

# **KAJIAN HUKUM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PENGUNAAN PAYLATER TRAVELOKA**

**Oleh : Dinnur Lutfi**

**Program Kekhususan: Hukum Perdata Bisnis**

**Pembimbing I: Rika Lestari, SH.,MH**

**Pembimbing II: Dasrol. SH.,MH**

**Alamat: Jl. Kayu Putih Tangkerang Utara Bukit Raya, Pekanbaru, Riau.**

**Email: dinullutfi.dl@gmail.com / Telepon : 081288682805**

## **ABSTRACT**

*PayLater is a form of P2P agreement which is a loan agreement from one party to another through a provider other than a bank, so there are other parties involved in using the PayLater payment method. With the existence of other parties, it is also possible to have various agreements in the use of the PayLater method, with the formation of an agreement between the parties, it can also be seen that the parties have an obligation to fulfill the achievements of other parties. In this case, the parties mentioned are consumers who also use PayLater on their Traveloka account. So it can be said that the legal relationship that arises between PayLater and consumers is when consumers use the payment method owned by PayLater.*

*This type of research can be classified in the type of normative legal research, which discloses laws and regulations relating to legal theories that are the object of research. The approach taken is using a qualitative analysis approach by searching for data in books, journals and other scientific works related to this research. The data sources used are primary and secondary legal materials.*

*The conclusions that can be drawn from the results of the research are: First, the regulation regarding the practice of using paylaters based on the prevailing laws and regulations in Indonesia is regulated in: Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions and PBI Number 16/8/PBI/2014 concerning Amendment to Bank Indonesia Regulation Number 11/12/PBI/2009 concerning Electronic Money (paylater position as electronic money or as a transaction tool at Traveloka) Second, Traveloka's liability if consumers are harmed by using paylaters, namely Traveloka is responsible for providing protection to consumers, as regulated in the provisions of article 4 jo. Article 62 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and POJK Number 1/POJK.07/2013 concerning Consumer Protection of the Financial Services Sector.*

**Keywords: Consumer Protection, PayLater, Traveloka, Legal Responsibility, Consumers.**

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Uang elektronik tersebut dalam penyelenggaraannya dilakukan oleh beberapa bentuk. Salah satu bentuknya adalah *PayLater* yang digunakan sebagai alat transaksi antara pengguna dengan Traveloka. Traveloka secara resmi mengumumkan peluncuran layanan terbarunya, *PayLater*. Ini adalah fitur pembayaran yang didukung oleh PT Pasar Dana Pinjaman (Danamas) sebagai salah satu pemegang lisensi *peer-to-peer lending* yang terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).<sup>1</sup>

Dengan *PayLater*, pengguna dapat membayar di kemudian hari serta mirip seperti ketika membayar dengan kartu kredit. Jangka waktu pembayaran adalah 30 hari setelah transaksi. Kemudian juga bisa membayar secara menyicil dengan durasi 1-12 bulan dengan bunga yang ringan. Saat ini, fitur ini dapat diakses melalui situs web Traveloka (hanya jika digunakan untuk produk Tiket Pesawat dan Hotel), serta Traveloka App versi 2.19 ke atas jika digunakan untuk produk dan layanan Traveloka pada umumnya, termasuk Tiket Pesawat, Hotel, Pesawat dan Hotel, Tiket Kereta

Api, Tiket Bus dan Travel serta Aktivitas & Rekreasi.<sup>2</sup>

Akan fenomena tersebut, tentunya tidak dapat dilepaskan hubungan hukum antara Traveloka dan *PayLater*, *PayLater* dengan konsumen dan Traveloka dengan konsumen. Hubungan hukum Traveloka dengan *PayLater* dapat dikatakan sebagai mitra kerja. Kedudukan Traveloka dalam pelaksanaan *PayLater* sebagai alat transaksi dan Traveloka adalah sebagai penerbit. Hal ini dapat ditentukan dengan melihat keberadaan Traveloka yang merupakan lembaga selain bank yang mana Traveloka hanya memberikan transaksi pada Traveloka dengan cara kredit *PayLater* namun tidak berkewajiban bertanggung jawab pengelolaan sistem dan/atau jaringan antar anggotanya, baik yang berperan sebagai penerbit dan/atau *acquirer*, dalam transaksi *e-money* yang kerjasama dengan anggotanya didasarkan atas suatu perjanjian.<sup>3</sup>

Traveloka *PayLater* dikategorikan sebagai *Financial Technology* dikarenakan Traveloka *PayLater* menyediakan perjanjian *online* dengan konsumennya. Perjanjian *online* ini dilakukan dengan melakukan verifikasi antara konsumen dengan pihak Traveloka. Hubungan hukum di dalam fintech berdasarkan POJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (LPMUBT) timbul karena perjanjian pinjam

---

<sup>1</sup>Yuda Fuadi, Kajian Hukum Terhadap Penggunaan *Paylater* dalam Pembayaran Transaksi antara Konsumen dengan Traveloka Ditinjau dari Pojk Nomor 77/POJK.01/2016, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, Medan, 2019, hlm 3.

---

<sup>2</sup>*Ibid*, hlm 4.

<sup>3</sup> *Ibid.*, Hlm 52.

meminjam uang. Pinjam meminjam menurut Pasal 1754 KUH Perdata adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu memberikan kepada pihak yang lain suatu jumlah tertentu barang-barang yang habis karena pemakaian, dengan syarat bahwa pihak yang terakhir ini akan mengembalikan sejumlah yang sama dari jenis dan mutu yang sama pula.

Masyarakat sebagai pengguna berhak mendapatkan perlindungan hukum dari pemerintah apabila terjadinya pelanggaran yang merugikan.<sup>4</sup> Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan kebijakan pengaturan hak-hak pengguna melalui pembentukan undang-undang yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, hingga Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial dan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik<sup>5</sup>

*PayLater* Traveloka termasuk Penyelenggaraan Teknologi Finansial berupa pinjaman,

---

<sup>4</sup> Longrasso V. Frey, "Litigating Defamation Claims", *Jurnal West Law, American Jurisprudence*, 2013, diakses melalui <http://fh.unri.ac.id/>, pada tanggal 18 Februari 2020 dan diterjemahkan oleh Google translate.

<sup>5</sup>Zulham, *Op. Cit.*, hlm. 6.

pembiayaan, dan penyediaan modal, oleh karena itu seharusnya *PayLater* traveloka memiliki sifat inovatif, dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, dan dapat digunakan secara luas dalam artian aman dan tidak merugikan pengguna. Selain itu, *PayLater* dan Traveloka tentunya memiliki hubungan yang saling berkesinambungan terhadap konsumen. Dimana, jika konsumen mengalami kerugian maka sudah seharusnya pihak Traveloka ataupun *PayLater* memberikan kejelasan kepada konsumen terlebih transaksi tersebut terjadi karena keseluruhan pihak yang terlibat telah melakukan suatu perjanjian dan telah disepakati oleh semua pihak yakni, Traveloka, *PayLater* dan Konsumen.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengkaji tentang perlindungan hukum dari pemerintah maupun pihak Traveloka apabila terjadinya pelanggaran yang merugikan pengguna melalui *Paylater* Traveloka. Maka dari itu penulis akan mencoba menyusunnya dalam bentuk skripsi dengan judul "***Kajian Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Penggunaan Paylater Traveloka***".

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah Pengaturan Tentang Praktik Menggunakan Traveloka *PayLater* Berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang Berlaku di Indonesia?
2. Bagaimanakah Pertanggungjawaban Traveloka Apabila Konsumen Dirugikan Dalam Penggunaan *Paylater*?

### C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

a) Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaturan tentang sistem pembayaran menggunakan Traveloka *PayLater* berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.
2. Untuk mengetahui Untuk mengetahui pertanggung jawaban Traveloka *Paylater* apabila konsumen dirugikan dalam penggunaan.

b) Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Sebagai salah satu syarat untuk memenuhi dan melengkapi syarat-syarat serta memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Riau.
2. Sebagai bahan untuk memperluas wawasan dan khasanah keilmuan bagi penulis dan rekan-rekan mahasiswa dalam memperoleh ilmu pengetahuan mengenai kajian hukum terhadap perlindungan konsumen dalam penggunaan *PayLater* Traveloka.

### D. Kerangka Teori

#### 1. Teori Perlindungan Hukum

Menurut Fitzgerald sebagaimana dikutip Satjipto Raharjo awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh

Plato, Aristoteles (murid Plato), dan Zeno (pendiri aliran Stoic). Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.<sup>6</sup>

Menurut Paton, suatu kepentingan merupakan sasaran hak, bukan hanya karena ia dilindungi oleh hukum, melainkan juga karena ada pengakuan terhadap itu. Hak tidak hanya mengandung unsur perlindungan dan kepentingan, tapi juga kehendak.<sup>7</sup> Terkait fungsi hukum untuk memberikan perlindungan, Lili Rasjidi dan B. Arief Sidharta mengatakan bahwa hukum itu ditumbuhkan dan dibutuhkan manusia justru berdasarkan produk penilaian manusia untuk menciptakan kondisi yang melindungi dan memajukan martabat manusia serta untuk memungkinkan manusia menjalani kehidupan yang wajar sesuai dengan martabatnya.<sup>8</sup>

Perlindungan hukum juga dapat diartikan sebagai tindakan

---

<sup>6</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 53

<sup>7</sup> *Ibid*, hlm. 54.

<sup>8</sup> Lili Rasjidi dan B. Arief Sidharta, *Filsafat Hukum Madzab dan Refleksi*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung, 1994, hlm. 64.

atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.<sup>9</sup>

## 2. Teori Tanggung Jawab Hukum

Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa: “seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan.<sup>10</sup> Lebih lanjut Hans Kelsen menyatakan bahwa: “Kegagalan untuk melakukan kehati-hatian yang diharuskan oleh hukum disebut kekhilafan (*negligence*); dan kekhilafan biasanya dipandang sebagai satu jenis lain dari kesalahan (*culpa*), walaupun tidak sekeras kesalahan yang terpenuhi karena mengantisipasi dan menghendaki, dengan atau tanpa

maksud jahat, akibat yang membahayakan.”<sup>11</sup>

Tanggung jawab dalam kamus hukum dapat diistilahkan sebagai *liability* dan *responsibility*, istilah *liability* menunjuk pada pertanggungjawaban hukum yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum, sedangkan istilah *responsibility* menunjuk pada pertanggungjawaban politik.<sup>12</sup>

Teori tanggung jawab lebih menekankan pada sebagai suatu konsep yang makna tanggung jawab yang lahir dari ketentuan Peraturan Perundang-Undangan sehingga teori tanggungjawab dimaknai dalam arti *liability*,<sup>13</sup> terkait dengan kewajiban hukum seseorang yang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus perbuatannya bertentangan dengan hukum.<sup>14</sup>

## E. Kerangka Konseptual

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepala konsumen.<sup>15</sup>

---

<sup>9</sup> Setiono, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, Tesis Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2004, hlm. 3.

<sup>10</sup> Hans Kelsen, *sebagaimana diterjemahkan oleh Somardi, General Theory Of law and State , Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik*, BEE Media Indonesia, Jakarta, 2007, hlm. 81.

---

<sup>11</sup> *Ibid*, hlm. 83.

<sup>12</sup> HR. Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 337.

<sup>13</sup> Busyra Azheri, *Corporate Social Responsibility dari Voluntary menjadi Mandotary*, Raja Grafindo Perss, Jakarta, 2011, hlm. 54.

<sup>14</sup> Thomson Reuters, *No claim to original U.S. Government Works*, 2018, *Westlaw*.

<sup>15</sup> Lihat Penjelasan Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>16</sup>
3. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>17</sup>
4. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>18</sup>
5. Traveloka adalah perusahaan teknologi terkemuka di Asia Tenggara yang menyediakan akses bagi masyarakat untuk menemukan dan memesan berbagai layanan transportasi, akomodasi, aktivitas dan gaya hidup, serta keuangan.<sup>19</sup>
6. Uang Elektronik adalah instrumen pembayaran yang

memenuhi unsur sebagai berikut: diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit, nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media server atau chip dan nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.<sup>20</sup>

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat yuridis normatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan hukum sekunder atau penelitian berdasarkan aturan-aturan baku yang telah dibukukan dan membahas tentang sinkronisasi hukum.<sup>21</sup> Dalam penelitian ini penulis mengkaji tentang kajian hukum terhadap perlindungan konsumen dalam penggunaan *Paylater* traveloka.

### 2. Sumber Data

#### a. Bahan Hukum Primer

Merupakan bahan hukum yang mengikat atau bahan hukum atau bahan hukum yang bersifat autoratif artinya mempunyai otoritas<sup>22</sup>. Adapun bahan hukum primer yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah: Undang-

<sup>16</sup>Lihat Penjelasan Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>17</sup>Lihat Penjelasan Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>18</sup>Lihat Penjelasan Pasal 1 angka 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>19</sup><https://www.traveloka.com/id-id/about-us> diakses pada tanggal 10 juli 2021 jam 16:13 wib.

<sup>20</sup> Lihat pasal 1 angka 3 peraturan bank indonesia nomor 20/6/pbi/2018 tentang uang elektronik

<sup>21</sup>Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 13.

<sup>22</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian hukum, Kencana*, Jakarta, hlm. 141.

Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, dan Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

#### **b. Bahan Hukum Sekunder**

Yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti hasil-hasil penelitian, jurnal, hasil karya dari kalangan hukum dan seterusnya.<sup>23</sup>

#### **c. Bahan Hukum Tersier**

Bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, misalnya kamus, dan website.

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data untuk penelitian normatif (*legal research*) digunakan metode kajian kepustakaan. Kajian kepustakaan yaitu penulis mengambil kutipan dari buku bacaan, literatur, atau buku pendukung yang memiliki kaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

### **4. Analisis Data**

Dalam penelitian ini analisis yang dilakukan adalah analisis kualitatif dan data dianalisis tidak menggunakan

statistik atau matematika ataupun sejenisnya. Dalam menarik suatu kesimpulan dapat digunakan metode deduktif yaitu cara berpikir yang menarik suatu kesimpulan dari suatu hal yang bersifat umum ke suatu hal yang bersifat khusus. Dimana untuk mendapatkan suatu kesimpulan dengan melihat faktor-faktor nyata dan diakhiri dengan penarikan suatu kesimpulan yang juga merupakan fakta dimana kedua fakta tersebut dihubungkan oleh teori-teori.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum Konsumen**

Ruang lingkup hukum perlindungan konsumen sulit dibatasi hanya dengan menampungnya dalam satu jenis undang-undang, seperti UUPK. Hukum perlindungan konsumen selalu berinteraksi dan berhubungan dengan berbagai bidang dan cabang hukum lain, karena pada tiap bidang dan cabang hukum itu senantiasa terdapat pihak yang berpredikat “konsumen”.<sup>24</sup>

Pada saat ini hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam berbagai peraturan perundang-undangan umum yang sesungguhnya penerbitannya tidaklah ditunjukkan untuk mengatur hubungan atau masalah konsumen dengan hubungan dan masalah konsumen

---

<sup>23</sup> Soerjono Soekanto, *Op.cit*, hlm.13.

---

<sup>24</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk Ketiga, Grasindo, Jakarta, 2006, hlm 1.

termuat dalam lingkungan hukum perdata maupun hukum publik. Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat.<sup>25</sup>

### **B. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha Atau Produsen**

Istilah produsen berasal dari bahasa Belanda yakni *producent*, dalam bahasa Inggris, *producer* yang artinya adalah penghasil.<sup>26</sup> Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Dengan demikian, produsen tidak hanya diartikan sebagai pihak pembuat/pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen.<sup>27</sup>

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menggunakan istilah produsen melainkan menggunakan istilah pelaku usaha. Dalam Pasal 3

angka 1 disebutkan bahwa:<sup>28</sup> “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

### **C. Tinjauan Umum Mengenai Tanggungjawab Produk dalam Perlindungan Konsumen**

Istilah dan definisi *product liability* dikalangan para pakar dan sejumlah peraturan diartikan secara berbeda-beda. Kata produk diartikan sebagai barang, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak (tetap). Pengertian benda secara hukum dapat kita lihat dalam Pasal 499 KUHPerdara yang berbunyi “menurut paham Undang-Undang yang dinamakan kebendaan ialah tiap-tiap barang dan tiap-tiap hak yang dapat dikuasai oleh hak milik. Tanggung jawab dapat bersifat kontraktual (perjanjian) atau berdasarkan undang-undang (gugatannya atas dasar perbuatan melawan hukum), namun dalam tanggung jawab produk, penekanannya ada pada yang terakhir (*tortius liability*).<sup>29</sup>

---

<sup>25</sup> Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum : Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Pertama, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 62.

<sup>26</sup> N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen, dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta, hlm. 26.

<sup>27</sup> Janus Sidabalok, *Op.Cit*, hlm. 16.

---

<sup>28</sup> Pasal 3 ayat (1), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>29</sup> Shidarta, *Op.Cit*, hlm. 80

### BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Pengaturan Tentang Praktik Menggunakan Traveloka PayLater Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan yang Berlaku di Indonesia

Perkembangan sistem pembayaran yang berbasis elektronik telah memberikan dampak munculnya inovasi-inovasi baru dalam sistem pembayaran yang diharapkan dapat memberikan kemudahan, fleksibilitas, efisiensi dan kesederhanaan dalam melakukan transaksi.<sup>30</sup> Bank Indonesia sebagai bank sentral republik Indonesia adalah lembaga negara yang independen, bebas dari campur tangan pemerintah atau pihak pihak lain. Dalam rangka mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, bank Indonesia berwenang: a melaksanakan dan memberikan persetujuan dan izin atas penyelenggaraan jasa sistem pembayaran b. Mewajibkan penyelenggara jasa sistem pembayaran untuk menyampaikan laporan tentang kegiatannya c. Menetapkan penggunaan alat pembayaran (pasal 15 ayat 1 undang undang nomor 23 tahun 1999) oleh karena itu bank Indonesia mengadaptasi suatu alat pembayaran yang diharapkan dapat memberikan kemudahan, fleksibilitas, efisiensi dan kesederhanaan dalam

---

<sup>30</sup> Wolfgang Friedman, *The Changing Structure of International Law*, London: Stevens and Sons, 1964, hlm. 1.

melakukan transaksi yang di kenal dengan e money. Penggunaan mata uang rupiah wajib di gunakan dalam setiap transaksi yang mempunyai tujuan pembayaran (Undang undang nomor 7 tahun 2011 pasal 21 ayat 1) Pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan efektifitas dan efesiensi pelayanan publik. Traveloka PayLater menyediakan perjanjian *online/ kontrak elektronik* dengan konsumennya. Perjanjian *online/ kontrak elektronik* ini dilakukan dengan melakukan verifikasi antara konsumen dengan pihak Traveloka. kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang di buat melalui sistem elektronik. Dokumen elektronik merupakan alat bukti hukum yang sah uu 11 th 2008 pasal 5.

#### 1. Pengaturan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia

Bank for International Settlement (BIS) dalam salah satu publikasinya pada bulan Oktober 1996 memberikan definisi e-money sebagai: *“stored-value or prepaid products in which a record of the funds or value available to a consumer is stored on an electronic device in the consumer’s possession”* (produk stored-value atau prepaid di mana sejumlah nilai uang disimpan dalam suatu

media elektronik yang dimiliki seseorang).<sup>31</sup>

## **2. Pengaturan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia**

Berdasarkan ketentuan umum dalam Pasal 1 Bab 1 UU Nomor 19 tahun 2016, pada angka 1, bahwa yang dimaksud dengan informasi elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto elektronik data interchange (EDI), surat elektronik (*electronic mail*), telegram, telex, fotocopy, atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, symbol, atau perforasi, yang telah diolah, yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya. Transaksi elektronik menurut pasal 1 angka 2, dinyatakan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Sedangkan teknologi informasi (pasal 1 angka 3) adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi.

## **3. Pengaturan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2021 tentang Otoritas Jasa Keuangan**

Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut OJK) adalah lembaga tunggal yang mengawasi semua lembaga di sektor jasa keuangan di Indonesia, diantaranya yaitu pasar modal, industri perbankan, asuransi, reksadana, dana pensiun, dan perusahaan pembiayaan, yang telah terbentuk pada tahun 2010.<sup>32</sup> Sebagai suatu lembaga pengawas dalam sektor jasa keuangan di Indonesia, maka perlunya perhatian yang besar kepada OJK dan dukungan atas kinerja OJK dalam pengawasannya kepada lembaga sektor jasa keuangan.<sup>33</sup>

## **B. Pertanggungjawaban Traveloka Paylater Apabila Konsumen Dirugikan**

Penyelesaian masalah apabila terjadi sengketa dapat dilihat dari syarat dan ketentuan Traveloka *Paylater* yang dimana memuat kalimat “Dalam hal terjadi perselisihan yang timbul dari atau sehubungan dengan Syarat ini, kedua Pihak akan pertama-tama membahas dengan itikad baik untuk mencapai penyelesaian damai dalam waktu enam puluh (60) hari sejak tanggal pemberitahuan perselisihan. Namun, jika perselisihan tersebut tidak dapat diselesaikan melalui musyawarah dalam waktu enam puluh (60) hari, maka harus dirujuk

---

<sup>31</sup> *Ibid*, hlm. 2

---

<sup>32</sup> Siti Sundari, *Laporan Kompendium Hukum Bidang Perbankan*, Kementerian Hukum dan HAM RI, 2011, Jakarta, hlm 44.

<sup>33</sup> *Ibid*, hlm. 48

ke mediasi di *Singapore Mediation Centre* sesuai dengan Prosedur Mediasi yang berlaku untuk saat ini. Jika perselisihan tetap belum terselesaikan, hal itu akan diajukan ke yurisdiksi eksklusif dari pengadilan Republik Singapura<sup>34</sup>.

Dari peristiwa itulah T baru sadar jika akun *PayLater* Traveloka miliknya dibobol. Beberapa hari setelahnya T ingin menggunakan akun *PayLater* miliknya, namun sudah tidak bisa diakses lagi. Pihak T langsung menghubungi *call center* dan mendapat respon bahwa akun Traveloka miliknya masih aktif dan terdaftar atas email T tersebut, namun di *handphone* miliknya tetap tidak bisa diakses. Kemudian T mencoba melakukan registrasi ulang dan pihak Traveloka menyebut alamat email T sudah pernah digunakan. Setelah melakukan konfirmasi dengan pihak Traveloka, bahwa T ditegaskan tetap mendapat tagihan. T langsung menghubungi *call center* Traveloka lagi dan menyatakan kekecewaan akan hal yang menimppanya. T menjelaskan secara rinci jikalau di tanggal 4 April 2019 tersebut T mengalami *hack*. Kemudian T mendapatkan jawaban email dari Traveloka jikalau tagihan tetap dibebankan kepada pemilik akun. Dalam hal ini T yang merasa dirugikan dan mengalami *hack* karena sistem *PayLater* miliknya sendiri kebobolan, dan T sebagai korban

juga yang harus melakukan ganti kerugian.<sup>35</sup>

Tentu hal ini menyebabkan kerugian bagi Pengguna, oleh karenanya Pengguna mencoba menghubungi pihak *Customer Service* Traveloka karena pemesanan tiket tersebut hasil dari akun yang telah diretas/hack, namun tanggapan yang diberikan oleh Traveloka tidak baik terkesan seperti lepas tangan karena pembobolan password tidak termasuk ruang lingkupnya.

Adapun alternatif yang dicari lain yang dilakukan oleh Pengguna ialah mencoba menghubungi media konsumen, ternyata ditemukan beberapa keluhan tentang Traveloka, ada juga korban yang mengalami kerugian sebesar Rp. 10.000.000 (sepuluh juta Rupiah), namun tanggapan yang diberikan tetap tidak memuaskan dalam memberikan solusi bagi Pengguna.<sup>36</sup>

Setelah menghubungi manager bagian marketing dan/atau sales dan menjelaskan kronologi transaksi *PayLater* akun Traveloka yang diretas tersebut mencapai titik temu/titik terang dimana pihak Traveloka menyampaikan akan membatalkan tagihan dan/atau tidak membebankan biaya kepada Pengguna, dan meminta Pengguna

---

<sup>34</sup> <https://www.traveloka.com/id-id/termsandconditions>, diakses, tanggal 02 Desember 2021

---

<sup>35</sup> Dikutip dari <https://mediakonsumen.com/2019/05/08/surat-pembaca/akun-paylater-traveloka-dibobol-hacker-korban-tetap-dibebankan-tagihan-pada-28-Mei-2021>.

<sup>36</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Trias Dian Utami, Karyawan Swasta, selaku korban Paylater Traveloka, dikutip dari *Skripsi*, Siti Nely, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

untuk melakukan perubahan password *PayLater*.

Terkait dengan keterangan pada duduk perkara kasus Trias Dian Lestari diatas, bahwa pihak Traveloka tidak memberikan solusi seperti yang diharapkan dan tetap membebankan tagihan-tagihan tersebut kepada Trias Dian Lestari, karena sebagai pemegang sah akun Traveloka tersebut. Meskipun demikian, Undang-Undang Perlindungan Konsumen tetap memberikan perlindungan secara hukum kepada konsumen.

Traveloka juga tidak menerapkan prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan/kelalaian (*negligence*) merupakan prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh pelaku usaha.<sup>37</sup> Kelalaian pelaku usaha yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan ganti rugi kepada pelaku usaha.

Berdasarkan teori tanggungjawab hukum, kelalaian pelaku usaha yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada pelaku usaha. *Negligence* dapat juga dijadikan dasar gugatan, bilamana memenuhi persyaratan sebagai berikut: (1) Suatu tingkah laku yang menimbulkan kerugian, tidak sesuai dengan sikap hati-hati yang normal; (2) dibuktikan bahwa

tergugat lalai dalam kewajiban berhati-hati terhadap penggugat; (3) kelakuan tersebut merupakan penyebab nyata dari kerugian yang timbul.<sup>38</sup>

## BAB IV PENUTUP

### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan dan saran sebagai berikut:

1. Pengaturan tentang praktik menggunakan Traveloka *Paylater* berdasarkan peraturan perundang-undangan tidak mengatur secara jelas mengenai sistem pembayaran secara teknologi tersebut. Berbicara tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat beberapa Pasal yang menegaskan bahwa pelaku usaha diberikan kewajiban untuk memberi ganti kerugian jika konsumen merasa di rugikan akibat penggunaan jasa yang telah disediakan oleh pelaku usaha. Dalam hal ini, Peraturan tersebut belum dapat dikatakan memadai dikarenakan hanya sebagai wadah mengenai uang elektronik dan tidak dijelaskan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen/pengguna uang elektronik, yang diharapkan dapat dilakukan dengan dua cara: Pertama, perlindungan hukum preventif yang dimana perlindungan yang diberikan

---

<sup>37</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2014, hlm. 46.

---

<sup>38</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm. 83

oleh Bank Indonesia melalui pengawasan terhadap kegiatan transaksi uang elektronik dengan tujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran. Kedua, perlindungan hukum represif yang dimana perlindungan hukum yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi akibat perbedaan kepentingan.

2. Pertanggungjawaban

Traveloka *Paylater* apabila konsumen dirugikan dalam penggunaan yaitu hanya memberikan kompensasi yang seharusnya Traveloka juga memberikan perlindungan kepada konsumen, sebagaimana diatur di dalam ketentuan pasal 4 jo. pasal 62 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan POJK Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Pihak Traveloka membatalkan tagihan dan/atau tidak membebaskan biaya kepada Pengguna akan tetapi hal tersebut masih belum menjalankan tanggungjawabnya. Di samping itu Traveloka juga harus memberikan perlindungan konsumen sebagai bentuk jaring pengaman (*security sistem*) sebagaimana diatur dalam POJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Hal mana dalam sistem *paylater* Traveloka,

*security sistem* Traveloka masih belum aman karena data nasabah bisa bocor atau di hack, sehingga hal tersebut menimbulkan kerugian bagi T. Atas dasar kerugian tersebut maka dapat dinyatakan bahwa Traveloka telah melanggar pasal 26 dan 29 POJK No.77/POJK.01.2016 yang erat kaitannya dengan kewajiban penyelenggara untuk menerapkan dasar dari perlindungan konsumen seperti: transparansi, perlakuan adil, kerahasiaan dan keamanan data konsumen.

**B. Saran**

1. Pengaturan tentang praktik menggunakan *paylater* berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia belum begitu maksimal karena tidak dibarengi pengawasan terhadap perkembangan fintech lebih dilakukan secara keseluruhan dan lebih rutin, dalam aturan tersebut seharusnya perlu ada instrumen hukum yang membedakan antara kartu kredit dengan *PayLater* dan lembaga negara harus menerbitkan Undang-undang Perlindungan Data Nasabah untuk menjamin kepastian hukum dan perlindungan hukum bagi konsumen.
2. Pertanggungjawaban Traveloka *Paylater* apabila konsumen dirugikan dalam penggunaan tersebut selain mengganti kerugian perlu adanya peningkatan pelayanan dan keamanan dalam sistem jaring pengaman produk *paylater*

Traveloka yang berlandaskan pada regulasi yang ada bertujuan untuk menjamin keamanan dalam bertransaksi dan menjunjung tinggi *privacy* akun.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

Azheri, Busyra, 2011, *Corporate Social Responsibility dari Voluntary menjadi Mandotary*, Raja Grafindo Perss, Jakarta.

Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung.

Nasution, Az. 2006, *Hukum perlindungan Konsumen; Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta.

Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.

Zulham, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta

### B. Jurnal/Makalah

Allen F. Johnson & Associates, 2008, *LLC v, Port Security International, LLC*, United States District Court, Commonwealth Group Winchester W.D. Virginia. E.D.Va., October 21. *Westlaw*.

Donna S. Harkness, 2003, "Packaged and Sold: Subjecting Elder Law Practice to Consumer Protection Laws", *Journal of Law and Policy*, Vol. 80, No. 160, hlm. 253, *westlaw*.

Erd Ledy Diana, 2011, Penyakit Sosial dan Efektifitas Hukum di Indonesia, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 2 No. 1

Februari, diakses melalui <http://media.neliti.com/media/publications>.

Sulasi Rongiyati, 2019, Pelindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik, *Jurnal Negara Hukum*, Vol. 10, No. 1, Juni.

Yuda Fuadi, 2019, Kajian Hukum Terhadap Penggunaan *Paylater* dalam Pembayaran Transaksi antara Konsumen dengan Traveloka Ditinjau dari Pojk Nomor 77/POJK.01/2016, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, Medan.

### C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111).

Undang-Undang Republik Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42)

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 4126)

Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial

### D. Website

<https://infobanknews.com/topnews/bi-terbitkan-aturan->

penyelenggaraan-fintech/  
diakses, tanggal 31 Februari  
2021, pukul 00.12 WIB.  
[https://www.traveloka.com/id-  
id/travelokapay/paylater/term  
sandconditions](https://www.traveloka.com/id-id/travelokapay/paylater/termsandconditions) diakses pada  
tanggal 09 Juli 2021 pukul  
00:20 WIB.