

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

pengaturan terkait Perlindungan Konsumen diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat dengan UUPK). Pada Pasal 1 ayat (1) UUPK menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sementara pengertian konsumen menurut Pasal 2 ayat (2) UUPK, 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. Hukum Perlindungan Konsumen memiliki tujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen di Indonesia, serta untuk mengangkat harkat hidup dan martabat konsumen, yaitu dengan cara menghindarkan dari hal negatif pemakaian barang dan/atau jasa.¹

Pada saat ini Hukum perlindungan konsumen sangat berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat yang terus maju baik dalam bidang ilmu pengetahuan maupun teknologi. Konsumen memiliki peran penting dalam kegiatan transaksi di bidang ekonomi namun hak-hak nya sering diabaikan oleh beberapa pelaku usaha dalam melaksanakan kegiatan transaksi maupun kegiatan ekonomi, maka dibutuhkan perlindungan terhadap hak-hak konsumen tersebut.

¹ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm.48.

Aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat semakin meningkat dan telah memasuki suatu masyarakat yang mengarah pada informasi. Sistem informasi dan teknologi telah digunakan pada banyak sektor dalam kehidupan mulai dari perdagangan atau bisnis (*electronic commerce* atau *e-commerce*), pendidikan (*electronic education*), kesehatan (*tele-medicine*), transportasi, industri, pariwisata, lingkungan sampai ke sektor hiburan.²

Perkembangan Teknologi dan Informasi sangat pesat seiring dengan berkembangnya zaman. Dahulu pemanfaatan Teknologi dan Informasi sangat terbatas dan untuk hal-hal tertentu saja, namun sekarang bisa dinikmati dengan leluasa oleh setiap orang dengan cakupan luas dan beragam. Alvin Toffler memberikan julukan “Masyarakat Gelombang Ketiga”.³ Maksud dari perkataanya tersebut adalah dengan hadirnya internet masyarakat mengalami perubahan yang sangat signifikan pada tiga dimensi kemanusiaan mereka, yaitu : 1) Perilaku Manusia (*human action*), 2) Interaksi antar Manusia (*human Interaction*), dan 3) Hubungan Manusia Antar Manusia (*human relations*).⁴

Perkembangan Internet juga membawa dampak besar dalam berbagai aspek kehidupan. Salah satu diantaranya adalah dalam sektor bisnis dan perdagangan. perdagangan yang pada awalnya berlangsung secara sederhana, dimana para pedagang dan pembeli bertemu secara langsung dan bertatap muka dalam melakukan jual beli. Seiring perkembangan teknologi, pasar sebagai tempat bertemunya pedagang dan pembeli mengalami perubahan.

² Danrivanto Budhijanto, *Hukum Telekomunikasi, penyiaran & Teknologi Informasi: Regulasi & Konversi*, PT. Refika Aditama, Bandung, 2013, hlm. 1.

³ Hillary Ayu Sekar Gusti, 2018, “Wanprestasi Penjual dalam Perjanjian Jual Beli *E-Commerce*”, Skripsi Sarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, hlm. 1.

⁴ Ibid

Hadirnya Internet sebagai salah satu media baru mendorong terjadinya perubahan dalam melaksanakan jual beli. Keunggulan dari internet yang dapat kita rasakan yakni mudah dan murahya memakai media tersebut, sedikit banyak telah diimplementasikan dalam perbankan yang mempunyai tujuan untuk mempermudah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang nantinya diharapkan dapat berdampak pada kemakmuran masyarakat indonesia apabila dimanfaatkan secara tepat sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 4 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998.⁵

Berbicara Bank tentu juga akan membahas alat pembayaran, Perkembangan alat pembayaran telah berkembang begitu pesat, seiring dengan pertumbuhan teknologi dalam sistim pembayaran yang sedang tumbuh saat ini. Penggunaan teknologi modern sebagai instrumen pembayaran *non-cash*, baik secara domestik maupun secara internasional, telah berkembang pesat disertai dengan berbagai inovasi yang mengarah pada penggunaannya yang semakin efisien, aman, cepat dan nyaman.⁶ Saat sekarang ini Teknologi berkembang menjadi tanpa batas dan terus mengalami perkembangan yang signifikan. Teknologi dan internet memiliki peran penting. Pemanfaatan teknologi digital di Indonesia yang sangat besar tentu saja memberikan dampak bagi beberapa sektor, selain bank sebagai badan penyimpan uang, juga sektor bisnis yang kemudian melahirkan perdagangan *online* atau *e-commerce*. Hal tersebut ditandai dengan hadirnya *Financial Technology (Fintech)*.

⁵ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia* Edisi 2, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), hal. 174

⁶ Burhanuddin Abdullah, *Paper Seminar Internasional Toward a Less Cash Society in Indonesia*, (Jakarta: Direktorat Akunting dan Sistim Pembayaran Bank Indonesia, 2006), hal. 9

Keberadaan *Fintech* semakin berkembang dan diperkirakan akan terus berkembang di Indonesia kedepannya. Apalagi era industri 4.0⁷, bukan hanya sekedar penggunaan akses internet tapi inovasi teknologi menuntun segalanya berubah dengan cepat dan dinamis.

Fintech hadir seiring perubahan kebiasaan masyarakat yang saat ini didominasi oleh pengguna teknologi informasi tuntutan hidup yang serba instan. Adanya *Fintech*, permasalahan dalam transaksi jual-beli dan pembayaran seperti tidak punya waktu untuk mencari barang ke tempat perbelanjaan umumnya, ke bank/ATM untuk mentransfer dana, keengganan mengunjungi suatu tempat karena pelayanan yang kurang menyenangkan dapat diatasi. Dengan kata lain, *Fintech* membantu transaksi jual beli dan sistem pembayaran menjadi lebih mudah dan ekonomis namun tetap efektif. perkembangan keuangan digital perlu diarahkan agar menghasilkan inovasi keuangan digital yang bertanggung jawab, aman, mengedepankan perlindungan hukum dan memiliki risiko yang terkelola dengan baik.

Fintech merupakan bentuk nyata dan pemanfaatan teknologi untuk peningkatan layanan jasa keuangan yang biasanya dilakukan oleh perusahaan rintisan (*startup*) dengan memanfaatkan teknologi *software*, internet, komunikasi, dan komputasi terkini.⁸ Konsep ini yang mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang finansial sehingga

⁷ Nama tren otomasi dan pertukaran data terkini dalam teknologi pabrik. Tren di dunia industry yang menggabungkan teknologi otomatisasi dengan teknologi cyber. Revolusi 4.0 menanamkan teknologi cerdas yang dapat terhubung dengan berbagai bidang kehidupan manusia

⁸ Nofie Iman, Financial Technology dan Lembaga Keuangan, Gathering Mitra Linkage Bank Syariah Mandiri, Yogyakarta, 2016, hlm. 6

bisa menghadirkan proses transaksi keuangan yang lebih praktis, aman serta modern. Bentuk dasar *fintech* antara lain Pembayaran (*digital wallets, P2P payments*), Investasi (*equity crowdfunding, Peer to Peer Lending*), Pembiayaan (*crowdfunding, microloans, credit facilities*), Asuransi (*risk management*), Lintas proses (*big data analysis, predictive modeling*), Infrastruktur (*security*).⁹

Dari beberapa jenis usaha tersebut, layanan *P2P lending* dan sistem pembayaran yang paling banyak digunakan oleh masyarakat. Di Indonesia, *P2P Lending* merupakan salah satu kegiatan atau sistem pada perusahaan *Fintech* yang mempertemukan secara langsung pemilik dana (*investor/lender*) dengan peminjam dana (*borrower*). Caranya ialah dengan membuat *platform online* yang menyediakan fasilitas bagi pemilik dana, untuk memberikan pinjaman secara langsung kepada kreditur dengan *return* (pengembalian) yang lebih tinggi. Akan tetapi peminjam dana juga akan diuntungkan, karena dapat mengajukan kredit dengan syarat dan proses yang lebih mudah cepat, serta tanpa agunan, bila dibandingkan dengan lembaga keuangan konvensional lain, seperti bank. Sampai saat ini, berdasarkan data statistik OJK per tanggal 25 Agustus 2021, terdapat 116 perusahaan *fintech P2P lending* yang telah terdaftar dan berizin di Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Masih terdapat beberapa perusahaan lagi yang masih dalam proses perizinan sehingga Jumlah perusahaan *fintech* ini juga akan terus bertambah.¹⁰

⁹ *Ibid*

¹⁰

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/financial-technology/Pages/Penyelenggara-Fintech-Lending-Terdaftar-dan-Berizin-di-OJK-per-25-Agustus-2021.aspx>

Financial technology peer-to-peer lending merupakan salah satu bentuk inovasi teknologi di bidang layanan jasa keuangan khususnya pinjaman/pembiayaan dan pendanaan yang menghilangkan hambatan-hambatan yang sering dialami masyarakat. Saat ini dengan hadirnya *fintech* ini masyarakat dapat dengan mudah mengakses pinjaman/pembiayaan untuk meningkatkan usaha yang dimiliki atau kebutuhan sehari-hari yang harus dipenuhi.¹¹ Bukan hanya untuk mendapatkan keuntungan atau pendapatan yang besar bagi perusahaan *startup* namun, keberadaan *fintech* juga ternyata bisa meningkatkan taraf hidup serta daya beli masyarakat banyak.¹²

Pesatnya perkembangan teknologi dan keinginan untuk memberikan nilai tambah pada debitur membuat bergesernya sistem pelayanan bank. Bank dalam melakukan kegiatan usaha atau memberikan layanan kepada debitur, telah berevolusi dari model konvensional *face to face* dan didasarkan pada *paper document* ke model layanan dengan model *non face to face* dan digital.¹³ 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. Oleh karena itu, Bank Indonesia mengadaptasi suatu alat pembayaran yang dapat

¹¹ Jadzil Baihaqi. *Op. Cit.* hlm. 121.

¹² Kornelius Benuf. 2020. Urgensi Kebijakan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Fintech Peer To Peer Lending Akibat Penyebaran Covid-19. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, Vol.9 No. 2, hlm. 203–217

¹³ Rachmadi Usman, *Karakteristik Uang Elektronik Dalam Sistem Pembayaran*, Yuridika: Volume 32 No. 1, Januari 2017, hal. 135.

mengakomodasi aspek-aspek tersebut, yang dikenal dengan uang elektronik (selanjutnya disebut *e-money*).¹⁴

e-money tersebut dalam penyelenggaraannya dilakukan oleh beberapa bentuk. Salah satu bentuknya adalah *PayLater* yang digunakan sebagai salah satu alat transaksi saat ini. Sistem *PayLater* adalah metode pembayaran dimana perusahaan aplikasi menalangi dulu pembayaran atau pemberian pinjaman uang secara elektronik. *Paylater* merupakan sebuah layanan pembiayaan jasa atau barang yang difasilitasi oleh berbagai lembaga jasa keuangan seperti bank atau *peer-to-peer lending*.

Salah satu produk layanan pembayaran dari Gojek adalah fitur *PayLater*. *PayLater* adalah metode pembayaran dari Gojek berupa pinjaman dengan batas tertentu yang diberikan oleh Gojek agar pengguna dapat melakukan pembayaran layanan terlebih dahulu dan membayar tagihan pinjaman tersebut di waktu yang telah ditentukan.¹⁵ Sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/01.POJK/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Dalam kata lain melalui fitur ini Gojek menyediakan sejumlah dana untuk digunakan oleh pengguna yang tagihannya harus dibayarkan di setiap akhir bulan menggunakan saldo GoPay.¹⁶ Dana yang disediakan oleh Gojek berbeda-beda bagi tiap pengguna, semakin sering pengguna menggunakan aplikasi Gojek maka semakin besar dana pinjaman yang akan diberikan oleh Gojek. Hal ini menunjukkan bahwa upaya manajemen risiko dari Gojek dalam memberikan pinjaman adalah

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ <https://www.gojek.com/paylater/>, dikunjungi pada 15 November 2021

¹⁶ Gopay adalah salah satu metode pembayaran dari Gojek dimana pengguna dapat menyimpan sejumlah saldo pada GoPay dan menggunakan saldo tersebut untuk melakukan pembayaran layanan dari Gojek.

dengan melihat loyalitas dari pengguna. Dana yang dipinjamkan melalui fitur *PayLater* merupakan dana yang disalurkan oleh Findaya dari para pemberi pinjaman yang bekerjasama dengan Findaya. Dalam mengelola *PayLater* Gojek perlu bekerjasama dengan Findaya karena Gojek tidak memiliki izin untuk melakukan usaha pemberian fasilitas pinjam meminjam berbasis teknologi informasi sehingga dapat diketahui pula bahwa pengelolaan *PayLater* merupakan tanggungjawab dari Findaya¹⁷

Penggunaan *Paylater* merupakan bentuk dari suatu perjanjian maka dari itu dalam penggunaan *Paylater* berlaku pula pengaturan umum mengenai perjanjian. Dengan terbentuknya perjanjian antara para pihak maka dapat diketahui pula bahwa para pihak memiliki kewajiban untuk memenuhi prestasi terhadap pihak lain dan apabila terdapat pihak yang tidak menunaikan kewajibannya maka pihak yang lalai tersebut dianggap wanprestasi dan dapat dilakukan tindakan agar pihak tersebut melakukan kewajibannya, untuk mengetahui cara penagihan kewajiban tersebut sebelumnya perlu diketahui terlebih dahulu bentuk perikatan dan pihak-pihak yang terdapat dalam penggunaan *PayLater*.

Setiap perjanjian harus ada kesepakatan antara para pihak dan dianggap sah apabila telah memenuhi syarat-syarat perjanjian sebagaimana telah diatur pada Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:

- 1 Kesepakatan dari para pihak. Pihak yang tidak sepakat dengan suatu kontrak dan tidak menandatangani kontrak tersebut, maka tidak

¹⁷ Nirmalapurie. Nisrina Anrika, *Perlindungan para pihak dalam fitur paylater pada aplikasi Gojek*, Luris: Volume 3 No. 1, Januari 2020, hal. 105.

terikat dengan kontrak tersebut, dan tidak memiliki kewajiban yang harus dipenuhi sebagaimana terdapat di dalam kontrak.

- 2 Kecakapan dari masing-masing pihak, yaitu para pihak terikat oleh suatu kontrak apabila dia cakap untuk mengikatkan dirinya.
- 3 Suatu hal tertentu, yaitu di dalam suatu kontrak harus memiliki objek perjanjian yang jelas dan ditentukan oleh para pihak, objek tersebut berupa barang maupun jasa.
- 4 Suatu sebab yang halal, dimana isi kontrak tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

Terpenuhinya unsur-unsur tersebut, maka para pihak yang berkontrak kemudian akan tunduk pada Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa: “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

Menurut Media konsumen ada beberapa kasus yang terjadi dalam menjalankan *gopaylater* seperti akun *Paylater* hilang, sistem error yang menyebabkan konsumen tidak dapat membayar tepat waktu, saldo *gopaylater* berkurang tanpa ada kejelasan.¹⁸ Lalu juga ada kasus yang terjadi oleh salah satu Konsumen pemakai layanan *Gopaylater* bahwa konsumen tersebut kehilangan uangnya yang berada di tabungan *Gopaylater* sebesar Rp. 700.000,00 tanpa si konsumen melakukan Transaksi apapun dengan dana sebesar tersebut. Berangkat dari hal tersebut sesuai dengan Pasal 4 ayat 4 perlindungan Konsumen menyatakan bahwa hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

¹⁸ [mediakonsumen.comhttps://mediakonsumen.com/2021/09/10/surat-pembaca/tidak-bisa-repayment-gopaylater-findaya-dan-gojek-tidak-kunjung-memberi-penyelesaian](https://mediakonsumen.com/2021/09/10/surat-pembaca/tidak-bisa-repayment-gopaylater-findaya-dan-gojek-tidak-kunjung-memberi-penyelesaian). Senin 3 Januari 2022

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, muncul ketertarikan untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang bagaimana kedudukan hukum para pihak dalam pelaksanaan *paylater* dalam aplikasi Gojek dan bentuk Perlindungan hukum terhadap Konsumen dalam pelaksanaan *PayLater* dalam aplikasi Gojek. Dituangkan dalam bentuk tulisan Skripsi dengan Judul “**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PELAKSANAAN LAYANAN PAYLATER PADA APLIKASI GOJEK**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, Permasalahan yang akan dibahas dapat dirumuskan sebagai Berikut :

1. Bagaimana Mekanisme Pendaftaran *Gopaylater* dalam aplikasi Gojek ?
2. Bagaimana Hubungan Hukum Antara Para Pihak *Gopaylater* dalam aplikasi Gojek ?
3. Bagaimana Bentuk Perlindungan terhadap Konsumen dalam pelaksanaan *PayLater* di aplikasi Gojek ?

C. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui Mekanisme Pendaftaran *Gopaylater* dalam aplikasi Gojek
2. Untuk mengetahui Hubungan Hukum antara Para Pihak *Gopaylater* dalam aplikasi Gojek
3. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan terhadap konsumen dalam pelaksanaan *PayLater* di Aplikasi Gojek

D. Manfaat Penelitian

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

1. Manfaat Teoritis

- a. Penulis berharap hasil penelitian ini bermanfaat dan bisa menambah referensi kepustakaan di bidang Hukum Perdata.
- b. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat berguna untuk perkembangan alat pembayaran dimasa yang akan datang terkhusus terkait *Peer to Peer Lending*.

2. Manfaat Praktis

- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi yang akurat mengenai hak, kewajiban, akibat dan proses hukum dalam Perlindungan para pihak dalam menjalankan PayLater.
- d. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam rangka pengembangan disiplin ilmu hukum khususnya dalam bidang Hukum Perdata Bisnis.

E. Metode Penelitian

Penelitian merupakan sarana yang dipergunakan manusia untuk memperkuat, membina dan mengembangkan ilmu pengetahuan. Inti dari metode penelitian dalam setiap penelitian adalah menguraikan tentang cara bagaimana suatu penelitian hukum itu dapat dilakukan.

1. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Yuridis empiris adalah pendekatan yang mengutamakan pada aturan hukum/yuridis yang dipadukan dengan menelaah fakta-fakta

terkait dengan penelitian, yuridis empiris dilakukan berdasarkan permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam masyarakat, maupun pelaksanaan hukum oleh lembaga-lembaga sosial, mengenai hal tersebut dapat dilihat kepada fakta-fakta yang terjadi dilapangan terkait perlindungan konsumen *Gopaylater* dalam aplikasi Gojek.

2. Sifat Penelitian

Sifat dari penelitian ini adalah deskriptif. Dimana suatu penelitian bertujuan untuk memberikan gambaran analitis terhadap fakta yang didapat dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk memperoleh gambaran menyeluruh tentang proses *Paylater* Gojek *Paylater*.

- 1) Perpustakaan Daerah Sumatra Barat
- 2) Buku milik pribadi penulis

3. Jenis data

Sesuai dengan hal yang akan diteliti dan pendekatan masalah yang digunakan, maka penelitian ini menggunakan sumber data :

a. Data Primer

Data Primer berhubungan dengan data yang diperoleh langsung dari sumber baik wawancara, observasi, maupun laporan-laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti.¹⁹

b. Data Sekunder

¹⁹ Zainuddin Ali, 2011, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm.175

Data Sekunder berhubungan dengan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan perundang-undangan.²⁰ Data Sekunder berupa:

1) Bahan Hukum Primer

bahan hukum yang mengikat secara yuridis,²¹ terdiri dari peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan objek penelitian, yang terdiri atas:

- 
- a) Undang-undang Dasar 1945
 - b) Burgerlijk Wetboek (BW)
 - c) Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - d) Keputusan Menteri perindustrian dan perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen
 - e) Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan
 - f) Peraturan OJK Nomor 77 Tahun 2016 Tentang Layanan Pinjam meminjam Uang berbasis Teknologi Informasi

2) Bahan hukum sekunder

Bahan hukum yang memiliki kaitan dengan bahan hukum premier yang terdiri dari

- a) Buku-buku mengenai Perlindungan Konsumen

²⁰ Zainuddin Ali, 2011, *loc.cit*

²¹ Suteki, Galang Taufani, 2018, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, Dan Praktik)*, Raja Grafindo, Jakarta, Hlm 216

b) Karya ilmiah yang berkaitan dengan objek penulisan

3) Bahan Hukum Tersier

Yaitu bahan petunjuk/ penjelasan mengenai bahan hukum primer atau sekunder. Contoh bahan hukum tersier ini seperti kamus, ensiklopedia, majalah, surat kabar, dan sebagainya.

1. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan dari obyek pengamatan atau obyek penelitian. Berdasarkan pengertian tersebut yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat dalam penggunaan layanan *Gopaylater* yakni pihak Gojek, dan pengguna layanan *Gopaylater*.

b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri utama dari populasi dan ditetapkan menjadi responden penelitian. Sampel dalam penelitian ditetapkan dengan teknik *probabilitas sampling*, dimana ciri umum dari *sampling* ini adalah tidak semua elemen dalam populasi mendapat kesempatan yang sama untuk menjadi responden, tidak ada dasar-dasar yang dapat digunakan untuk mengukur sampai berapa jauh sampel yang diambil dapat mewakili populasinya.²²

Teknik *sampling* yang digunakan adalah teknik *sampling nonprobabilitas* dengan cara *purposive sampling*, yakni sampel dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan subyektif peneliti dan

²² Burhan Ashshofa, 2013, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, hlm. 87.

¹⁹ *Ibid.*, hlm. 91.

tujuan penelitian.¹⁹ Berdasarkan hal tersebut yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu satu orang pihak *Gopaylater* yakni *Customer Care* Findaya dan 3 orang pengguna layanan *Gopaylater* diantaranya yaitu Reisa Nurul Putri, Kurnia, dan Nurul Irfani Zakiya.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Dokumen

Pengumpulan data dengan cara mempelajari buku-buku atau bahan 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) *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.

3. 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.²³ Dilakukan dengan cara menyusun kembali, 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.

²³ Amiruddin dan Zainal Asikin, 2012, *Op. Cit.*, hlm. 168.