

BAB III

AKIBAT HUKUM DAN PENYELESAIAN SENGKETA TERHADAP SISTEM PEMBAYARAN SHOPEE PAYLATER DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK

3.1 Akibat Hukum Terhadap Konsumen yang Terlambat Membayarkan Tagihan Paylaternya

Wanprestasi yang terjadi pada penggunaan layanan Shopee *PayLater* biasanya disebabkan oleh debitur yang tidak membayar tagihan Shopee *PayLater* yang muncul. Wanprestasi yang dilakukan dapat bermacam-macam, misalnya tidak membayar tagihan sesuai tepat pada tanggal yang sudah ditentukan, ataupun mungkin sama sekali tidak membayar tagihan tersebut. Bentuk wanprestasi yang dilakukan ini merupakan sebuah wanprestasi dimana seorang debitur telat untuk melakukan sebuah prestasi, ataupun tidak melakukan prestasi sama sekali.

Pihak Shopee sudah memberikan pilihan untuk tanggal pembayaran tagihan Shopee *PayLater* setiap bulannya. Pilihan tanggal untuk pembayaran tagihan sudah tertera di dalam syarat dan ketentuan penggunaan Shopee *PayLater*. Ketentuannya adalah sebagai berikut :

- a. Untuk setiap tagihan yang muncul di tanggal 25 setiap bulannya, maka pembayaran tagihan dilakukan paling lambat tanggal 5 bulan berikutnya.

- b. Untuk setiap tagihan yang muncul di tanggal 1 setiap bulannya maka pembayaran tagihan dilakukan paling lambat tanggal 11 bulan berikutnya.

Pada saat penulisan skripsi ini dilakukan, belum ada suatu putusan yang ditemukan mengenai sengketa wanprestasi yang dilakukan dalam penggunaan Shopee *PayLater*. Namun, sebenarnya sudah banyak kasus wanprestasi yang dilakukan di dalam penggunaannya. Salah satu bentuk wanprestasi dalam penggunaan Shopee *PayLater* adalah dimana seorang pengguna (debitur) terlambat atau tidak membayar tagihan yang telah dikeluarkan sesuai dengan tanggal yang telah ditentukan dan dipilih sendiri oleh pengguna pada saat awal pendaftaran penggunaan layanan Shopee *PayLater*. Penulis mencari beberapa kasus wanprestasi yang terjadi melalui sosial media Facebook, YouTube tentang pengguna Shopee *PayLater* yang terlambat melakukan pembayaran sebagai bentuk wanprestasi seorang debitur. Dari hasil yang diperoleh dan ditemukan, ada berbagai macam faktor yang menyebabkan seorang debitur terlambat dalam menjalankan prestasinya. Diantaranya adalah :

- a. Debitur lupa akan tanggal jatuh tempo yang sudah ditentukan oleh Shopee *PayLater*
- b. Debitur berada di dalam keadaan memaksa (force majeur). Contohnya seperti pandemi Covid 19 yang menyebabkan debitur kehilangan pekerjaannya.

- c. Debitur terlambat diberi gaji oleh kantor sehingga belum memiliki uang untuk membayar.
- d. Debitur ingin melihat besaran denda yang diberikan shopee *PayLater* untuk keterlambatan pembayaran yang dilakukan.

Berdasarkan syarat dan ketentuan yang berlaku, pihak Shopee memberikan denda sebesar 5% dari total tagihan per harinya untuk denda sebagai konsekuensi keterlambatan pembayaran. Menurut informasi yang dikumpulkan oleh penulis, berdasarkan website Shopee, informasi yang didapatkan melalui media sosial Facebook, ataupun YouTube, Shopee melakukan beberapa tindakan sebagai respon terhadap keterlambatan pembayaran yang dilakukan debitur. Beberapa tindakan yang dilakukan oleh pihak Shopee adalah :

1. Penyampaian Informasi Cara Bayar

Di tahap awal, Shopee PayLater akan mengirimkan sms atau pesan ke nomor HP di ponsel debitur sebelum tanggal jatuh tempo untuk mengingatkan nasabah untuk melakukan pembayaran cicilan pada tanggal jatuh tempo.

2. Debitur tidak dapat melakukan checkout menggunakan shopee paylater di dalam aplikasi shopee sampai tagihan debitur lunas.

3. Limit Shopee Paylater berkurang.

4. Pihak shopee dapat melakukan pembekuan akun Shopee akun.

5. Pihak shopee melakukan pembatasan penggunaan voucher.

6. Peringatan Warning Letter Telat Bayar

Lewat dari tanggal jatuh tempo, biasanya 3 hari grace period, tim penagih akan mulai bekerja dengan mengirim pesan ke debitur sebagai upaya mengingatkan lagi untuk segera membayar pinjaman.

Dalam POJK 35 /POJK.05/2018, OJK menyatakan bahwa Perusahaan Pembiayaan wajib melakukan penagihan, paling sedikit dengan memberikan surat peringatan sesuai dengan jangka waktu dalam perjanjian pembiayaan.

Surat peringatan wajib paling sedikit memuat informasi mengenai:

- a. Jumlah hari keterlambatan pembayaran kewajiban
 - b. Outstanding pokok terutang
 - c. Bunga yang terutang, dan
 - d. Denda yang terutang
7. Penagihan Lewat Telepon

Jika debitur tidak memberikan respon, tim penagih Shopee PayLater akan meningkatkan intensitas dengan melakukan penagihan melalui panggilan telepon langsung ke debitur.

Telepon merupakan sarana komunikasi yang digunakan di Desk Collection. Panggilan Telepon dapat juga dilakukan dengan sistem Robotik untuk memastikan kualitas penagihan.

Intensitas penelponan yang lebih tinggi dapat dilakukan pada account-account yang dipandang memiliki risiko tinggi untuk gagal bayar atau kabur.

Email, notifikasi apps, SMS atau sarana elektronik lainnya dapat

digunakan untuk reminder pembayaran sebelum dan sesudah jatuh tempo.

Untuk penagihan keterlambatan pembayaran, melalui metode telepon ini, seluruh reminder yang dikirimkan dapat menjadi bukti di kemudian hari bahwa Shopee Paylater telah melakukan usaha untuk menghubungi dan mengingatkan debitur atas kewajiban yang tertunggak

8. Penagihan Lewat Kunjungan

Jika debitur tidak merespon peringatan dan panggilan telepon dengan baik, inilah saatnya debt collector Shopee PayLater datang ke rumah untuk melakukan penagihan.

Di situs resmi, Shopee secara transparan menyebutkan bahwa akan dilakukan Penagihan Lapangan untuk nasabah yang terlambat melakukan pembayaran.

Penyebab Penagihan Shopee Paylater ke Rumah.

Setelah mengetahui prosedur penagihan yang dilakukan oleh pihak SPaylater, berikutnya kita masuk ke pembahasan mengenai penyebab penagihan Shopee Paylater ke rumah. Ada 2 penyebab yang menjadikan pihak Shopee mendatangi rumah pengguna, diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Melebih Jatuh Tempo >30 Hari

Seperti kami sampaikan diatas bahwa penagihan dilakukan adalah karena pengguna tidak kunjung membayar cicilan SPaylater lebih dari

30 hari. Ketika sudah melewati 30 hari, maka denda Shopee Paylater sudah menumpuk dan harus segera dibayarkan.

2. Tidak Merespon Penagihan Online

Lalu penyebab kedua adalah karena tidak adanya respon ketika pengguna ditagih secara online oleh pihak Shopee. Biasanya untuk langkah terakhir penagihan online adalah melalui telepon kepada kontak darurat. Dan jika masih tidak ada tanggapan, maka penagihan lapangan akan dilakukan.

Kunjungan lapangan digunakan jika komunikasi penagihan melalui telepon dan media komunikasi lainnya (seperti email dan messaging) tidak efektif atau bila dipandang perlu kunjungan.

Perusahaan pinjol diperbolehkan bekerjasama dengan pihak ke-3 dalam rangka efisiensi dan efektivitas kerja. Pihak ke-3 harus tunduk dengan sejumlah ketentuan dan kode etik dari Asosiasi dan Peraturan OJK.

Namun perlu diingat bahwa Shopee PayLater merupakan perusahaan pembiayaan yang telah terdaftar dan diawasi OJK, jadi proses penagihan yang dilakukan melalui kunjungan langsung patuh pada peraturan yang dibuat OJK terkait penagihan atas kasus gagal bayar.

9. Penagihan Ke Teman, Saudara, Keluarga

Secara teori bisa karena POJK tidak melarang.

Namun, Shopee PayLater akan melakukan penagihan dengan menghubungi keluarga, teman, atau pihak lain yang terkait dengan peminjam yang nomor teleponnya tercantum sebagai nomor darurat.

Jadi, hanya yang tercantum di kontak darurat.

10. Pelaporan Ke SID OJK, BI Checking

Selain melakukan penagihan, perusahaan pemberi pinjaman punya kewajiban untuk melaporkan nasabah yang menunggak ke SID OJK atau dulu dikenal sebagai BI Checking.

Implikasinya, nasabah yang menunggak di Shopee PayLater akan punya catatan kredit yang buruk, yang nantinya akan menghambat mereka saat akan meminjam di bank atau lembaga keuangan lain. Perlu diingat bahwa catatan kredit menjadi faktor penting dalam keputusan approval pinjaman di lembaga keuangan.

11. Debt Collector

Umumnya, fintech menekankan pada proses penagihan melalui telepon di desk collection. Namun, jika nasabah sudah hilang kontak atau skip, barulah proses kunjungan lapangan dengan field collection ke rumah atau kantor dilakukan.

Pihak ke-3, agency collection atau dikenal sebagai debt collector DC bisa digunakan, di tahap field collection. Penggunaan agency dilakukan sebagai bagian dari efisiensi operasional.

Solusi Menghadapi DC Shopee Paylater :

1. Temui Penagih Spaylater

Pertama kalian bisa menemui penagih atau DC SPaylater yang datang ke rumah. Usahakan jangan menghindar karena hanya akan membuat masalah tidak kunjung selesai. Temui DC dan lakukan negosiasi agar bisa menemukan jalan keluar terbaik.

2. Negosiasi Pembayaran Tagihan

Kemudian lakukan negosiasi pembayaran SPaylater dengan meminta tambahan waktu agar bisa melunasi semua tagihan. Atau bisa juga dengan meminta keringanan denda kepada pihak terkait.

3. Lakukan Pelunasan

Apabila kalian tidak ingin berurusan kembali dengan DC SPaylater, kalian bisa lakukan pelunasan secara penuh berikut bunga dan denda yang dibebankan. Jika semua sudah dilunasi, maka penagih tidak akan lagi datang ke rumah.

Jadi, kalau debitur mengambil pinjaman online, harus siap - siap dikunjungi oleh debt collector ke rumah atau kantor, ketika pembayaran kredit menunggak. Apalagi jika pembayaran sudah terlambat lebih dari 30 hari.

Sejumlah ketentuan dan Peraturan dari OJK soal cara kerja dan perilaku penagihan debt Collector di Shopee PayLater, sebagai berikut :

1. Tanggung Jawab Perusahaan

POJK menyatakan dalam PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR 35/POJK.05/2018 TENTANG PENYELENGGARAAN USAHA PERUSAHAAN PEMBIAYAAN bahwa Perusahaan Pembiayaan dapat melakukan kerja sama dengan pihak lain untuk melakukan fungsi penagihan kepada Debitur.

Perusahaan Pembiayaan wajib menuangkan kerja sama dengan pihak lain dalam bentuk perjanjian tertulis bermaterai Kerja sama dengan pihak lain wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. pihak lain tersebut berbentuk badan hukum;
- b. pihak lain tersebut memiliki izin dari instansi berwenang; dan
- c. pihak lain tersebut memiliki sumber daya manusia yang telah memperoleh sertifikasi di bidang penagihan dari Lembaga Sertifikasi Profesi di bidang pembiayaan.

Perusahaan Pembiayaan wajib bertanggung jawab penuh atas segala dampak yang ditimbulkan dari kerja sama dengan pihak lain. Dan wajib melakukan evaluasi secara berkala atas kerja sama dengan pihak lain.

2. Sertifikasi Collector APPI

Sesuai dengan POJK, tenaga penagih wajib memperoleh

sertifikasi yang dilakukan oleh APPI.

Jadi, DC lapangan yang digunakan oleh perusahaan multifinance harus punya sertifikasi untuk bisa melakukan proses penagihan, termasuk kunjungan ke lapangan.

3. Dihubungi Debt Collector

Apabila Debt Collector menghubungi disertai dengan ancaman atau tindak kekerasan lainnya maka pengguna dapat menghubungi pihak yang berwajib, dalam hal ini Kepolisian Republik Indonesia.

Disamping itu, pengguna juga dapat melaporkan ke OJK melalui Kontak OJK 157 apabila perusahaan telah terdaftar/berizin di OJK.

3.2 PENYELESAIAN SENGKETA

3.2.1 Jenis penyelesaian sengketa di Indonesia

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sengketa adalah sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, pertengkaran, perbantahan; pertikaian; perselisihan; perkara (dalam pengadilan). Menurut Ali Achmad, sengketa adalah pertentangan antara dua pihak atau lebih yang berawal dari persepsi yang berbeda tentang suatu kepentingan atau hak milik yang dapat menimbulkan akibat hukum bagi keduanya.¹ Menurut Takdir Rahmadi, sengketa adalah situasi dan kondisi dimana orang-orang saling mengalami perselisihan yang

¹ Ali Achmad Chomzah, *Seri Hukum Pertanahan III Penyelesaian Sengketa Hak Atas Tanah dan Seri Hukum Pertanahan IV Pengadaan Tanah Instansi Pemerintah*, (Prestasi Pustaka, Jakarta, 2003) hal 14

bersifat faktual maupun perselisihan menurut persepsi mereka saja.² Dari pengertian-pengertian yang diberikan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sengketa merupakan suatu pertentangan diantara dua pihak atau lebih yang disebabkan oleh perbedaan pandangan diantara para pihak tentang suatu hal.

Di dalam konteks hukum perjanjian, yang dimaksud dengan sengketa adlah perselisihan yang terjadi antara pihak karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan di dalam perjanjian, baik sebagian maupun keseluruhan. Sehingga dengan kata lain, telah terjadi wanprestasi oleh para pihak atau salah satu pihak karena tidak dipenuhinya kewajiban yang harus dilakukan atau dipenuhi namun kurang atau berlebihan yang akhirnya mengakibatkan salah satu pihak dirugikan.³

Sengketa yang timbul diantara para pihak, harus diselesaikan untuk memberikan keadilan dan kepastian hukum bagi para pihak yang bersengketa. Secara umum, penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu litigasi (melalui pengadilan) dan non-litigasi (di luar pengadilan).

² Takdir Rahmadi, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, (Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2017) hal. 1

³ Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, (Raja Grafindo Persada. Jakarta, 2012) hal. 12

3.2.2 Penyelesaian Sengketa Yang Dilakukan Jika Salah Satu Pihak Melakukan Wanprestasi

Berdasarkan uraian diatas, maka penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu litigasi dan non-litigasi. Penyelesaian sengketa wanprestasi juga dapat ditempuh dengan cara tersebut. Penyelesaian sengketa wanprestasi bergantung dari bagaimana kesepakatan dari para pihak yang melakukan perjanjian, cara mana yang dipilih untuk menyelesaikan sengketa wanprestasi tersebut.

Menurut Dr. Frans Hendra Winarta, S.H., M.H., litigasi merupakan cara penyelesaian sengketa secara konvensional di dalam dunia bisnis seperti didalam bidang perdagangan dan perbankan. Proses litigasi menempatkan para pihak berhadapan satu sama lain. Selain itu, penyelesaian sengketa secara litigasi merupakan sebagai jalur terakhir di dalam penyelesaian sengketa (*ultimum remidium*) setelah upaya penyelesaian sengketa alternatif lainnya tidak membawa hasil.⁴ Penyelesaian dengan proses litigasi melalui pengadilan menghasilkan suatu *win-lose solution*, yaitu suatu solusi dimana pasti ada pihak yang kalah dan ada pihak yang menang. Akibat dari suatu putusan yang bersifat *win-lose* ini adalah kemungkinan adanya suatu sengketa baru yang ditimbulkan apabila salah satu pihak tidak merasa puas dengan keputusan yang dihasilkan oleh hakim. Proses penyelesaian sengketa

⁴ Frans Hendra Winarta. *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional* (Sinar Grafika, Jakarta, 2012) hal. 1-2

litigasi memakan waktu yang lama, dan biaya yang dikeluarkan juga tidak menentu sehingga relatif lebih mahal. Proses litigasi memakan waktu yang lama disebabkan oleh banyaknya kasus yang harus ditangani oleh pengadilan, sehingga tidak sebanding jengan jumlah pegawai yang berugas di pengadilan. Proses penyelesaian jalur litigasi bersifat lebih formal dan teknis. Selain itu, adanya tingkatan upaya hukum yang ditempuh para pihak, juga menyebabkan proses litigasi menjadi lebih lama. Tingkatan upaya hukum tersebut dimulai dari Pengadilan Negeri pada tingkat pertama, dilanjutkan dengan Pengadilan Negeri di tingkat banding, lalu kasasi di Mahkamah Agung, serta Peninjauan Kembali sebagai upaya hukum terakhir.

Penyelesaian sengketa non-litigasi, dikenal juga dengan *Alternative Dispute Resolution* atau Penyelesaian Sengketa Alternatif. Penyelesaian sengketa dengan cara non-litigasi diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Penyelesaian Sengketa Alternatif, sangat perlu untuk dikembangkan untuk mengatasi penumpukan sengketa yang perlu ditangani oleh pengadilan.

Menurut Pasal 1 Angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak yakni penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan cara konsultasi,

negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Berdasarkan pengertian diatas, dapat diketahui bahwa ada 6 (enam) cara penyelesaian sengketa non-litigasi yang berlaku di Indonesia, yaitu :

a) Konsultasi

Pengertian konsultasi tidak ditemukan pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Menurut Black's Law Dictionary, konsultasi (*consultation*) adalah *act of consulting or conferring e.g patient with doctor, client with lawyer. Deliberation of persons on some subject.*⁵

b) Negosiasi

Negosiasi adalah cara penyelesaian sengketa dimana antara dua orang atau lebih/para pihak yang mempunyai hal atau bersengketa saling melakukan kompromi atau tawar menawar terhadap kepentingan penyelesaian suatu hal atau sengketa untuk mencapai kesepakatan.⁶

c) Mediasi

Mediasi dapat ditemukan di dalam ketentuan Pasal 6 ayat (3),(4), dan (5) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase bahwa terhadap suatu sengketa yang tidak dapat diselesaikan melalui negosiasi, maka penyelesaian sengketa diselesaikan dengan bantuan seseorang atau ahli atau melalui seorang

⁵ Black's Law Dictionary, hal. 218

⁶ <https://jdih.kepriprov.go.id/artikel/informasikegiatan/51-non-litigasi>

mediator. Di dalam Pasal 1 Angka 1 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016, mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator. Pihak mediator tidak mempunyai keweangan untuk memberi putusan terhadap sengketa tersebut, melainkan hanya berfungsi untuk membantu dan menemukan solusi terhadap para pihak yang bersengketa.

d) Konsiliasi

Konsiliasi dalam Black's Law Dictionary diartikan sebagai *the adjustment and settlement of a dispute in a friendly, unantagonistic manner. Used in courts before trial with a view towards avoiding trial and in labor disputes before arbitration.*⁷ Konsiliasi merupakan proses dimana pihak ketiga mencoba mempertemukan pihak yang berselisih. Proses ini diharapkan dapat membuat komunikasi diantara para pihak menjadi lebih baik, dapat memberikan bantuan teknis, dan mencari solusi yang potensial untuk menyelesaikan sengketa yang ada.

e) Penilaian Ahli

Penilaian Ahli merupakan cara penyelesaian sengketa dengan cara meminta pendapat atau penilaian dari para ahli mengenai sengketa yang terjadi. Pendapat atau penilaian dari para ahli

⁷ Black's Law Dictionary, hal. 200

tersebut sebagai masukan bagi para pihak yang bersengketa.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tersebut, dapat diketahui bahwa wanprestasi yang dilakukan oleh debitur di dalam penggunaan Shopee *PayLater* dapat menimbulkan beberapa akibat terhadap penggunaan aplikasi Shopee dan sistem pembayaran Shopee *PayLater*. Sampai saat ini, di dalam kasus wanprestasi yang dilakukan oleh debitur, pihak Shopee maupun pihak penyelenggara Shopee *PayLater* tidak melakukan tindakan hukum di dalam penyelesaiannya dan tidak melakukan cara penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi maupun non-litigasi sebagai cara penyelesaian sengketa yang berlaku di Indonesia. Pihak Shopee maupun pihak penyelenggara Shopee *PayLater* hanya mengambil langkah untuk menyelesaikan sengketanya secara internal dan memberikan sanksi administratif bagi pelaku wanprestasi terhadap perjanjian penggunaan Shopee *PayLater*.

Tidak diambilnya cara penyelesaian sengketa baik secara litigasi maupun non-litigasi, membuat wanprestasi yang dilakukan di dalam penggunaan Shopee *PayLater* tidak menimbulkan suatu akibat hukum. Menurut penulis, penyelesaian sengketa secara internal ini dipilih karena lebih mudah untuk mengatasi sengketa wanprestasi pada penggunaan Shopee *PayLater* yang mungkin sangat banyak dilakukan oleh para pengguna (debitur). Apabila pihak Shopee menggunakan cara penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi maupun non-litigasi terhadap jumlah sengketa yang sangat banyak, pasti akan menimbulkan kesulitan

pada waktu serta biaya dari pihak Shopee di dalam menangani kasus wanprestasi ini.