

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP  
KONSUMEN PAYLATER DALAM APLIKASI SHOPEE**



**VIERA ANGGRAINI**

**NIM. 1710211620166**

**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
Banjarmasin, 2023**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
PAYLATER DALAM APLIKASI SHOPEE**

**SKRIPSI**

**Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum  
Pada program studi Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Lambung Mangkurat**



Diajukan oleh

**VIERA ANGGRAINI  
NIM. 1710211620166**

**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI HUKUM  
FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
Banjarmasin, Juni 2023**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Viera Anggraini  
Nomor Induk Mahasiswa : 1710211620166  
Tempat/Tanggal Lahir : Banyuwangi, 10 April 1999  
Program Kekhususan : Hukum Perdata  
Bagian Hukum : Perdata  
Program : Program Sarjana (S1)  
Program Studi : Program Studi Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:

### **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PAYLATER DALAM APLIKASI SHOPEE**

Merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali terhadap kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi saya ini hasil jiplakan (dibuatkan atau plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk bersedia gelar kesarjanaannya saya dicabut sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan itu dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Banjarmasin,  
Yang membuat pernyataan,



Viera Anggraini  
NIM. 1710211620166

## LEMBAR PERSETUJUAN

### PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PAYLATER DALAM APLIKASI SHOPEE

Diajukan oleh

**VIERA ANGGRAINI**  
**NIM. 1710211620166**

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang panitia penguji  
Pada hari Selasa tanggal 27 Juni 2023 dan  
Dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing Utama,



**Dr. H. Rachmadi Usman, S.H, M.H.**

**NIP. 19670914 199303 1 003**

Diketahui  
Banjarmasin, 31 Juli 2023  
Ketua Program,



**Muhammad Ananta Firdaus, S.H, M.H.**

**NIP. 19830903 200912 1 002**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
PAYLATER DALAM APLIKASI SHOPEE**

Diajukan oleh

**VIERA ANGGRAINI  
NIM. 1710211620166**

Skripsi ini memenuhi syarat untuk disahkan  
sebagai persyaratan yudisium

Nomor : 501/UN8.1.11/sp/2023

Tanggal : 02 AUG 2023

Disahkan  
Dekan,



**Prof. Dr. Ahmad Faishal, S.H., M.H.**

**NIP. 197506152003121001**

## **PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan  
di depan sidang panitia penguji

Pada hari Selasa tanggal 27 Juni 2023  
dengan susunan Panitia Penguji

---

### **SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI**

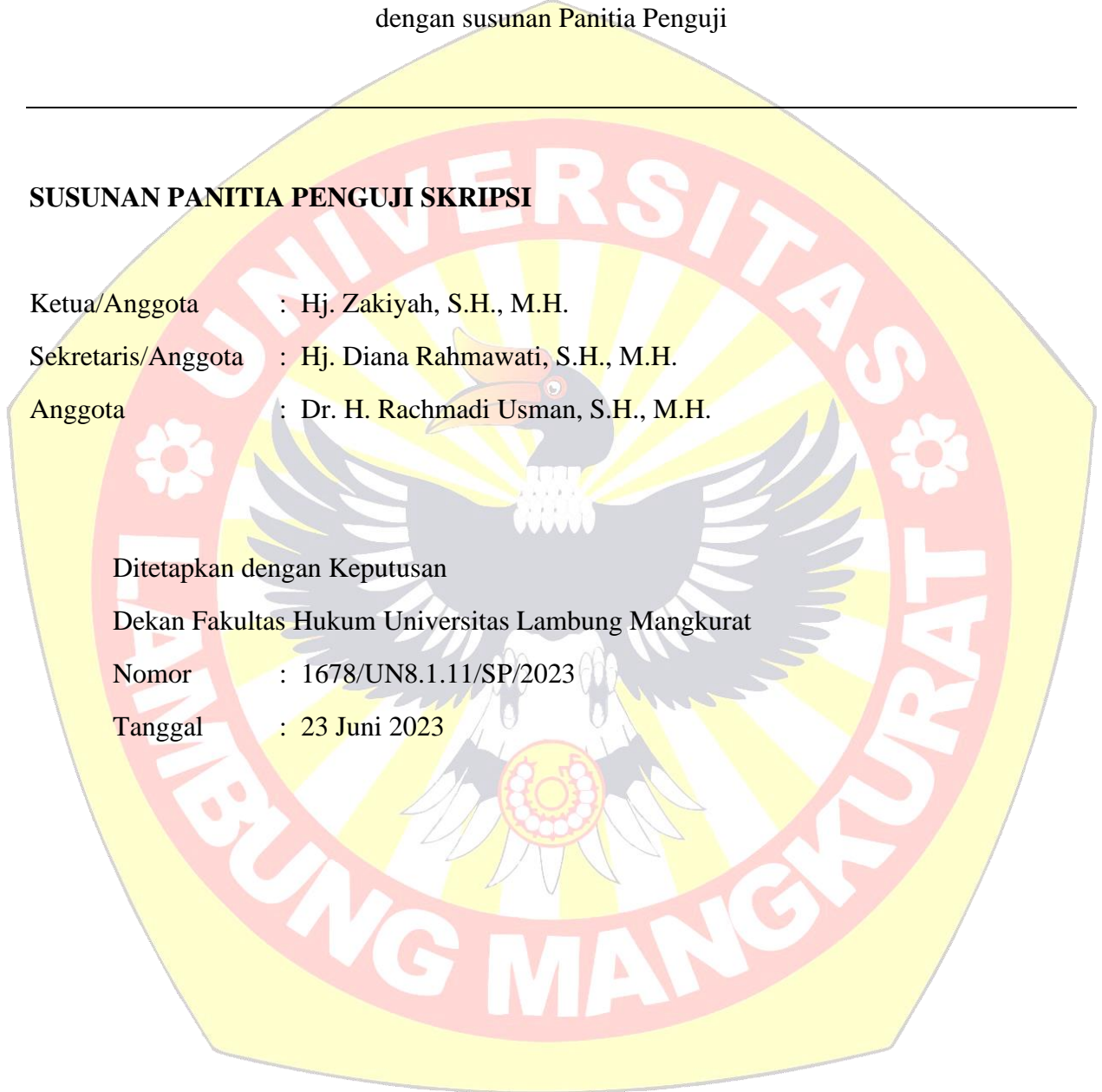
Ketua/Anggota : Hj. Zakiyah, S.H., M.H.  
Sekretaris/Anggota : Hj. Diana Rahmawati, S.H., M.H.  
Anggota : Dr. H. Rachmadi Usman, S.H., M.H.

Ditetapkan dengan Keputusan

Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat

Nomor : 1678/UN8.1.11/SP/2023

Tanggal : 23 Juni 2023



# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PAYLATER DALAM APLIKASI SHOPEE.

Viera Anggraini

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap data pribadi konsumen atas terhubungnya akun Paylater konsumen dengan akun orang lain di dalam aplikasi Shopee dan juga untuk mengetahui tanggung jawab pihak penyedia dalam terjadinya penyalahgunaan data pribadi yang menyebabkan kerugian bagi konsumen.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: **Pertama**, terjadinya penonaktifan akun atas terhubungnya akun SPayLater konsumen ke akun SPayLater konsumen mengenai tagihan yang belum terlunasi, termasuk dalam pencegahan akses secara tidak sah berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi. Namun, penagihan yang bukan pada pemiliknya sudah menyalahi prinsip perlindungan data pribadi itu sendiri. Dengan demikian, Otoritas Jasa Keuangan yang secara khusus menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan, melakukan pembelaan hukumnya dengan memerintahkan Pelaku Usaha Jasa keuangan (PUJK) untuk melaksanakan layanan pengaduan konsumen dan melakukan verifikasi dan pemeriksaan khusus terhadap pengaduan tersebut. **Kedua**, wajib bagi PUJK bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, dengan menyediakan layanan pengaduan berdasarkan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan. Serta wajib diikuti dengan prinsip tanggung jawab pelaku usaha. Melalui kinerja berkelanjutan, interface antara konsumen dan PUJK yang dilakukan dalam aplikasi Shopee membuat PT Commerce Finance bekerja sama dengan PT Shopee Indonesia menyediakan layanan pengaduan tersebut melalui customer service dan formulir permintaan aktivasi akun.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum, Konsumen, Paylater, Data Pribadi, Shopee

## **RINGKASAN**

### **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PAYLATER DALAM APLIKASI SHOPEE.**

(Viera Anggraini, 2023, 70 hlm)

Perkembangan internet telah membawa perubahan dalam tatanan kehidupan manusia dengan dampaknya yang tidak hanya memberikan kemudahan berkomunikasi tetapi juga menjadi kebutuhan penunjang dalam berbagai aktivitas kehidupan, termasuk bisnis dan perdagangan. Hal ini terlihat dari banyaknya bermunculan aktivitas perdagangan dengan menggunakan jaringan internet atau daring (online). Pemanfaatan internet pada perdagangan yang dimaksud adalah munculnya transaksi perdagangan elektronik atau yang dikenal dengan e-commerce. E-commerce merupakan penyelenggaraan transaksi elektronik yang memudahkan proses transaksi jual beli tanpa harus bertemu secara langsung. Hanya menggunakan smartphone sudah dapat melihat produk yang ditawarkan dan kelebihan lainnya. Banyaknya daya tarik yang ditawarkan selain mudahnya berbelanja berbagai macam produk adalah kemudahan pembayaran. Berbagai jenis platform e-commerce seperti salah satunya Shopee menyediakan berbagai macam metode pembayaran melalui via transfer sampai dengan kartu kredit juga fitur pembayaran tanpa kartu kreditnya yang dikenal dengan fitur bayar kemudian atau Paylater. Sesuai dengan namanya, fitur PayLater memberikan konsumen kesempatan untuk memanfaatkan jasa dan layanan sementara konsumen membayar diakhir sesuai dengan batas waktu yang diberikan. Untuk mengaktifkan Shopee Paylater hanya memerlukan beberapa syarat-syarat, yaitu perlu menyiapkan KTP dan verifikasi wajah. Dengan konsumen menyetujui segala persyaratan yang telah ditetapkan, maka pada saat itu juga konsumen tersebut telah mengikatkan diri pada perjanjian yang dimana perjanjian tersebut menimbulkan hak dan kewajiban dari setiap pihak. Namun, persetujuan perjanjian oleh konsumen melalui aktivasi metode pembayaran tersebut dari perkembangan bentuk persetujuan perjanjian yang dapat mempermudah konsumen juga masih memiliki kekurangan terutama terhadap perlindungan hukum data pribadi konsumen. Berdasarkan hal tersebut, maka perlu dilakukan pengkajian untuk melihat dan mengetahui perlindungan hukum terhadap data pribadi konsumen atas terhubungnya akun Paylater orang lain ke akun Paylater konsumen di aplikasi Shopee serta tanggung jawab pihak penyedia apabila terjadi penyalahgunaan data pribadi yang menyebabkan kerugian bagi konsumen.

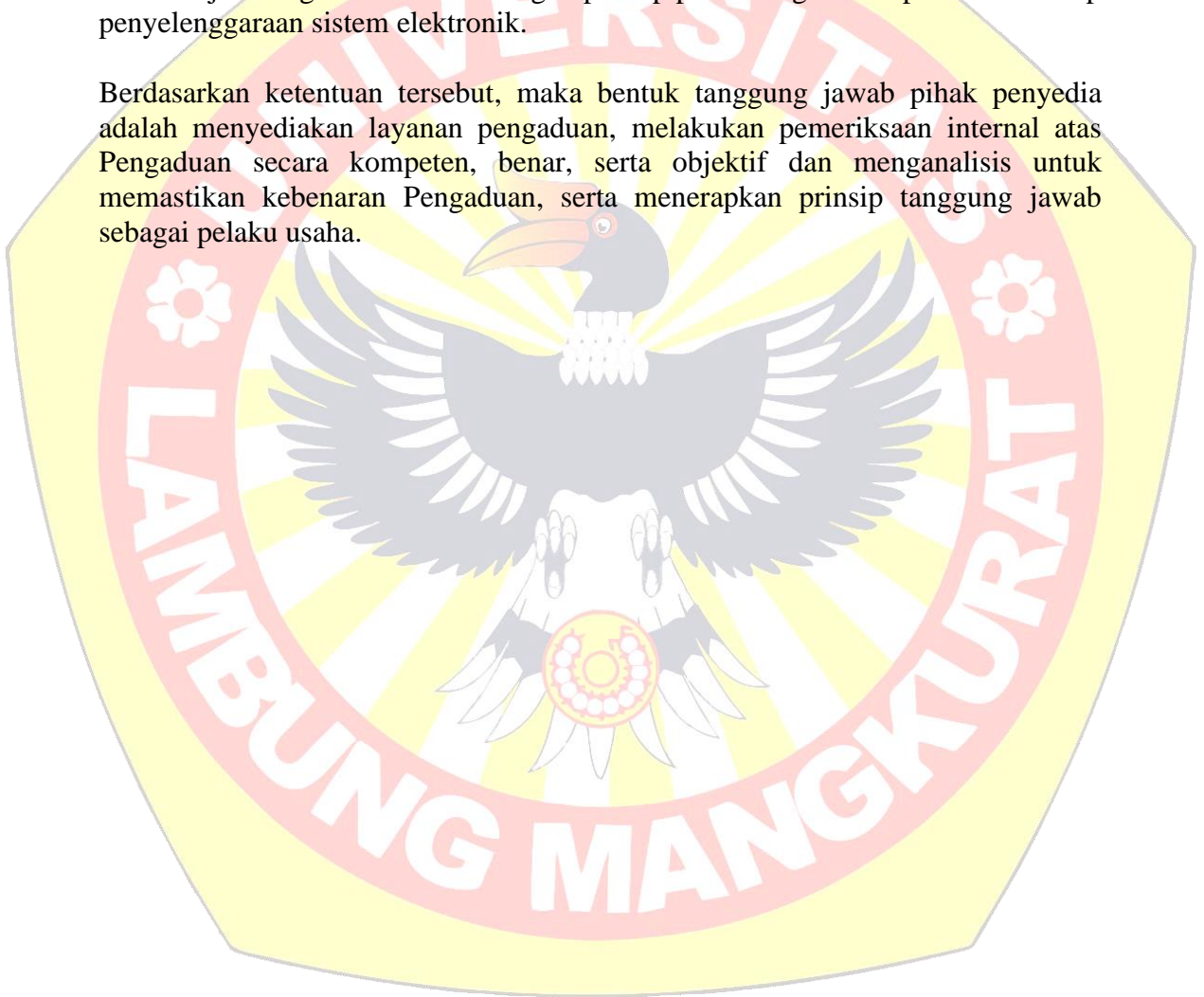
Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk memperoleh bahan hukum melalui studi kepustakaan dengan menganalisis bahan-bahan hukum yang berhubungan dengan masalah yang dibahas, diantaranya UU No. 8/1999 tentang bagaimana hak dan kewajiban konsumen dengan UU No.27/2022 tentang bagaimana jenis data pribadi yang ada kaitannya dalam masalah Paylater ini, PP No. 71/2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, POJK No 10/POJK.05/2022



tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi. Serta POJK No 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan.

Dari permasalahan tersebut tentunya merugikan konsumen selaku pengguna Paylater, sedangkan saat akun dinonaktifkan konsumen tidak bisa menggunakannya lagi untuk pembayaran maupun bertransaksi. Dengan ini melanggar hak konsumen menurut perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagaimana yang termuat dalam Pasal 4 huruf a dan huruf c, yakni hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Juga tidak sesuai dengan prinsip perlindungan data pribadi terhadap penyelenggaraan sistem elektronik.

Berdasarkan ketentuan tersebut, maka bentuk tanggung jawab pihak penyedia adalah menyediakan layanan pengaduan, melakukan pemeriksaan internal atas Pengaduan secara kompeten, benar, serta objektif dan menganalisis untuk memastikan kebenaran Pengaduan, serta menerapkan prinsip tanggung jawab sebagai pelaku usaha.



*Dan Kami tinggikan bagimu sebutan (nama)mu  
Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan  
Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan  
Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah  
dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.  
Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap*

**Surah Al Insyirah**

### **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan segala puji bagi Allah SWT atas ridho-Nya dengan skripsi yang sederhana ini penulis persembahkan kepada:

#### **Ayah dan Ibu Terkasih**

Sebagai tanda bakti yang tiada terhingga, kepada kedua orangtua penulis Bambang Hartono dan Istianah, yang telah melahirkan, merawat, menjaga, mendidik dan menyanyangi sejak bayi hingga dewasa saat ini dan yang memberi pengertian dan dukungan atas pilihan penulis untuk berkuliah di Fakultas Hukum. Sekiranya dengan selesainya penyusunan skripsi ini, doa serta harapan beliau dapat terwujud.

#### **Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat**

Terimakasih kepada bapak Dr. H. Rachmadi Usman, S.H., M.H. atas bimbingan dan arahnya secara akademis sampai pada penyusunan skripsi ini, Ibu Dr. Hj. Noor Hafidah, S.H., M.H. atas pengertian, kebaikan dan kesabarannya, Ibu Hj. Zakiyah, S.H., M.H dan Ibu Hj. Diana Rahmawati, S.H., M.H. beserta seluruh dosen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis dan seluruh mahasiswa/i.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang melimpahkan rahmat dan karunianya, sehingga dapat menghantarkan penulis kepada selesainya penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Prodi Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan memiliki banyak kekurangannya karena keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki. Hingga penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk lebih menyempurnakan penulisan skripsi ini.

Dengan demikian, dengan segala kerendahan hati perkenankan penulis menyampaikan banyak terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam selesainya proses penyusunan skripsi ini, kepada:

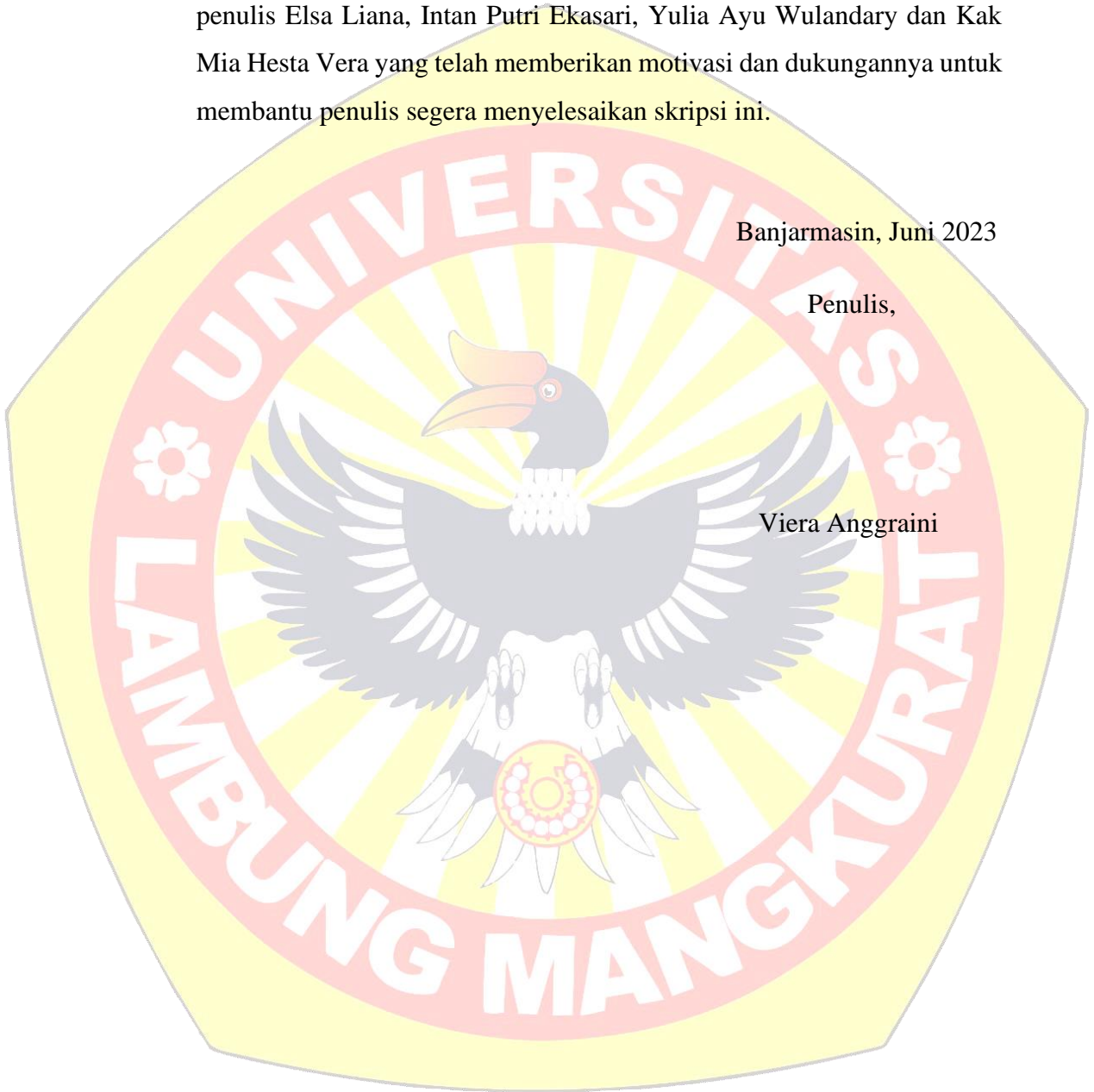
1. Kedua orang tua penulis, Bapak Bambang Hartono dan Ibu Istianah yang sangat penulis sayangi yang memberi motivasi, doa, dan segala dukungannya kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Achmad Faisal, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Dr. H. Rachmadi Usman, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama berkuliah sampai pada penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Dr. Hj. Noor Hafidah, S.H., M.H., yang pernah berstatus menjadi pembimbing pendamping penulis, yang penuh pengertian dan kesabaran memberikan masukan terkait kelanjutan penelitian dan penulisan skripsi penulis.
5. Bapak Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H., selaku Kaprodi Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang telah bersedia memberikan layanan akademik dan administratif studi.
6. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang telah berjasa memberikan pengetahuan dan ilmunya kepada penulis.

7. Bapak Meidy, Bapak Indra, dan seluruh staff akademik yang telah memberikan bantuannya sejak awal perkuliahan hingga sekarang kepada penulis.
8. Sahabat semasa SMP penulis Ananda Nurfitriaria Sari. Teman kuliah penulis Elsa Liana, Intan Putri Ekasari, Yulia Ayu Wulandary dan Kak Mia Hesta Vera yang telah memberikan motivasi dan dukungannya untuk membantu penulis segera menyelesaikan skripsi ini.

Banjarmasin, Juni 2023

Penulis,

Viera Anggraini



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
RINGKASAN .....	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	6
D. Metode Penelitian .....	6
E. Sistematika Penulisan .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Pengertian Perlindungan Hukum .....	12
B. Paylater Sebagai Pinjaman Digital.....	14
C. Pengertian dan Hak Konsumen.....	21
D. E-commerce .....	28
BAB III PEMBAHASAN.....	32
A. Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Atas Terhubungnya Akun Spaylater Konsumen dengan Akun Orang Lain .....	32
B. Tanggung Jawab Pihak Penyedia Terhadap Terjadinya Penyalahgunaan Data Pribadi Yang Menyebabkan Kerugian Bagi Konsumen .....	56
BAB IV PENUTUP .....	69
A. Kesimpulan .....	69
B. Saran.....	70

DAFTAR RUJUKAN

RIWAYAT HIDUP