

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pergeseran aspek kegiatan kehidupan masyarakat sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi dan informasi di era globalisasi saat ini. Hal ini juga mempengaruhi modernisasi dalam sistem perbankan yang bertujuan 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 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998.¹

Penggunaan teknologi modern dalam perbankan terlihat dari segi pertumbuhan alat pembayaran yang saat ini berkembang pesat di instrumen pembayaran *non-cash* atau elektronik baik secara domestik maupun secara internasional, telah berkembang pesat disertai dengan berbagai inovasi yang mengarah pada penggunaannya yang semakin efisien, aman, cepat dan nyaman.² 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 sebab itu, Bank Indonesia

¹ Hermansyah, 2012, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia* Edisi 2, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hlm. 174.

² Burhanuddin Abdullah, 2006, *Paper Seminar Internasional Toward a Less Cash Society in Indonesia*, Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran Bank Indonesia, Jakarta, hlm. 9

mengadaptasi suatu alat pembayaran yang dapat mengakomodasi aspek-aspek tersebut, yang dikenal dengan uang elektronik (selanjutnya disebut *e-money*).³

Di dalam penyelenggaraanya uang elektronik terbagi atas beberapa bentuk. Salah satu bentuknya adalah *pay later* yang digunakan sebagai alat transaksi antara konsumen dengan Traveloka. Ini adalah fitur pembayaran yang didukung oleh PT. Caturmusa Sejahtera *Finance* sebagai salah satu pemegang lisensi peer-to-peer lending yang terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). *Fintech Peer-to-peer Lending* adalah layanan pinjam meminjam uang dalam mata uang rupiah secara langsung antara kreditur/*lender* (pemberi pinjaman) dan debitur/*borrower* (penerima pinjaman) yang berbasis teknologi informasi yang berdasarkan Peraturan OJK Nomor 77/POJK.01/2016. Hal tersebut dapat terjadi karena terdapat pihak lain yaitu platform penyedia layanan *peer-to-peer lending* yaitu Traveloka yang menghubungkan dan mempertemukan kepentingan antara pihak pemberi pinjaman PT. Caturmusa Sejahtera *Finance* dengan penerima pinjaman (Nasabah). Perusahaan *peer to peer lending* bukanlah perusahaan perbankan, sedangkan pinjaman melalui *peer to peer lending* mirip dengan kegiatan usaha perbankan. Layanan *pay later* memungkinkan pengguna untuk dapat membayar di kemudian hari, mirip seperti ketika anda membayar dengan kartu kredit. Jangka waktu pembayaran adalah 30 hari setelah transaksi. Anda juga bisa membayar secara menyicil dengan durasi 1-12 bulan dengan bunga yang ringan. Fitur *pay later* ini dapat diakses melalui situs Traveloka dalam pembelian produk tiket pesawat, hotel, tiket kereta api, tiket bus serta produk lainnya yang ada di aplikasi Traveloka.

³ *Ibid.*

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji permasalahan dalam perlindungan hukum terhadap nasabah *pay later* dalam pembayaran harga tiket via aplikasi Traveloka seperti mengenai pertanggungjawaban Traveloka atas kerugian nasabah Traveloka *pay later*, hubungan hukum antara para pihak pada penyelenggaraan Traveloka *pay later*, dan kepastian perlindungan hukum terhadap nasabah Traveloka *pay later*. Penulis juga tertarik mengangkat perihal ini karena menemukan suatu peristiwa hukum dimana terjadi ketidakseimbangan posisi di dalam perjanjian penggunaan *pay later* ini. Posisi tawar para pihak menjadi tidak seimbang dan negosiasi hampir tidak dilakukan sehingga pihak yang lemah (konsumen) hanya mempunyai pilihan *take it or leave it*. Penggunaan perjanjian standar ini membawa permasalahan tersendiri, yaitu diantaranya klausula pengalihan tanggung jawab atau eksonerasi dan ini merugikan konsumen karena pelaku usaha menjadi tidak mau bertanggungjawab kepada konsumen jika konsumen mengalami kerugian. Hal ini jelas bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (“UU Perlindungan Konsumen”) tentang Pembatasan atau larangan penggunaan klausula eksonerasi.

Keseimbangan posisi para pihak dalam suatu perjanjian adalah tujuan dari perjanjian. Menurut Siti Malikhatun Badriyah, tujuan dari perjanjian adalah untuk mencapai keseimbangan kepentingan antara para pihak. Sehingga keseimbangan menjadi hal yang sangat penting, bahkan menjadi titik sentral sejak awal, yaitu sejak dimulai dari tahap pra kontraktual (tahap penawaran), kemudian pada saat muncul kesepakatan yang menimbulkan perikatan antara para pihak (tahap kontraktual), sampai kepada tahap pelaksanaan perjanjian yang mengikat para

pihak.⁴ Asas keseimbangan dapat pula diartikan sebagai asas yang layak atau adil yang selanjutnya diterima sebagai landasan keterikatan yuridikal di dalam hukum perjanjian Indonesia.⁵

Berkaitan dengan pernyataan yang menyatakan bahwa asas keseimbangan merupakan landasan keterikatan yuridikal dalam hukum perjanjian di Indonesia, yang berarti bahwa setiap perjanjian yang dibuat harus dilandasi oleh asas keseimbangan. Apabila tidak dilandasi oleh asas keseimbangan atau dalam perjanjian tidak tercapai keseimbangan maka para pihak dalam suatu perjanjian dinyatakan tidak terikat bahkan suatu perjanjian dapat dilakukan pembatalannya, walaupun telah terbentuk kesepakatan diantara para pihak yang telah mengikatkan diri pada perjanjian.

Objek Permasalahan hukum disini terletak pada peristiwa penyalahgunaan akun yang dialami nasabah. Hal ini terjadi pada seorang nasabah yang berinisial (S) yang melaporkan akunya dibebankan biaya pembayaran *pay later* sebesar Rp5.076.587 melalui SMS Traveloka atas pembelian Jatim Park 1 (*Tickets Easy Acces*) tanggal 23 Maret 2019 dan Jatim Park 2 (Batu Secret Zoo & Museum Satwa) tanggal 25 Maret 2019 kemudian S berusaha masuk ke akun Traveloka-nya namun tidak bisa diakses olehnya. S pun memberitahukan pihak Traveloka perihal isu ini dan menelepon CS Traveloka di nomor 29103300 untuk komplain memberitahukan pihak Traveloka bahwasanya ia tidak bisa *log in* di akunya dan menyatakan akunya di-*hack* karena ada tagihan *pay later* yang akan segera jatuh tempo padahal ia tidak ada melakukan pembelian atas tagihan *pay later* yang dibebankan padanya tersebut . Respon pihak Traveloka adalah membantu S *log in*

⁴ Siti Malikhatus Badriyah, 2016, *Sistem Penemuan Hukum dalam Masyarakat Prosmatik*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 139

⁵ Mariam Darus Badrulzaman, 2014, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, hlm. 22

kembali ke akunnya dan juga mengharuskan S untuk membayarkan tagihan *pay later* tersebut dikarenakan di dalam Syarat dan ketentuan *pay later* Traveloka terdapat klausula baku yang menyatakan Setiap kesalahpahaman, kesalahan, kerusakan, biaya atau kerugian akibat penggunaan Traveloka *pay later* dan/atau *pay later virtual number* sepenuhnya adalah risiko Anda sendiri dan Anda dengan ini setuju untuk mengganti kerugian dan tidak menyalahkan Traveloka dan karyawannya, afiliasi, staf dan mitra, dari dan terhadap setiap dan semua klaim, tuntutan, kewajiban, kerusakan atau kerugian termasuk biaya hukum, yang timbul sebagai akibat dari klaim pihak ketiga sehubungan dengan:

- (a) Penggunaan Anda terhadap Traveloka *pay later* dan/atau *pay later Virtual number*;
- (b) Konten yang diberikan, disediakan atau diakses melalui Traveloka *pay later* dan/atau *pay later Virtual number*;
- (c) Pelanggaran Anda terhadap Ketentuan Traveloka *pay later* dan *pay later Virtual number*;
- (d) Pelanggaran hak atau kewajiban lainnya; dan/atau
- (e) Setiap tindakan atau kelalaian oleh Anda, baik lalai, melanggar hukum atau lainnya.⁶ S merasa dirugikan akan respon Traveloka yang terkesan lepas tangan dengan mengenyampingkan fakta S adalah Korban yang dirugikan atas adanya peristiwa pembobolan akun dimana ia tetap harus membayar tagihan pembayaran tersebut.

Hal ini menunjukkan masih lemahnya perlindungan konsumen terutama mengenai perlindungan data privasi konsumen dan masih minimnya pengetahuan

⁶ <https://mediakonsumen.com/2019/04/25/surat-pembaca/akun-Traveloka-saya-dibobol-dan-fasilitas-pay-later-disalahgunakan>. Kamis 2 Februari 2023.

masyarakat umum perihal perlindungan hukum atas data pribadi yang diberikannya ke pelaku usaha sehingga menimbulkan fenomena ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dengan konsumen. Hal ini yang mengarah kepada konsumen hanya diberikan pilihan *take it or leave it*, mengenyampingkan fakta bahwasanya sudah terjadi isu penyalahgunaan data privasi bukanlah hal yang essensial dan nasabah diletakkan pada posisi yang dirugikan padahal Pelaku usaha sebagai pengendali data pribadi berkewajiban untuk melindungi dan memastikan keamanan Data Pribadi yang diprosesnya hal ini diatur di dalam Undang-Undang No.27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi dan juga UU ITE No. 19 Tahun 2016 juga menjamin pada Pasal Pasal 26 ayat 1 yang berbunyi kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan Orang yang bersangkutan. (2) Setiap Orang yang dilanggar haknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengajukan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan berdasarkan Undang-Undang ini. Oleh karena itu, untuk menjawab permasalahan tersebut. Penelitian ini dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul: **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PAY LATER DALAM PEMBAYARAN HARGA TIKET VIA APLIKASI TRAVELOKA.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan di bahas dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pertanggungjawaban Traveloka atas kerugian nasabah Traveloka *pay later*?

2. Bagaimana hubungan hukum antara para pihak pada penyelenggaraan Traveloka *pay later*?
3. Bagaimana kepastian perlindungan hukum terhadap nasabah Traveloka *pay later*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini, sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui pertanggungjawaban Traveloka atas kerugian nasabah Traveloka *pay later*.
2. Untuk Mengetahui Hubungan Hukum antara para pihak pada penyelenggaraan Traveloka *pay later*.
3. Untuk Mengetahui kepastian perlindungan hukum terhadap nasabah Traveloka *pay later*.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta pengembangan dalam ilmu hukum terutama dalam bidang hukum perdata.
 - b. Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah serta menjadi referensi dalam masalah pengguna *pay later*.
2. Manfaat Praktis
 - a. Penulis berharap penelitian ini dapat memberi manfaat baik kepada individu maupun untuk masyarakat terutama untuk menambah

pengetahuan tentang perjanjian, wanprestasi, dan bentuk penyelesaian permasalahan *pay later*. Sehingga individu maupun masyarakat lebih akan sadar terhadap hak-haknya yang dilanggar terutama dalam transaksi *online*.

- b. Penulis juga berharap dengan adanya penelitian dapat meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap pelaku usaha yang menyediakan fitur *pay later* Serta dapat memberikan masukan-masukan/ saran-saran terhadap pihak-pihak yang berkepentingan.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yuridis normatif,

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Pendekatan kasus dilakukan dengan menelaah fenomena atau kejadian yang sedang terjadi dan berkaitan dengan isu yang dihadapi, yaitu mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah *pay later* dalam pembayaran harga tiket via aplikasi Traveloka, namun belum memiliki putusan atau kekuatan hukum tetap.⁷

b. Pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan perundang-undangan akan melakukan pendekatan terhadap undang-undang yang terkait pada permasalahan. Pendekatan perundang-undangan, yaitu dengan melakukan analisis tiap-tiap

⁷ Peter Mahmud Marzuki, 2016, Penelitian Hukum, Kencana, Jakarta, hlm. 133.

Undang-Undang dan peraturan yang terkait diantaranya adalah pendekatan terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

3. Sifat Penelitian

Sifat dari penelitian ini adalah deskriptif yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara analitis mengenai permasalahan yang penulis angkat berdasarkan data yang didapat. Di sini penulis memberikan gambaran terhadap Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah *pay later* Dalam Pembayaran Harga Tiket Via Aplikasi Traveloka.

4. Sumber Data

a. Penelitian Kepustakaan (*Field Research*)

Untuk pengumpulan data yang diperoleh maka didapatkan dengan mempelajari buku-buku, karangan ilmiah, dan jurnal serta peraturan yang terkait. Adapun data yang diperoleh didapat melalui:

1. Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas
2. Beberapa Literatur buku dan bahan kuliah yang dimiliki penulis
3. Jurnal hukum yang didapat melalui internet

5. Jenis Data

Untuk penelitian ini digunakan data sekunder.

a. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari dokumen resmi, buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian, skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan perundang-undangan. Data sekunder ini meliputi:

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum yang bersifat otoritatif, yang artinya mempunyai otoritas yang terdiri dari peraturan perundang-undangan, catatan resmi, atau risalah di dalam pembuatan peraturan perundang-undangan dan putusan hakim.⁸ Bahan hukum primer yang berkaitan dengan proposal ini adalah:

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata).
- b. Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- c. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- d. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.
- e. Peraturan OJK Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.
- f. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan NOMOR 77/POJK.01/2016

2. Bahan Hukum Sekunder

Adalah bahan publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen resmi yang menjadi pendukung dari bahan hukum

⁸Djulaeka, dan Devi Rahayu, 2019, *Buku Ajar: Metode Penelitian Hukum* Scopindo Media Pustaka, Surabaya, hlm. 36.

primer.⁹ Bahan sekunder yang berhubungan dengan penelitian ini adalah seperti buku teks, jurnal hukum, teori-teori sarjana, hasil penelitian ahli, karya ilmiah yang dapat memberikan pengertian dan penjelasan terhadap bahan hukum primer.

3. Bahan Hukum Tersier/ Penunjang

Bahan petunjuk/ penjelasan mengenai bahan hukum primer atau sekunder, seperti kamus, ensiklopedia, majalah, surat kabar dan sebagainya.

6. Teknik Pengumpulan data

a. Studi Dokumen

Yaitu teknik pengumpulan data dengan mempelajari buku, dokumen, atau literatur lainnya yang berkaitan dengan pokok bahasan penelitian ini. Dokumen yang dapat digunakan dalam pengumpulan data dibedakan menjadi dua, yakni:

1. Dokumen primer adalah dokumen yang ditulis oleh orang yang langsung mengalami suatu peristiwa, misalnya: autobiografi.
2. Dokumen sekunder adalah dokumen yang ditulis berdasarkan oleh laporan/ cerita orang lain, misalnya: biografi.

7. Pengolahan Data dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

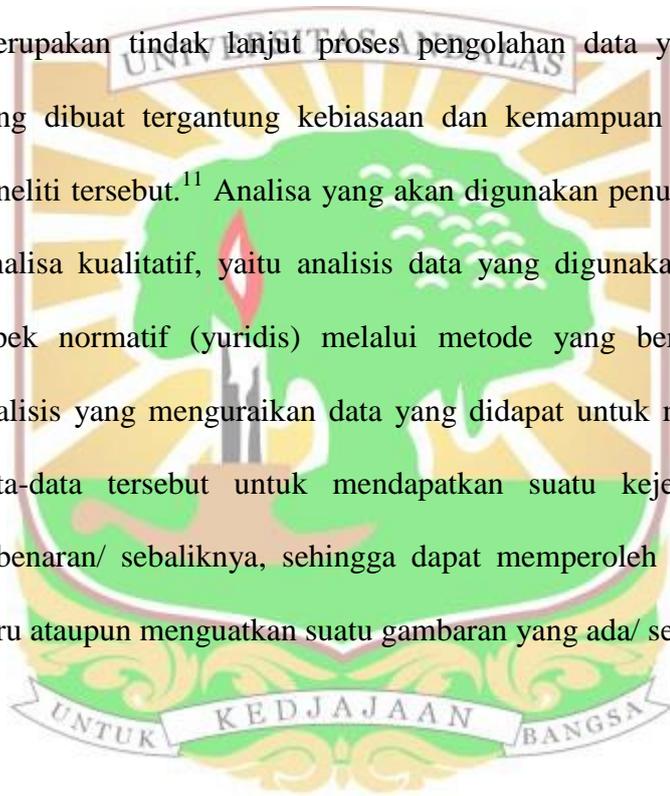
Setelah data dikumpulkan maka akan diproses melalui pengolahan data yang mencakup Editing. Editing adalah memeriksa dan meneliti data yang diperoleh untuk menjamin apakah sudah dapat

⁹*Ibid.*

dipertanggungjawabkan dengan kenyataan.¹⁰ Dengan editing ini nantinya penulis akan membahas jawaban-jawaban dari Responden yang nantinya akan dibuktikan kebenaran jawaban serta kecocokan satu sama lainnya, selain itu jawaban dari responden akan di bandingkan pula dengan peraturan yang ada apakah sudah sesuai atau tidak.

b. Analisis Data

Merupakan tindak lanjut proses pengolahan data yang didapatkan yang dibuat tergantung kebiasaan dan kemampuan masing-masing peneliti tersebut.¹¹ Analisa yang akan digunakan penulis disini adalah Analisa kualitatif, yaitu analisis data yang digunakan untuk aspek-aspek normatif (yuridis) melalui metode yang bersifat deskriptif analisis yang menguraikan data yang didapat untuk menghubungkan data-data tersebut untuk mendapatkan suatu kejelasan terhadap kebenaran/ sebaliknya, sehingga dapat memperoleh gambaran yang baru ataupun menguatkan suatu gambaran yang ada/ sebaliknya.¹²



¹⁰*Ibid*, hlm. 121.

¹¹*Ibid*, hlm. 125.

¹²*Ibid*, hlm. 126.