

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Teknologi dan internet berkembang dengan pesat seiring dengan perkembangan zaman. Teknologi dan internet yang dahulu pemanfaatannya sangat terbatas pada hal-hal tertentu, sekarang sudah bisa dinikmati dengan leluasa oleh setiap orang dengan cakupan yang luas dan beragam. Perkembangan teknologi dan internet telah membawa dampak besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Salah satu diantaranya adalah dalam sektor bisnis dan perdagangan.

Perdagangan merupakan tatanan kegiatan yang berkaitan dengan transaksi barang dan/atau jasa baik didalam maupun di luar negeri dengan tujuan pengalihan hak atas barang dan/atau jasa untuk mendapatkan imbalan.<sup>1</sup> Perdagangan yang dikenal pada mulanya dilakukan secara konvensional, dimana para penjual dan pembeli bertemu secara langsung dan saling bertatap muka dalam melakukan transaksi jual beli. Pasar sebagai tempat bertemunya permintaan dan penawaran mengalami perubahan seiring dengan perkembangan teknologi. Munculnya internet sebagai media baru mendorong perubahan dalam melakukan jual beli.

Perdagangan melalui sistem elektronik atau yang biasa dikenal sebagai *e-commerce* secara umum diartikan sebagai transaksi jual beli

---

<sup>1</sup> Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

secara elektronik melalui media internet.<sup>2</sup> Sementara menurut Hartman dan Amir dalam bukunya yang berjudul “*Net Ready-Strategies for Success in the E-Economy*” memberikan definisi *e-commerce* sebagai suatu jenis dari mekanisme bisnis secara elektronik yang berfokus pada transaksi bisnis berbasis individu dengan menggunakan internet sebagai medium pertukaran barang atau jasa baik antara dua buah institusi (B-to-B) maupun antara institusi dan konsumen langsung (B-to-C).<sup>3</sup>

Istilah *e-commerce* sendiri sudah cukup lama dikenal di Indonesia. *E-commerce* berasal dari bahasa Inggris, yaitu “*electronic commerce*”, yang mengacu pada segala bentuk kegiatan jual beli yang dilakukan melalui media elektronik. Ketentuan Pasal 1 Angka 2 Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik menyebutkan bahwa *e-commerce* merupakan “perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik”.

*E-commerce* dalam pelaksanaannya terdapat beberapa hal yang saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya, diantaranya adalah adanya subyek hukum, dalam hal ini adalah pelaku usaha dan konsumen. Saat pelaku usaha dan konsumen melakukan transaksi melalui media elektronik, lahirlah perjanjian yang biasa disebut dengan kontrak elektronik dan melahirkan tanggung jawab bagi para pihak tersebut. Dalam ketentuan Pasal 1 angka 17 UU ITE, yang dimaksud dengan

---

<sup>2</sup> <http://www.unpas.ac.id/apa-itu-e-commerce/> diakses tanggal 16 September 2021 pukul 21.01 WIB.

<sup>3</sup> Romindo dkk, 2019, *E-Commerce: Implementasi, Strategi dan Inovasinya*, Yayasan Kita Menulis, hlm. 2.

kontrak elektronik adalah “perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik”.

Pada dasarnya kontrak elektronik sama dengan perjanjian pada umumnya. Tolak ukur kontrak atau perjanjian agar dapat dinyatakan sah oleh hukum yaitu dengan memenuhi syarat sah perjanjian di dalam Pasal 1320 KUHPerdota. Pasal 1320 KUHPerdota sebagai instrumen penguji keabsahan kontrak yang dibuat oleh para pihak memiliki 4 (empat) syarat sah yang harus dipenuhi, yakni sepakat mereka yang mengadakan perjanjian, kecakapan untuk membuat perjanjian, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal.

Shopee merupakan salah satu *e-commerce* yang cukup populer di Indonesia, bisa dilihat melalui survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2019-2020 menyatakan bahwa 196,71 juta jiwa masyarakat Indonesia adalah pengguna internet atau sekitar 73,7% dari total jumlah penduduk versi Badan Pusat Statistik (BPS) sebesar 266,91 juta jiwa dan toko *online* yang paling sering digunakan oleh masyarakat Indonesia dalam melakukan transaksi elektronik dalam hal belanja *online* adalah *Shopee* yang menempati posisi teratas yaitu sebanyak (27,4%).<sup>4</sup>

Shopee adalah salah satu pusat perbelanjaan yang dikelola oleh Sea Group yang merupakan perusahaan publik dari Singapura, dan di Indonesia dikelola oleh PT. Shopee International Indonesia. Salah satu hal yang menjadikan *shopee* digemari oleh masyarakat Indonesia adalah

---

<sup>4</sup> Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet, hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2019-2020.

karena kemudahan berbelanja, pengguna hanya perlu mengakses shopee melalui *smartphone* baik melalui aplikasi yang dapat diunduh pada *AppStore* dan *Playstore*, atau bisa langsung mengunjungi *website* Shopee di <https://shopee.co.id> untuk membeli barang yang diinginkan. Tidak hanya kemudahan berbelanja, tetapi shopee juga menawarkan serangkaian kelebihan lainnya. Mulai dari diskon besar-besaran di tanggal-tanggal tertentu, *voucher* gratis ongkir, sampai pilihan metode pembayaran yang beragam.

Salah satu pilihan metode pembayaran yang disediakan oleh shopee adalah SPayLater. SPayLater adalah metode pembayaran yang mempunyai kemiripan dengan kartu kredit, dimana pengguna dapat berbelanja tanpa perlu membayarnya terlebih dahulu. Pengguna akan diberikan *limit* peminjaman. *Limit* atau batasan dana yang dipinjamkan kepada tiap pengguna SPayLater berbeda-beda, besarnya batasan dana yang dipinjamkan tergantung dari seberapa sering orang tersebut melakukan transaksi di aplikasi shopee. Jumlah pinjaman nantinya akan ditotalkan dalam bentuk tagihan yang akan dibayar oleh pengguna di waktu yang telah ditentukan.<sup>5</sup>

Namun demikian, untuk dapat menggunakan layanan SPayLater ini, terdapat syarat yang harus dipenuhi oleh pengguna Shopee, yakni akun pengguna shopee harus terdaftar dan terverifikasi, dan harus sudah *update* ke aplikasi shopee terbaru. Selanjutnya agar dapat mengaktifkan SPayLater, akun pengguna shopee minimal harus sudah berusia 3 bulan,

---

<sup>5</sup> <https://www.lenteradana.co.id/lender/faq-lender> diakses tanggal 11 Maret 2021 pukul 21.10 WIB.

dan sudah sering bertransaksi.<sup>6</sup> Jika sudah memenuhi syarat-syarat tersebut, pengguna dapat mengaktifkan SPayLater dengan cara menyetujui syarat dan ketentuan serta mengisi form yang telah disediakan.

Setelah selesai melakukan pendaftaran dan aktivasi layanan SPayLater, pengguna dapat melakukan pembelian barang melalui aplikasi Shopee menggunakan layanan ini. Pengguna nantinya akan memilih tanggal jatuh tempo untuk melakukan pembayaran tagihan. Tanggal jatuh tempo yang disediakan yaitu pada tanggal 5 dan 11 setiap bulannya. Pengguna juga dapat memilih jangka waktu pembayaran yaitu 3x, 6x, atau 12x dan akan dikenakan bunga sebesar 2,95% per bulan.

SPayLater merupakan layanan dari kerja sama antara Shopee dengan PT. Commerce Finance sebagai perusahaan pembiayaan yang terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Pembiayaan yang dilakukan melalui layanan SPayLater menganut sistem *peer to peer lending* (P2P). Ketentuan mengenai P2P diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Berbasis Uang Berbasis Teknologi Informasi (POJK No. 77/POJK.01/2016). P2P merupakan perjanjian pinjam meminjam uang antara pemberi pinjaman dan penerima pinjaman yang dipertemukan oleh penyelenggara layanan jasa keuangan melalui jaringan internet.<sup>7</sup> Penyelenggara P2P sendiri adalah badan hukum Indonesia yang

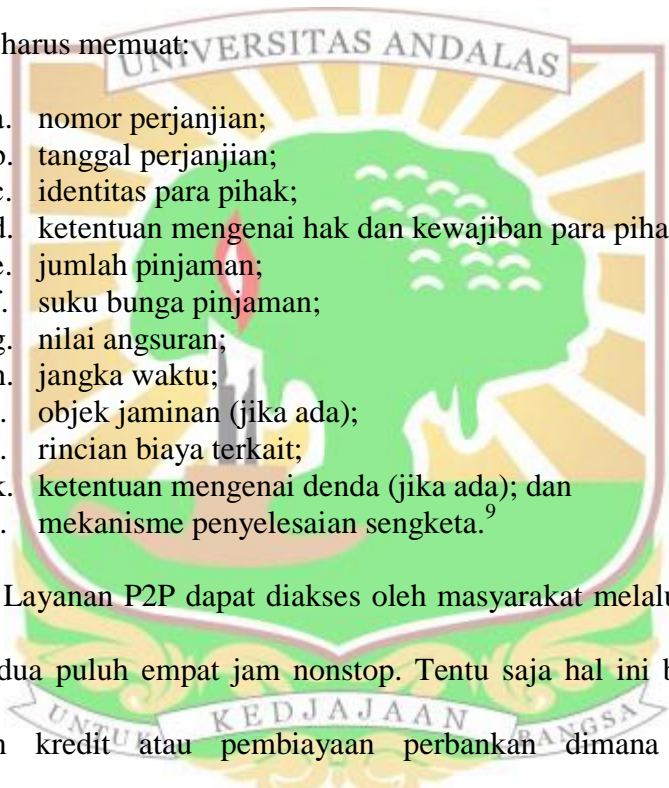
---

<sup>6</sup><https://katadata.co.id/safrezifitra/digital/613589e287862/beli-sekarang-bayar-nanti-begini-cara-mengaktifkan-shopee-paylater> diakses tanggal 5 Desember 2021 pukul 12.24 WIB.

<sup>7</sup> Pasal 1 Angka 1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

menyediakan, mengelola, dan mengoperasikan layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi.<sup>8</sup>

Pasal 18 POJK No. 77/POJK.01/2016 menyebutkan bahwa perjanjian dalam P2P meliputi perjanjian penyelenggara dengan pemberi pinjaman, dan perjanjian antara pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman. Perjanjian tersebut dituangkan dalam dokumen elektronik, dan pada perjanjian pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman paling sedikit harus memuat:

- 
- a. nomor perjanjian;
  - b. tanggal perjanjian;
  - c. identitas para pihak;
  - d. ketentuan mengenai hak dan kewajiban para pihak;
  - e. jumlah pinjaman;
  - f. suku bunga pinjaman;
  - g. nilai angsuran;
  - h. jangka waktu;
  - i. objek jaminan (jika ada);
  - j. rincian biaya terkait;
  - k. ketentuan mengenai denda (jika ada); dan
  - l. mekanisme penyelesaian sengketa.<sup>9</sup>

Layanan P2P dapat diakses oleh masyarakat melalui aplikasi pada gawai dua puluh empat jam nonstop. Tentu saja hal ini berbeda dengan layanan kredit atau pembiayaan perbankan dimana debitur yang memerlukan pinjaman harus pergi ke kantor perbankan terkait dan menjalani proses antri sampai menandatangani perjanjian kredit.<sup>10</sup> Pada

---

<sup>8</sup> Pasal 1 Angka 6 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

<sup>9</sup> Pasal 20 Ayat (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

<sup>10</sup> Ratna Hartanto dan Juliyani Purnama Ramli, 2018, "Hubungan Hukum Para Pihak dalam *Peer to Peer Lending*", Jurnal Hukum Ius Quia Iustum, Vol. 25, No. 2, hlm. 321.

layanan P2P tidak mempersyaratkan adanya agunan seperti halnya pinjam meminjam di perbankan.<sup>11</sup>

Pada pelaksanaan P2P, penerima pinjaman melakukan registrasi dan kemudian mengajukan pinjaman di *platform*. Penyelenggara melakukan verifikasi data calon penerima pinjaman, kemudian menampilkan pengajuan pinjaman di *platform marketplace*. Pemberi pinjaman melakukan registrasi di *platform*, kemudian memilih pinjaman mana yang akan didanai di *platform marketplace* dan melakukan pendanaan. Penerima pinjaman akan mendapatkan pinjaman dana dari pemberi pinjaman sesuai jumlah dan jangka waktu yang telah disepakati.<sup>12</sup> Hal ini dianggap memudahkan masyarakat untuk memperoleh pinjaman dalam waktu yang relatif singkat dengan prosedur yang mudah dan cepat.

Keuntungan dan kemudahan yang ditawarkan oleh layanan SPayLater membuat pengguna aplikasi Shopee cenderung memiliki sifat yang konsumtif. Pengguna menggunakan layanan bukan hanya untuk memenuhi kebutuhannya yang mendesak, tetapi juga menggunakannya untuk memenuhi keinginan mereka yang sebenarnya tidak begitu dibutuhkan. SPayLater merupakan pembayaran secara kredit yang memungkinkan pengaturan keuangan pengguna layanan terganggu dengan cicilan, apalagi bila sewaktu-waktu terdapat biaya tak terduga, tetapi pengguna masih memiliki kewajiban untuk membayar cicilan. Hal ini

---

<sup>11</sup> *Ibid.*

<sup>12</sup> Windy Sonya dan Moch. Najib Imanullah, 2020, "Aspek Hukum *Peer to Peer Lending* (Identifikasi Permasalahan Hukum dan Mekanisme Penyelesaian)", Jurnal Privat Law, Vol. 8, No. 1, hlm. 152-153.

sangat memungkinkan apalagi bila melihat kondisi perekonomian pada saat pandemi yang cukup sulit.

Salah seorang pengguna layanan SPaylater bernama Yosep, menyampaikan keluhannya disebuah website konsultasi hukum. Yosep melakukan transaksi menggunakan layanan SPaylater pada awalnya sebesar Rp. 149.000,- dan lupa membayarnya sehingga sudah jatuh tempo selama 3 bulan. Karena sudah jatuh tempo, Yosep harus membayar denda keterlambatan sebesar 5% per bulan dan juga bunga sebesar 2,95% dari total tagihan. Tidak kunjung membayar, Yosep mendapatkan telpon dari pihak PT. Commerce Finance yang tidak diketahui oleh Yosep sebelumnya merupakan perusahaan yang memberikan pinjaman dana dari layanan SPayLater. Yosep hendak melakukan pembayaran tagihan namun ia mengaku lupa akun. Nomor handphone yang digunakan untuk registrasi akun Shopee miliknya juga telah mati karena ia sudah mengganti kartu baru. Yosep beralasan bahwa ia tidak dapat membayar tagihan SpayLater karena keadaan ekonomi yang buruk pada masa pandemi yang menyebabkan dia di PHK dari tempat kerjanya.<sup>13</sup>

Keluhan berikutnya datang dari pemilik akun Shopee atas nama nhyarazzahra. Melalui situs web Media Konsumen, nhyarazzahra menuliskan permasalahannya dalam pembayaran tagihan layanan SPayLater. Pengguna mendapatkan *limit* sebesar Rp. 1.600.000,- dan terakhir kali melakukan transaksi pada tanggal 28 Januari 2020, pada saat itu tagihannya belum mencapai *limit*. Setelah beberapa minggu kemudian,

---

<sup>13</sup> <https://lsc.bphn.go.id/konsultasiView?id=2573>, diakses pada tanggal 22 Oktober 2021 pukul 14.49 WIB.



handphone pengguna hilang, pengguna tidak bisa membuka akun email dan Shopee miliknya. Pihak Shopee tidak bisa menghubungi nomor handphone pengguna karena hilang. Dikarenakan saat itu awal pandemi, pengguna tidak bisa langsung membeli handphone baru karena sedang kesulitan. Pada November 2020, pengguna bisa membuka aplikasi Shopee dengan cara menghubungi pihak *customer service*. Pengguna kaget melihat tagihan layanan SPayLater miliknya yang sudah membengkak.<sup>14</sup>

Para pihak yang terlibat dalam layanan SPayLater adalah Shopee, pengguna layanan SPayLater, dan PT. Commerce Finance. Namun, dalam penggunaan layanan SPayLater, pengguna hanya menyetujui syarat dan ketentuan yang disediakan oleh pihak Shopee selaku penyedia layanan. Pengguna tidak mengetahui bahwa ada perjanjian tersendiri antara pengguna selaku penerima pinjaman dengan pihak pemberi pinjaman yang membuat pengguna kaget ketika pihak dari PT. Commerce Finance menghubungi saat terjadi gagal bayar.

Dari keluhan di atas, dapat dilihat bahwa besar kemungkinan terjadi gagal bayar dalam penggunaan layanan SPayLater, baik itu karena iktikad tidak baik dari pengguna maupun dikarenakan suatu sebab lain. Berdasarkan hal tersebut, muncul ketertarikan untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang pola hubungan hukum antara pengguna SPayLater dengan para pihak dalam penggunaan layanan SPayLater dan upaya penyelesaian apabila terjadi gagal bayar dalam penggunaan layanan

---

<sup>14</sup> <https://mediakonsumen.com/2021/06/15/surat-pembaca/permohonan-keringanan-denda-tagihan-shopee-spaylater> diakses pada tanggal 5 Desember 2021 pukul 18.15 WIB.

tersebut. Oleh karena itu diajukan penelitian dengan judul **“Penyelesaian Gagal Bayar pada Layanan SPayLater.”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, permasalahan yang akan dibahas dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pola hubungan hukum pengguna SPayLater dengan para pihak dalam penggunaan layanan SPayLater?
2. Bagaimana penyelesaian gagal bayar dalam penggunaan layanan SPayLater?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, dapat ditetapkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pola hubungan hukum antara pengguna SPayLater dengan para pihak dalam penggunaan layanan SPayLater.
2. Untuk mengetahui bagaimana penyelesaian gagal bayar pada penggunaan layanan SPayLater.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam rangka pengembangan disiplin ilmu hukum khususnya dalam bidang Hukum Perdata Bisnis.

- b. Penulis berharap hasil penelitian ini bermanfaat dan bisa menambah referensi kepustakaan di bidang Hukum Perdata.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi yang akurat mengenai hak, kewajiban, hubungan hukum dan akibat hukum dalam penggunaan layanan SPayLater.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak yang berkepentingan dalam pelaksanaan dan pemecahan atas permasalahan yang berkaitan dengan penggunaan layanan SPayLater.

## E. Metode Penelitian

Untuk memperoleh data yang konkret dan maksimal dalam penelitian dan penulisan sehingga nantinya tercapai tujuan yang diharapkan, maka metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

### 1. Metode Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum ini adalah pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis empiris adalah pendekatan masalah yang dilakukan dengan cara melihat dan mengkaji aspek-aspek hukum dalam interaksi sosial di dalam masyarakat dan mengkaji bagaimana suatu aturan atau norma-norma hukum diimplementasikan di lapangan.<sup>15</sup> Penelitian ini pada awalnya akan menggunakan data sekunder kemudian dilanjutkan data primer atau

---

<sup>15</sup> Zainudin Ali, 2014, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 105.

data lapangan. Jadi, pendekatan yuridis empiris ini akan melihat bagaimana penerapan hukum dalam permasalahan yang akan diteliti.

## 2. Sifat Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis bersifat deskriptif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan memberikan gambaran serta analisis mengenai permasalahan yang diangkat oleh penulis berdasarkan data yang diperoleh. Dalam hal ini akan menggambarkan pola hubungan hukum dan penyelesaian gagal bayar dalam penggunaan layanan SPayLater.

## 3. Jenis Data

Jenis data yang digunakan penulis dalam penelitian adalah:

### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama atau data yang diperoleh dari penelitian lapangan melalui wawancara (*interview*).<sup>16</sup> Dalam penelitian ini narasumber yang dipilih untuk diwawancarai adalah pihak *Customer Service* SPayLater, *staff Quality Assurance* Shopee, pihak PT. Commerce Finance, dan 3 orang pengguna SPayLater yang pernah melakukan gagal bayar.

### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari bahan kepustakaan yang mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-

---

<sup>16</sup> Amiruddin dan Zainal Asikin, 2012, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 30.

buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, dan sebagainya.<sup>17</sup> Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, dalam penelitian ini terdiri atas:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW)
- b) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- c) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- d) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- e) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
- f) Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2009 tentang Lembaga Pembiayaan
- g) Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial
- h) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi

---

<sup>17</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2009, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hlm. 142.

- i) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan
- j) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 35/POJK.05/2018 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan
- k) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan

## 2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan-bahan yang berisikan penjelasan dari bahan hukum primer atau keterangan-keterangan mengenai peraturan perundang-undangan, bisa berbentuk buku, jurnal hukum, literatur-literatur hasil penelitian, dan lainnya yang berkaitan dengan judul penelitian.

## 3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan keterangan atau penjelasan dari bahan hukum primer dan sekunder seperti kamus, ensiklopedia, bacaan di internet, dan lainnya.

## 4. Teknik Pengumpulan Data

### a. Studi Dokumen

Pengumpulan data dengan cara mempelajari buku-buku atau bahan apapun yang berkaitan dengan judul penelitian.

### b. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data dengan mengumpulkan bahan hukum primer dan sekunder pada :

- 1) Perpustakaan Universitas Andalas
- 2) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas
- 3) Perpustakaan daerah Sumatera Barat
- 4) *Web Sourcing*

c. Wawancara

Wawancara merupakan pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab terhadap narasumber yang telah ditentukan untuk penelitian dengan berlandaskan kepada tujuan penelitian. Wawancara yang dilakukan pada penelitian ini adalah melalui wawancara semi terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara untuk menggali sebanyak-banyaknya informasi dari narasumber. Narasumber yang akan diwawancarai adalah *Customer Service Shopee, Staff Quality Assurance Shopee, Customer Service PT. Commerce Finance* dan 3 orang pengguna layanan SPayLater yang pernah melakukan gagal bayar.

## 5. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

Data-data yang telah diperoleh dan dikumpulkan oleh penulis akan diolah dengan cara *editing*. *Editing* merupakan proses penelitian kembali semua catatan, berkas-berkas, dan informasi yang diperoleh.<sup>18</sup> Dilakukan dengan cara menyusun kembali,

---

<sup>18</sup> Amiruddin dan Zainal Asikin, 2012, *Op. Cit.*, hlm. 168.

meneliti dan mengoreksi atau melakukan pemeriksaan hasil penelitian dan dari sana didapatkan suatu kesimpulan.

b. Analisis Data

Analisis data bertujuan untuk mengelompokkan atau mengorganisasikan data-data yang telah diperoleh. Setelah data dari lapangan terkumpul dengan metode pengumpulan data yang telah dijabarkan diatas, maka data tersebut akan dikelola dan dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif adalah suatu teknik yang menggambarkan dan menginterpretasikan data-data yang telah terkumpul, sehingga nantinya diperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh mengenai keadaan sebenarnya.

**F. Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan penelitian ini, sistematis penulisan terbagi dalam beberapa Bab dan masing-masing terdiri dari beberapa Sub Bab.

Sistematika yang dimaksud adalah sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan ini, berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**



Pada bab ini berisi tinjauan pustaka yang memuat berbagai kajian pustaka yang berkaitan dengan judul penelitian yang dinilai memberikan kerangka teori dan kerangka pemikiran. Kajian pustaka dalam penelitian ini meliputi sistem pembayaran *paylater*, tinjauan umum tentang perjanjian, dan penyelesaian sengketa.

### **BAB III : PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi pembahasan yang memuat hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis dan pembahasan terkait dengan pola hubungan hukum pengguna SPayLater dengan para pihak dalam pengguna layanan SPayLater dan penyelesaian gagal bayar dalam layanan SPayLater.

### **BAB IV : PENUTUP**

Pada bab ini berisi penutup yang merupakan bagian akhir dari penulisan penelitian. Bab ini berisi kesimpulan dari pembahasan dan saran.

