

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pertanggungjawaban Traveloka atas kerugian nasabah Traveloka *pay later* didekskripsikan sebagai berikut: Penyelesaian sengketa antara nasabah dengan Traveloka dapat digugat secara litigasi yaitu melalui peradilan umum dan non-litigasi mengacu pada mediasi, negoisasi, konsiliasi, arbitrase. Penyelesaian sengketa antara para pihak disesuaikan dengan perjanjian standart Traveloka *pay later* yang mengatur, “Dalam hal terjadi perselisihan yang timbul dari atau sehubungan dengan Ketentuan Traveloka *pay later* dan *pay later Virtual number*, kedua belah Pihak pertama-tama akan membahas dengan itikad baik untuk mencapai penyelesaian damai dalam waktu 20 (dua puluh) hari sejak tanggal pemberitahuan perselisihan. Namun, jika perselisihan tersebut tidak dapat diselesaikan secara damai dalam waktu 20 (dua puluh) hari, maka hal tersebut harus dirujuk ke Badan Arbitrase Nasional Indonesia Jakarta (BANI) yang beralamat di Mampang, Jakarta dan Aturan dan Prosedur Arbitrase BANI akan berlaku.
2. Hubungan hukum antara para pihak pada penyelenggaraan Traveloka *pay later* dapat dideksripsikan sebagai berikut:
 - a. Hubungan hukum yang terjadi antara Traveloka dan PT. Caturusa Sejahtera *Finance* dikarenakan adanya peran Traveloka sebagai penyedia platform atau *market place* yang mempertemukan PT. Caturusa Sejahtera *Finance* sebagai penyelenggara *Fintech* atau pemberi pinjaman kepada nasabah Traveloka *pay later*.

- b. Hubungan hukum yang terjadi antara Traveloka dan Nasabah adalah Traveloka sebagai penyedia platform yang akan mempertemukan konsumen yang ingin menggunakan Traveloka *pay later* ke pemberi pinjaman yaitu PT. Caternusa Sejahtera *Finance* .
- c. Hubungan hukum yang terjadi antara PT. Caternusa Sejahtera *Finance* dengan Nasabah dikarenakan adanya hubungan pemberi pinjaman yang dilakukan PT. Caternusa Sejahtera *Finance* sebagai penyelenggara *Fintech* yang terdaftar oleh OJK dan nasabah disini berperan sebagai penerima pinjaman.

Hubungan yang terjadi antara Traveloka, dan PT. Caternusa Sejahtera *Finance*, dan nasabah adalah hubungan yang saling terkait demi keberlangsungan dari eksistensi jangka panjang fitur *pay later* yang dimana para pihak mempunyai hak dan kewajibannya dalam pelaksanaan fitur Traveloka *pay later*.

3. Kepastian perlindungan hukum terhadap nasabah Traveloka *pay later* dapat digambarkan sebagai berikut :

- a. Tata cara penggunaan Traveloka *pay later*

Pada praktiknya tata cara penggunaan Traveloka *pay later* sangat mudah dan cepat untuk digunakan yaitu dimulai dengan pengisian formulir data pribadi, data keluarga, data pekerjaan, lalu mengunggah foto KTP dan foto selfie dengan KTP, dan setelah itu, akan diverifikasi selama 1x24 jam. Tahap kontraktual itu sendiri dimulai ketika pengajuan konsumen disetujui oleh pihak Traveloka dan PT. Caternusa Sejahtera *Finance* dan mendapatkan kredit limit Traveloka *pay later* di akunnya.

- b. Bentuk perlindungan hukum dalam pelaksanaan fitur Traveloka *pay later*
- Bentuk perlindungan hukum yang dilakukan Traveloka dengan PT. Caturusa Sejahtera *Finance* terbagi atas 2 yaitu perlindungan secara preventif dimana memberikan akses jejak digital terhadap transaksi yang dilakukan customer. Selain itu, Traveloka dan PT. Caturusa Sejahtera *Finance* juga memberikan jaminan keamanan menyediakan sistem pengamanan yang mencakup prosedur, sistem pencegahan, dan penanggulangan terhadap ancaman dan serangan yang menimbulkan gangguan, kegagalan, dan kerugian. Pemberian jaminan keamanan ini dilakukan Traveloka dengan cara wajib menampilkan kembali Dokumen Elektronik secara utuh. Kemudian Perlindungan hukum secara Resesif yaitu dengan disediakan wadah untuk menyampaikan keluhan di layanan berupa social media Traveloka yaitu @traveloka maupun konsumen dapat menghubungi *call centre* Traveloka yaitu (021) 29103300 dan jika musyawarah tak tercapai konsumen juga dapat mengajukan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, atau ke Pengadilan Negeri.

B. Saran

1. Bagi konsumen diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan literasi dalam memahami perjanjian baku atas penggunaan Traveloka *pay later* agar dapat memahami pentingnya menjalankan hak dan kewajiban apa saja yang terikat padanya sehingga nantinya dapat membela dirinya ketika dalam posisi yang dirugikan.

2. Bagi Traveloka dan PT. Caturusa Sejahtera *Finance* diharapkan dapat meningkatkan perlindungan data agar memberikan kenyamanan dan kepastian perlindungan hukum kepada konsumen demi meningkatkan kepercayaan konsumen menggunakan Traveloka *pay later*.
3. Bagi Pemerintah diharapkan dapat mendorong pelaku usaha memperbarui perjanjian baku yang berhubungan dengan data pribadi yang sesuai dengan Undang-Undang No.27 Tahun 2022 tentang perlindungan data pribadi agar terciptanya keamanan dan keseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha.

