prinsip hukum ekonomi syariah.	penagihan kredit di luar jam kerja yang bertentangan dengan POJK Nomor 22 Tahun 2023 dan prinsip perlindungan konsumen.
Rumusan Masalah	: 1) Bagaimana praktik penagihan yang diterapkan oleh penyedia layanan GoPay Later kepada konsumen remaja di Indonesia? 2) Bagaimana pandangan POJK No. 22 Tahun 2023 dan Hukum Ekonomi Syariah terhadap praktik penagihan oleh layanan GoPay Later kepada konsumen remaja di Indonesia?	1) Bagaimana akibat hukum bagi konsumen pengguna layanan BNPL terhadap konsumen dalam pencantuman klausula penagihan kredit di luar jam kerja pada layanan <i>Shopee PayLater</i> ? 2) Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pencantuman klausula penagihan kredit di luar jam kerja pada layanan Buy Now Pay Later (BNPL) pada aplikasi <i>Shopee PayLater</i> ?
Metode Penelitian	: Empiris	Empiris
Hasil dan Pembahasan	: Penelitian ini menemukan bahwa praktik penagihan yang dilakukan oleh pihak GoPay Later terhadap konsumen remaja di Indonesia masih menjadi persoalan yang cukup serius. POJK No. 22 Tahun 2023 secara tegas melarang segala bentuk penagihan yang bersifat mengintimidasi, tidak etis, dan melanggar hak privasi konsumen. Namun, dalam praktiknya, ketentuan ini belum sepenuhnya dijalankan oleh pelaku industri <i>fintech</i> , termasuk	Penagihan di luar jam kerja pada layanan <i>Shopee PayLater</i> bersumber dari klausula baku yang sejak awal telah bertentangan dengan POJK Nomor 22 Tahun 2023, sehingga klausula tersebut dinyatakan batal demi hukum. Selain itu, terpenuhinya Pasal 1365 BW sehingga penagihan tersebut dapat dituntut berdasarkan perbuatan melanggar hukum. Perlindungan hukum bagi konsumen diwujudkan

GoPay Later di mana masih terdapat laporan penagihan yang bersifat intimidatif, memperlakukan, hingga penyebaran data pribadi ke kontak darurat tanpa persetujuan.	melalui regulasi, pengawasan OJK, layanan pengaduan, dan penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK.
--	--

Nama Penulis	: Oryza Nanda Aulia	
Judul Tulisan	: Klausula Pengalihan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian ShopeePaylater	
Kategori	: Skripsi	
Tahun	: 2022	
Perguruan Tinggi	: Universitas Hasanuddin	
Uraian Penelitian Terdahulu		Rencana Penelitian
Isu Penelitian	: Adanya pencantuman klausula pengalihan tanggung jawab oleh PT. Commerce Finance dalam perjanjian ShopeePayLater yang membebaskan pelaku usaha dari segala risiko atau kerugian, termasuk kasus pembobolan akun, sehingga menimbulkan persoalan tentang akibat hukumnya dan perlindungan konsumen.	Adanya pencantuman klausula pada syarat dan ketentuan <i>Shopee PayLater</i> yang memperbolehkan penagihan kredit di luar jam kerja. Klausula ini jelas bertentangan dengan POJK No. 22 Tahun 2023 Pasal 62 ayat (2) dan Pasal 46 sehingga menimbulkan persoalan tentang akibat hukumnya dan perlindungan bagi konsumen
Rumusan Masalah	: 1) Apa akibat hukum pencantuman klausula pengalihan tanggung jawab pelaku usaha terhadap keamanan transaksi elektronik jika terjadi kerugian dalam perjanjian ShopeePayLater? 2) Apakah penerima pinjaman mendapatkan	1) Bagaimana akibat hukum bagi konsumen pengguna layanan BNPL terhadap konsumen dalam pencantuman klausula penagihan kredit di luar jam kerja pada layanan <i>Shopee PayLater</i> ? 2) Bagaimana bentuk perlindungan hukum

perlindungan hukum apabila terjadi kerugian dalam perjanjian ShopeePayLater?	terhadap konsumen dalam pencantuman klausula penagihan kredit di luar jam kerja pada layanan Buy Now Pay Later (BNPL) pada aplikasi <i>Shopee PayLater</i>?
Metode Penelitian : Normatif	Empiris
Hasil dan Pembahasan : Pencantuman klausula pengalihan tanggung jawab dalam perjanjian ShopeePayLater dinyatakan batal demi hukum karena bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen, meskipun tidak membatalkan keseluruhan isi perjanjian. PT. Commerce Finance tetap memikul tanggung jawab hukum baik perdata, pidana, maupun administratif apabila lalai menjaga keamanan transaksi elektronik. Adapun konsumen memperoleh perlindungan hukum secara preventif melalui perizinan, pengawasan sistem elektronik, dan manajemen risiko, serta perlindungan represif melalui mekanisme pengaduan, pelaporan ke Kominfo, dan penyelesaian sengketa di dalam maupun di luar pengadilan.	Pencantuman klausula penagihan di luar jam kerja dalam Pasal 3.11 dan klausula perubahan sepihak dalam Pasal 12.1 dinyatakan batal demi hukum karena melanggar Pasal 18 UUPK dan Pasal 46 POJK 22/2023, serta memenuhi unsur perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 BW. Perlindungan hukum bagi konsumen diwujudkan melalui regulasi, pengawasan OJK, layanan pengaduan, dan penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK.

E. Landasan Teori

1. Teori Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum menjadi fondasi penting dalam tatanan hukum yang memastikan penerapan hukum berjalan secara teratur dan dapat diperkirakan hasilnya. Sudikno Mertokusumo mengemukakan bahwa kepastian hukum merupakan jaminan terlaksananya hukum, terpenuhinya hak-hak bagi pihak yang berhak berdasarkan hukum, serta dapat dilaksanakannya suatu putusan. Konsep kepastian hukum memiliki dua dimensi makna: pertama, keberadaan regulasi yang berlaku umum sehingga setiap orang dapat memahami tindakan mana yang diperbolehkan dan mana yang dilarang; kedua, memberikan perlindungan hukum kepada individu dari tindakan sewenang-wenang penguasa, sebab melalui regulasi umum tersebut masyarakat dapat mengenali batasan-batasan kewenangan negara dalam membebani atau memperlakukan warga negaranya.¹³

Sementara itu, Menurut Gustav Radbruch, ada empat hal yang berhubungan dengan makna kepastian hukum, yaitu:¹⁴

- a) hukum positif, artinya bentuknya adalah perundang-undangan;
- b) hukum berdasarkan pada fakta;
- c) fakta harus dirumuskan dengan cara yang jelas guna mencegah kesalahan interpretasi, dan
- d) hukum positif tidak boleh mudah diubah.

Menurut Rahardjo, kepastian hukum mengandung beberapa unsur penting, yaitu:¹⁵

- a) Kejelasan Norma. Norma hukum harus dirumuskan secara jelas dan tidak menimbulkan multi-interpretasi sehingga mudah dipahami oleh masyarakat sebagai subjek hukum.
- b) Konsistensi Penerapan. Hukum harus diterapkan secara konsisten tanpa diskriminasi, sehingga menciptakan prediktabilitas bagi masyarakat dalam bertindak.
- c) Kepastian Waktu. Hukum harus memberikan kepastian mengenai kapan suatu ketentuan mulai berlaku dan berakhir, serta jangka waktu penyelesaian suatu perkara.
- d) Kepastian Pelaksanaan. Adanya jaminan bahwa putusan hukum dapat dilaksanakan dan ditegakkan oleh aparaturnegara.

¹³ Sudikno Mertokusumo, 2007, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar (Edisi Revisi)*, Yogyakarta: Liberty, hlm. 160-161.

¹⁴ Satjipto Rahardjo, 2012, *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm. 19

¹⁵ *Ibid*, hlm. 20

Dalam konteks sistem hukum Indonesia, Achmad Ali menjelaskan bahwa kepastian hukum menjadi sangat penting mengingat Indonesia adalah negara hukum sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1 ayat (3) UUD NRI Tahun 1945. Sebagai negara hukum, segala tindakan harus didasarkan pada hukum dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.¹⁶

Lebih lanjut, menurut Peter Mahmud Marzuki, kepastian hukum merupakan wujud nyata dari hukum baik dalam format tertulis maupun tidak tertulis yang memuat ketentuan-ketentuan bersifat umum sebagai panduan tingkah laku setiap individu dalam kehidupan bermasyarakat. Ketentuan-ketentuan tersebut berfungsi sebagai acuan sekaligus pembatas bagi masyarakat ketika melakukan perbuatan yang berkaitan dengan pihak lain. Keberadaan ketentuan-ketentuan ini mencerminkan eksistensi kepastian hukum.¹⁷

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepastian hukum merupakan prasyarat bagi terwujudnya hukum yang efektif dalam sistem hukum Indonesia, yang mana hal ini mensyaratkan adanya kejelasan norma, konsistensi penerapan, dan jaminan pelaksanaan hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Teori kepastian hukum digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis akibat hukum dari pencantuman klausula penagihan kredit di luar jam kerja pada layanan Shopee PayLater. Melalui teori ini, dapat ditelaah apakah klausula tersebut memenuhi unsur kejelasan norma yang tidak menimbulkan multi-interpretasi dan memberi kepastian pelaksanaan bagi konsumen. Melalui teori kepastian hukum, dapat diidentifikasi apakah klausula tersebut telah memberikan kepastian hukum bagi konsumen mengenai hak dan kewajiban mereka, ataukah justru menimbulkan ketidakpastian yang dapat merugikan kedudukan konsumen dalam hubungan hukum dengan penyedia layanan BNPL.

2. Teori Perlindungan Hukum

Menurut Satjipto Rahardjo, hukum pada dasarnya berfungsi sebagai dasar hukum adalah mengintegrasikan serta mengkoordinasikan beragam kepentingan yang ada di tengah masyarakat melalui mekanisme pembatasan dan perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan tersebut. Bentuk perlindungan hukum terwujud melalui pemberian kekuasaan atau kewenangan kepada setiap individu untuk melakukan tindakan dalam memenuhi kepentingannya, dengan syarat tidak melanggar atau merugikan kepentingan individu lainnya.¹⁸

Sejalan dengan hal tersebut, C.S.T. Kansil menegaskan bahwa perlindungan hukum merupakan upaya yang dilakukan oleh aparat penegak

¹⁶ Achmad Ali, 2002, *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*, Jakarta: Toko Gunung Agung, Hlm. 82.

¹⁷ Peter Mahmud Marzuki, 2008, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Kencana, hlm. 158.

¹⁸ Satjipto Rahardjo, 2010, *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm. 53.

hukum dalam memberikan jaminan keamanan, baik dari aspek kejiwaan maupun jasmani, terhadap berbagai bentuk gangguan dan intimidasi dari pihak mana pun. Perlindungan tersebut tidak sebatas berkaitan dengan pemberian sanksi pidana semata, tetapi juga mencakup pemenuhan hak-hak setiap orang dalam hubungannya dengan orang lain.¹⁹ Dalam konteks konsumen, hal ini berarti hukum hadir untuk melindungi hak-hak konsumen dari segala bentuk tindakan yang merugikan, misalnya praktik curang, penyesatan informasi, atau kelalaian pelaku usaha yang menyebabkan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen.

Perlindungan hukum merupakan jaminan yang disediakan oleh negara bagi seluruh pihak agar dapat menjalankan hak serta kepentingan hukumnya dalam kedudukan mereka sebagai subjek hukum. Dalam Pasal 28D ayat (1) UUD 1945 secara konstitusional menjamin bahwa *“setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.”* Pasal ini menjadi landasan normatif bahwa konsumen sebagai warga negara memiliki hak dasar atas keadilan hukum, perlakuan yang sama, serta kepastian bahwa hukum akan melindungi mereka bila hak-hak mereka dilanggar.

Dengan demikian, perlindungan hukum dapat dipahami sebagai instrumen negara untuk menjamin pemenuhan hak-hak individu, termasuk konsumen, melalui mekanisme pencegahan maupun penindakan terhadap pelanggaran. Dalam perspektif perlindungan konsumen, hal ini menegaskan bahwa hukum tidak hanya berfungsi represif dalam menyelesaikan sengketa konsumen, tetapi juga bersifat preventif dengan mewajibkan pelaku usaha untuk bertindak jujur, transparan, dan bertanggung jawab dalam setiap transaksi.

F. Kerangka Pikir

Permasalahan utama dalam penelitian ini yaitu adanya pencantuman klausula penagihan kredit di luar jam kerja sebagaimana termuat dalam Pasal 3.11 Syarat dan Ketentuan (*term & conditions*) Shopee PayLater yang berlaku efektif sejak 24 Juni 2024. yang secara normatif bertentangan dengan ketentuan Pasal 62 ayat (2) huruf f POJK Nomor 22 Tahun 2023. Secara praktis, pencantuman klausula ini berimplikasi pada potensi pelanggaran hak-hak konsumen dan dapat memunculkan praktik penagihan yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini bertumpu pada dua teori utama. Pertama, teori kepastian hukum yang digunakan untuk mengkaji akibat hukum dari pencantuman klausula penagihan di luar jam kerja yang melanggar ketentuan POJK Nomor 22 Tahun 2023, sehingga menimbulkan ketidakpastian

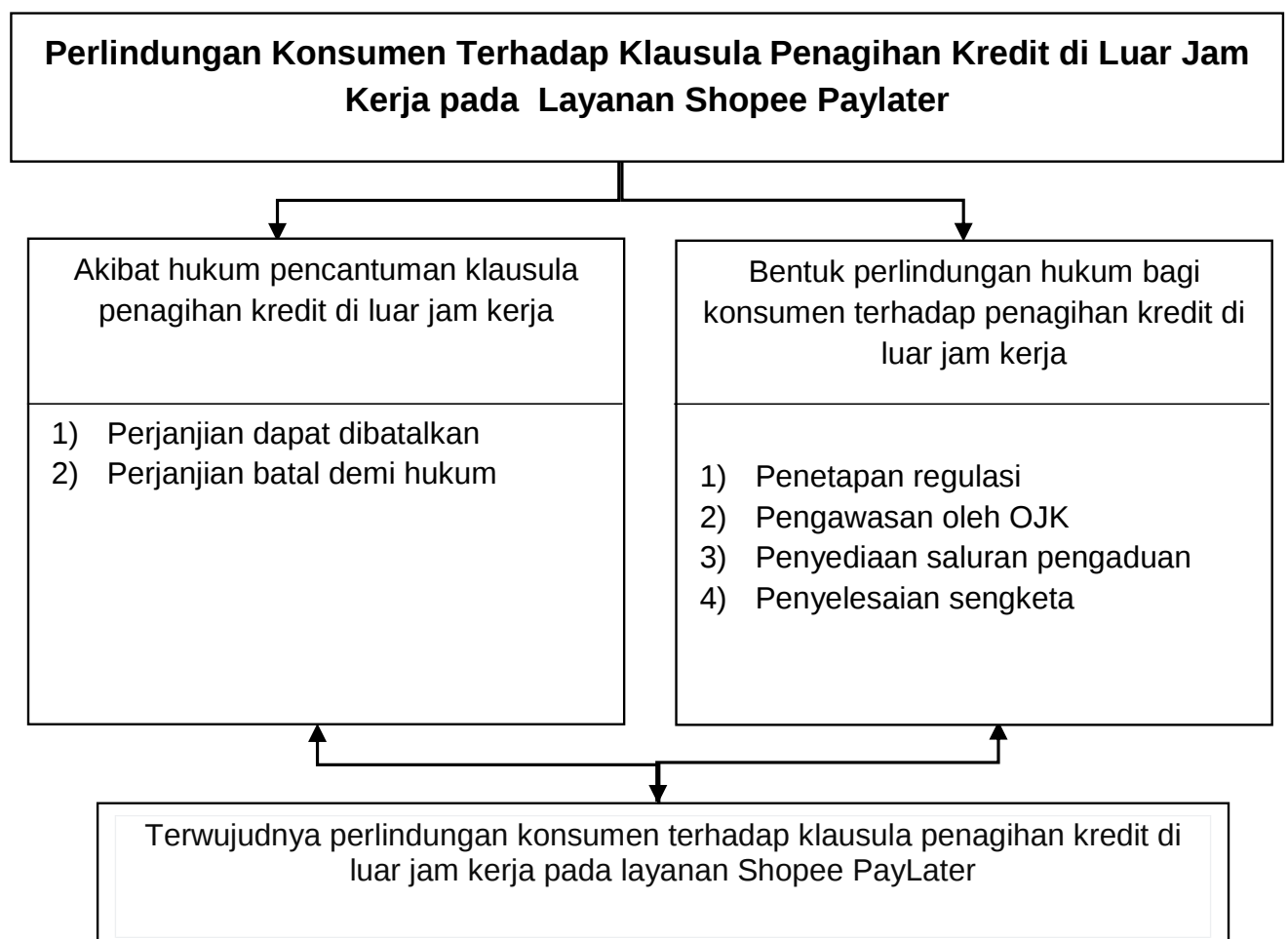
¹⁹ Mushafi, M, 2023, *Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Masyarakat Desa*. Volume 3 Nomor 2, hlm. 82.

hukum bagi konsumen mengenai batasan waktu penagihan yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha.

Kedua, teori perlindungan hukum digunakan untuk mengidentifikasi mekanisme perlindungan yang diperlukan bagi konsumen. Teori ini memberikan kerangka untuk menganalisis bentuk-bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen, mulai dari penetapan pengaturan, pengawasan hingga mekanisme pengaduan dan penjatuhan sanksi bagi pelaku usaha jasa keuangan yang terbukti melakukan pelanggaran.

Analisis yuridis dilakukan dengan menelaah klausula tersebut berdasarkan ketentuan hukum perjanjian dalam *Burgerlijk Wetboek*, prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam UUPK, dan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan dalam POJK Nomor 22 Tahun 2023. Melalui analisis normatif yang diperkuat dengan data empiris, penelitian ini akan menghasilkan kesimpulan mengenai akibat hukum pencantuman klausula tersebut dan merekomendasikan bentuk perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen.

Lebih lanjut kerangka pikir pada penelitian ini dapat dilihat pada bagan kerangka pikir berikut:



G. Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen pengguna layanan Shopee PayLater.
2. Klausula penagihan kredit di luar jam kerja adalah ketentuan dalam Pasal 3.11 Syarat dan Ketentuan Shopee PayLater yang memuat bahwa platform dapat melakukan penagihan di luar Hari Senin-Sabtu dan di luar pukul 08.00-20.00 waktu setempat.
3. *Buy Now Pay Later* (BNPL) adalah skema pembayaran digital yang memungkinkan konsumen memperoleh barang atau jasa terlebih dahulu dengan pembayaran di kemudian hari.
4. Shopee PayLater adalah Layanan *fintech peer-to-peer lending* dengan skema BNPL yang disediakan oleh platform Shopee bekerja sama dengan PT Commerce Finance sebagai pemberi pinjaman.
5. Akibat hukum adalah konsekuensi yang ditimbulkan oleh pencantuman klausula penagihan di luar jam kerja pada perjanjian layanan BNPL oleh Shopee dan konsumen.
6. Klausula baku adalah perjanjian yang telah ditetapkan oleh PT Commerce Finance dalam syarat dan ketentuan layanan Shopee PayLater yang isinya dirumuskan, ditetapkan, dan ditawarkan secara sepihak oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk disepakati bersama konsumen pengguna layanan.
7. Perjanjian kerja adalah kesepakatan tertulis antara PT Commerce Finance sebagai pemberi pinjaman dengan konsumen sebagai penerima pinjaman yang dituangkan dalam syarat dan ketentuan layanan Shopee PayLater, yang memuat hak dan kewajiban para pihak dalam penggunaan fasilitas pembiayaan berbasis teknologi informasi.

BAB II METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti data primer yang diperoleh secara langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama melalui penelitian lapangan.²⁰ Penelitian ini mengkaji secara langsung akibat hukum dari pencantuman klausula penagihan kredit di luar jam kerja pada layanan Shopee PayLater serta bentuk perlindungan hukum bagi konsumen.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi merupakan keseluruhan dari objek pengamatan dan/atau objek yang menjadi penelitian. Populasi dalam penelitian ini terdiri atas tiga kelompok, yaitu:
 - a. Seluruh pengguna atau mantan pengguna layanan Shopee PayLater yang pernah mengalami penagihan;
 - b. Pihak Shopee PayLater dalam hal ini Customer Service Shopee selaku penyelenggara layanan; serta
 - c. Pihak Otoritas Jasa Keuangan (OJK) selaku lembaga Pengawas Sektor Jasa Keuangan.
2. Sampel penelitian ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang ditetapkan peneliti sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
 - a. Enam konsumen yang merupakan pengguna aktif dan pernah menggunakan layanan Shopee PayLater yang pernah menerima penagihan yang dilakukan di luar hari Senin sampai Sabtu atau di luar pukul 08.00–20.00 waktu setempat.
 - b. pihak penyelenggara layanan yakni *Customer Service (CS)* Shopee yang menangani pengaduan terkait layanan Shopee PayLater.
 - c. Manajer Divisi Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen (PEPK) OJK Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat (Sulselbar).

²⁰ Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataraman: Mataraman Univesity Press, hlm. 80.

C. Jenis dan Sumber Data

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari lapangan. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan enam konsumen pengguna Shopee PayLater yang pernah mengalami penagihan kredit di luar jam kerja, pihak Customer Service Shopee, serta Manajer Divisi PEPK OJK Sulselbar. Data primer mencakup informasi mengenai pengalaman penagihan di luar jam kerja yang dialami oleh konsumen, mekanisme penanganan pengaduan oleh penyedia layanan, serta perspektif regulator terkait pengawasan praktik penagihan di sektor jasa keuangan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan isu penelitian yang ditemukan di lapangan maupun dalam kepustakaan. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi:

a) Bahan hukum primer

Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- 1) *Burgerlijk Wetboek*;
- 2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 3) Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Jasa Keuangan;
- 4) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan;
- 5) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan;
- 6) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40 Tahun 2024 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi; dan
- 7) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Layanan Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

b) Bahan Hukum Sekunder

Dalam penelitian ini, bahan hukum sekunder yang digunakan terdiri atas literatur terkait hukum perjanjian dan perlindungan konsumen, syarat dan ketentuan layanan Shopee PayLater bagi penerima pinjaman, serta jurnal hukum yang relevan dengan topik yang diteliti.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua cara, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan secara mendalam (*in-depth interview*) kepada para responden dan informan yang telah ditentukan. Wawancara dilaksanakan dengan panduan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya, namun bersifat terbuka sehingga memungkinkan responden untuk memberikan jawaban secara bebas dan mendalam. Wawancara dilakukan kepada enam konsumen pengguna Shopee PayLater yang pernah mengalami penagihan kredit di luar jam kerja, pihak Customer Service Shopee, serta Manajer Divisi Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen (PEPK) OJK Sulselbar. Hasil wawancara dicatat dan digunakan sebagai data primer dalam penelitian ini.

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilaksanakan dengan mengumpulkan dan mengkaji data sekunder berupa peraturan perundang-undangan, buku teks hukum, jurnal ilmiah, serta publikasi ilmiah lainnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, hukum perjanjian, dan layanan fintech P2P Lending. Studi kepustakaan juga meliputi penelaahan terhadap syarat dan ketentuan layanan Shopee PayLater sebagai dokumen perjanjian baku yang menjadi objek utama dalam penelitian ini.

E. Analisis Data

Seluruh data yang telah dikumpulkan, baik berupa data primer maupun data sekunder, diolah dan dianalisis secara kualitatif. Analisis data kualitatif adalah proses mengorganisir, menganalisis, dan menginterpretasikan data non-numerik menjadi sebuah informasi yang digunakan sebagai acuan dalam pengembangan penelitian. Dalam penelitian ini, analisis data kualitatif dilakukan dengan

mengorganisasikan hasil wawancara dan data kepustakaan, kemudian menginterpretasikannya dalam kerangka hukum yang berlaku.