

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia di hampir seluruh penjuru dunia sangat tergantung pada internet, yang bahkan telah menciptakan budaya baru dalam kehidupan. Internet telah menyederhanakan aktivitas sehari-hari dalam berbagai sektor, termasuk perdagangan, bisnis, dan transaksi perbankan, yang dapat digunakan baik untuk tujuan pribadi, korporat, maupun pemerintah. Pertumbuhan aktivitas internet ini telah menyebabkan peningkatan pengguna internet secara global. Karena itu, dalam konteks pembangunan dan kemajuan teknologi informasi melalui internet, manusia dihadapkan pada fenomena-fenomena baru yang mampu mengubah hampir setiap aspek kehidupan mereka. Indonesia, sebagai negara dengan sistem hukum yang kuat, mementingkan penegakan hukum dalam semua aspek kehidupan masyarakat dan negara. Prinsip ini menggarisbawahi bahwa setiap perilaku di masyarakat, termasuk pemanfaatan teknologi komputer, harus mematuhi aturan hukum yang berlaku.¹

Pada saat ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangat berkembang pesat, dan salah satu contoh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang paling mencolok yaitu antara lain adalah perkembangan internet. Internet sendiri merupakan media informasi serta komunikasi elektronik yang sekarang banyak dimanfaatkan untuk berbagai aktivitas, contohnya seperti

¹ Dikdik M, Elisatris Gultom, 2009, *Cyber Law Aspek Hukum dan Teknologi Informasi*, Bandung, PT. Refika Aditama, hlm.2

browsing, mencari berbagai informasi, bisa saling mengirim pesan dan berkomunikasi melalui sosial. Tidak hanya itu saja kegiatan perdagangan juga sekarang telah menggunakan media internet yang kemudian sekarang dikenal dengan istilah *electronic commerce*, atau perdagangan *online*.²

Pemanfaatan platform digital dalam melakukan transaksi jual beli secara *online* memberikan manfaat yang cukup besar dalam hal efisiensi waktu dan penghematan biaya jika dibandingkan dengan transaksi konvensional yang memerlukan pertemuan fisik. Meskipun transaksi *online* memberikan kemudahan-kemudahan tersebut, tidak dapat diabaikan bahwa ada potensi permasalahan yang timbul akibat ketiadaan pertemuan fisik antara pembeli dan penjual, yang membuka peluang terjadinya tindakan penipuan yang dapat dilakukan oleh pihak tertentu.³

Kegiatan jual beli melalui media elektronik terikat oleh sejumlah peraturan yang mengatur tindakan para pihak dalam melakukan transaksi tersebut. Dalam konteks ini, perjanjian *e-commerce* mengacu pada suatu transaksi komersial yang dilakukan antara penjual dan pembeli atau pihak lain melalui perjanjian untuk mengirimkan barang, jasa, atau hak tertentu, di mana transaksi jual beli secara *online* adalah suatu hubungan hukum yang didokumentasikan melalui perjanjian elektronik. Penting untuk dicatat bahwa penjual dalam transaksi *online* memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi yang jelas dan lengkap tentang barang atau jasa yang mereka tawarkan, termasuk syarat-syarat perjanjian dan

² M. Khisom, "Akad Jual Beli Online Dalam Prespektif Hukum Islam dan Hukum Positif", *Jurnal Universitas Islam Malang*, Vol.21 No.1 (Januari, 2019) hlm 9

³ Mekari Jurnal Editorial, 2023, *Bisnis Melalui Online Marketplace, Ketahui Kelebihan dan Kekurangannya*, <https://www.jurnal.id/id/blog/kelebihan-dan-kekurangan-bisnis-melalui-online-marketplace/> (diakses pada 13 Oktober 2023 pukul 08.13)

informasi mengenai produsen barang atau jasa yang mereka jual. Di sisi lain, pembeli juga memiliki kewajiban untuk membaca dengan seksama informasi yang diberikan oleh penjual dan jika perlu, menanyakan informasi tambahan untuk memastikan pemahaman yang mendalam mengenai barang atau jasa yang akan mereka beli.⁴

Sistem informasi memiliki signifikansi yang besar dalam melaksanakan transaksi pembayaran non-tunai. Kehadiran sistem informasi mempermudah pelaksanaan transaksi dan menawarkan berbagai jenis metode pembayaran. Sistem Informasi mewakili suatu entitas yang menyatukan kebutuhan manajemen transaksi sehari-hari, memberikan dukungan bagi operasional dan manajerial, serta mengarahkan kegiatan strategis dalam suatu organisasi, juga menyediakan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak eksternal.⁵

Kegiatan perdagangan berbasis digital, termasuk transaksi jual beli di *marketplace*, merupakan bagian dari sistem informasi yang memfasilitasi penyediaan informasi produk, harga, dan bahkan penyelesaian transaksi secara elektronik.⁶ Ini membuka peluang yang lebih luas dan fleksibel bagi pelaku bisnis dan konsumen untuk terlibat dalam berbagai aspek bisnis dan melakukan transaksi jual beli dengan lebih efisien. Dengan adanya *marketplace*, penjual dapat mencapai audiensi yang lebih besar, sementara konsumen mendapatkan akses yang lebih mudah dan beragam ke produk dan layanan yang mereka perlukan.

⁴ Icaltoysartikel, 2023, *Pengertian Jual Beli Online Dan Tata Caranya*, [Http://Artikel.Icaltoys.Com](http://Artikel.Icaltoys.Com) (diakses pada 09 Oktober 2023 pukul 17.00)

⁵ Prasetyo, Y, 2020, "Implementasi Layanan Payment Gateway Pada Sistem Informasi Transaksi Pembayaran" (Doctoral dissertation, University of Technology Yogyakarta) hlm. 84

⁶ Laudon, K. C., & Traver, C. G. *E-Commerce*, 2017, Business, Technology, London, Society. Pearson, hlm 21-35

Fungsi *marketplace* sejalan dengan pasar tradisional, namun *marketplace* memiliki ciri tersendiri yaitu terkomputerisasi dengan menggunakan infrastruktur jaringan yang mendukung pengelolaan pasar secara efisien, termasuk penyediaan informasi terkini dan layanan untuk penjual dan pembeli yang beragam. Sebagai contoh, di Indonesia saat ini, terdapat beberapa *marketplace* yang telah diterima dengan baik oleh masyarakat, antara lain Tokopedia, Bukalapak, Shopee, Lazada, dan Elevenia. Platform-platform ini memberikan akses lebih mudah bagi penjual dan pembeli untuk bertransaksi secara *online*, menciptakan efisiensi dan kenyamanan dalam aktivitas perdagangan.⁷

Sistem pembayaran memiliki peran yang sangat krusial dalam menciptakan stabilitas dalam sistem keuangan, memastikan kelancaran dan keamanan proses pembayaran. Transaksi non-tunai dianggap sebagai salah satu solusi yang memudahkan pelanggan dalam melakukan pembayaran. *E-payment*, atau transaksi pembayaran tanpa menggunakan uang tunai, adalah bentuk sistem pembayaran elektronik yang dilakukan melalui koneksi internet. Sistem ini menjadi perantara penting dalam proses pembayaran dari situs web penjualan ke platform *online* pihak ketiga, melalui sistem komputer yang memproses, memverifikasi, dan menerima atau menolak transaksi kartu kredit atas nama pedagang. Saat ini, masyarakat memiliki opsi untuk melakukan transaksi tanpa uang tunai, seperti pembayaran

⁷ D Pralitasari, Ahmad Nurafif Sidqi. "Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius", *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, Vol.18 No.02 (Oktober, 2021), hlm.31.

dengan kartu, transfer bank, debit langsung, dompet elektronik (*e-wallet*), dan opsi lainnya, dengan tingkat keamanan yang terjamin.⁸

Terdapat jenis sistem pembayaran yang bernama *payment gateway*. Bank Indonesia memaknai *payment gateway* sebagai suatu layanan elektronik yang memfasilitasi pedagang dalam memproses transaksi pembayaran menggunakan alat pembayaran seperti kartu, uang elektronik, dan/atau kanal khusus. Secara esensial, *payment gateway* dalam perdagangan elektronik (*e-commerce*) yang menyediakan sarana untuk mengalirkan informasi antara konsumen, penjual, dan lembaga keuangan. *Payment gateway* berfungsi mirip dengan otorisasi kartu kredit yang terdapat pada halaman web *e-commerce*. Ketika pembeli mengirimkan informasi kartu kredit, data tersebut dienkripsi dan diteruskan melalui *payment gateway* untuk kemudian diteruskan kepada bank sesuai dengan bank yang kartu kreditnya digunakan oleh pembeli. *Payment gateway* memberikan peluang bagi penjual untuk memproses transaksi kartu kredit dengan aman, sekaligus memberikan fleksibilitas dan perlindungan informasi bagi pembeli selama proses transaksi.⁹

Contoh keberhasilan platform *payment gateway* dapat diilustrasikan melalui implementasi sistem pembayaran *PayPal* yang baru-baru ini diakuisisi oleh situs eBay. Seiring berjalannya waktu, platform *payment gateway* berskala nasional mulai bermunculan di Indonesia. Dalam konteks penelitian ini, akan dibahas sistem

⁸ Aura Nisrina Hesanty, 2023, *Apa Itu Payment Gateway: Pengertian, Manfaat, dan Contohnya*, <https://www.niagahoster.co.id/blog/payment-gateway-adalah/> (diakses pada 21 Maret 2023 pukul 19.21).

⁹ Kusumaningrum, J. E. P., Hartani, I. F., Ndraha, K. M. T., & Koesman, M. S. S., "Pengaruh Digital Payment Pada Perilaku Hidup Konsumtif. In Prosiding National Seminar on Accounting, Finance, and Economics NSAFE", *Jurnal Universitas Negeri Malang*, Vol. 2 No. 5, (Desember, 2022) hlm 105.

pembayaran melalui *payment gateway*. *Payment gateway* dipandang sebagai langkah yang aman karena menerapkan enkripsi terhadap data yang dimiliki oleh pembeli. Meskipun demikian, tetap ada risiko yang terkait dengan penggunaan *payment gateway*, seperti transaksi elektronik tanpa otorisasi, kesalahan konsumen, risiko privasi data konsumen, penipuan (*fraud*), dan ketidakandalan peralatan serta infrastruktur. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk secara rutin memantau dan meningkatkan sistem keamanan mereka, serta memberikan pelatihan kepada karyawan tentang praktik keamanan yang baik dalam penggunaan *gateway* pembayaran.¹⁰

Salah satu permasalahan yang sering kali dihadapi oleh masyarakat di Indonesia adalah situasi di mana mereka telah melakukan *top-up* saldo ke salah satu aplikasi yang menggunakan *gateway*, namun ternyata saldo mereka tidak segera masuk ke akun mereka. Hal ini bisa menjadi sumber ketidaknyamanan bagi para pengguna yang mengandalkan *gateway* sebagai metode pembayaran atau dompet digital mereka.¹¹

Kejadian yang pernah terjadi di Indonesia tentang *payment gateway* ini mencakup penyalahgunaan informasi kartu kredit di layanan perjalanan *online* yang populer dan berbasis di Jakarta. Penyalahgunaan informasi kartu kredit ini dapat dikategorikan sebagai penggunaan akun tanpa izin, di mana pelaku menggunakan kartu kredit yang bukan kepunyaannya untuk melakukan pembelian melalui

¹⁰ Kavitha, M., & Kumar, K. S, "A Study on Digital Payments system with Perspective of customer's Adoption", *Eurasian Journal of Analytical Chemistry*, Vol.1 No.3, (November, 2018), hlm.189-200.

¹¹ Tomi Tresnandy, 2023, *Sempat alami masalah, bagaimana dengan saldo pengguna*, <https://Uzone.Id/Ovo-Sempat-Alami-Masalah-Bagaimana-Dengan-Saldo-Pengguna> (diakses pada oktober 2023 pukul 16.54)

transaksi tanpa kehadiran kartu (*card not present*) dan transaksi secara daring. Sebagai perantara antara konsumen dan pedagang, penyedia layanan *payment gateway* memiliki tanggung jawab, antara lain, untuk mengamankan informasi transaksi pembayaran yang diolah. Tanggung jawab ini dianggap sebagai upaya pencegahan terhadap risiko-risiko yang mungkin timbul.¹²

Penggunaan *payment gateway* telah mengalami transformasi yang signifikan dalam konteks bisnis selama beberapa dekade terakhir, dengan dampak yang mendalam pada proses transaksi, pengalaman berbelanja, dan operasional bisnis secara keseluruhan. Pengaruh utamanya terfokus pada aspek kemudahan transaksi dan peningkatan keamanan. *Payment gateway* melayani sebagai sarana yang efisien bagi pelanggan dalam melakukan pembayaran produk dan layanan secara daring, mereduksi hambatan dalam proses pembayaran dan memperbaiki tingkat kepuasan pelanggan. Di samping itu, *payment gateway* menawarkan lapisan tambahan dalam hal keamanan, yang berperan krusial dalam melindungi data-data sensitif seperti nomor kartu kredit, secara efektif mengurangi potensi risiko penipuan dan pelanggaran keamanan. Selain itu, penerapan *payment gateway* juga membuka peluang bisnis yang lebih luas. Bisnis dapat memperluas cakupan pemasaran produk dan jasa mereka secara global dengan kemampuan mendukung transaksi lintas batas. Hal ini mendorong perkembangan bisnis secara internasional dan meningkatkan pangsa pasar. *Payment gateway* juga memungkinkan diversifikasi pilihan pembayaran, melalui dukungan terhadap beragam jenis metode pembayaran, termasuk kartu kredit, kartu debit, dan dompet digital, memberikan

¹² Pasal 20 huruf a Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016

kemudahan bagi bisnis dalam menjangkau pelanggan dengan preferensi pembayaran yang beragam.¹³

Untuk memahami tanggung jawab lain dari penyedia layanan *payment gateway*, perlu dipahami hubungan hukum yang terkait dengan penyelenggaraan layanan sistem pembayaran yang menggunakan *payment gateway*. Namun, keterkaitan hukum antara konsumen sebagai pemegang kartu kredit dan penyedia layanan *payment gateway* masih tidak jelas, sehingga jika terjadi kerugian akibat transaksi pembayaran, konsumen akan mengalami kesulitan dalam menentukan pihak yang akan digugat untuk mendapatkan ganti rugi. Keterkaitan hukum ini berkaitan erat dengan hak dan kewajiban masing-masing pihak, sehingga tanggung gugat dari tiap pihak akan terlihat. Apabila keterkaitan hukum antara konsumen dan penyedia layanan *payment gateway* masih tidak jelas, konsumen tidak akan mengetahui sejauh mana tanggung gugat dari penyedia layanan *payment gateway*.¹⁴

Perlindungan konsumen dalam konteks *payment gateway* adalah suatu aspek yang sangat penting dalam ekosistem perdagangan elektronik. sebagai inti dari transaksi pembayaran *online*, memiliki tanggung jawab penting dalam menyediakan layanan yang aman dan andal antara konsumen dan penjual dengan mengelola informasi pembayaran. Dalam konteks ini, aspek perlindungan konsumen mencakup beberapa elemen kunci yang harus diperhatikan. Pertama-tama, keamanan data pembayaran konsumen selama proses transaksi menjadi

¹³ Linda Mahastanti, "Pengaruh *Payment Gateway* (Go-Pay) Terhadap Kinerja Finansial Umkm Di Kota Salatiga", *Jurnal UNESA*, Vol. 10 No. 2 (November, 2022) hlm, 104

¹⁴ Yenny Yusra, 2015, "*Kasus Pencurian Informasi Kartu Kredit, Traveloka Berikan Klarifikasi*", <https://dailysocial.id/post/kasus-pencurian-informasi-kartu-kredit-traveloka-berikan-klarifikasi>, (diakses pada 4 September 2015 pukul 10.30)

prioritas utama yang melibatkan pemanfaatan teknologi enkripsi dan penggunaan protokol keamanan yang kuat. Selain itu, penting bagi konsumen untuk diberikan perlindungan terhadap potensi tindakan penipuan dalam transaksi *online*. Hal ini mencakup usaha untuk mendeteksi dan menangani transaksi yang mencurigakan atau ilegal, serta memastikan bahwa konsumen memiliki sarana yang mudah untuk melaporkan masalah tersebut.¹⁵

Terdapat persyaratan yang harus mendapatkan persetujuan terlebih dahulu dari konsumen. Persyaratan tersebut lebih terkait dengan perjanjian antara konsumen dan penyedia layanan jasa pembayaran. Perjanjian ini telah dirancang oleh penyedia layanan jasa pembayaran, sehingga dapat dikategorikan sebagai perjanjian standar. Perjanjian standar ini diterima oleh konsumen saat akan menggunakan aplikasi, menciptakan hubungan hukum antara penyedia layanan dan konsumen. Hubungan hukum yang timbul serta transaksi yang melibatkan penggunaan jasa layanan oleh konsumen menghasilkan akibat hukum bagi kedua belah pihak. Transaksi yang telah diprakarsai antara pelaku usaha dan konsumen harus diwujudkan, yakni dengan memenuhi hak dan kewajiban sesuai dengan isi perjanjian yang telah disepakati. Setelah konsumen memenuhi kebutuhan dengan melakukan pembelian barang atau layanan lainnya, konsumen harus melakukan pembayaran.¹⁶

¹⁵ Aptika Kominfo, 2017, *Sistem e-Commerce dan Perlindungan Konsumen*, <https://aptika.kominfo.go.id/2017/06/sistem-e-commerce-dan-perlindungan-konsumen/> (2017) (diakses pada 29 Juni 2017 pukul 21.21)

¹⁶ Renata Christha Auli, S.H., 2023, *Hak Dan Kewajiban Konsumen Serta Pelaku Usaha Yang Perlu Diketahui*, <https://www.hukumonline.com/> (diakses Pada 06 Oktober 2023 pukul 18.15)

Cara pembayaran ini ditentukan oleh konsumen. Kewajiban membayar jasa ini terkait dengan salah satu kewajiban konsumen yang diatur dalam Pasal 5 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disetujui. Sementara itu, hal ini juga merupakan hak pelaku usaha, sebagaimana diatur dalam Pasal 6 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Kecanggihan dalam melakukan transaksi bagi konsumen menimbulkan minat besar terhadap sistem pembayaran yang berbasis teknologi.¹⁷

Terdapat permasalahan yang sering terjadi berkaitan dengan pembayaran berbasis teknologi. Muncul kasus – kasus yang berkaitan dengan kerugian konsumen. Seperti halnya saldo yang terpotong tanpa adanya transaksi yang dilakukan, penipuan untuk mencuri saldo konsumen, bahkan hingga kasus kriminalitas berupa pembobolan *account* milik konsumen. Hal – hal tersebut sangat merugikan bagi konsumen. Terlebih di dalam Peraturan Bank Indonesia No.18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran di bagian menimbang salah satunya berbunyi :

“bahwa inovasi dalam penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran perlu tetap mendukung terciptanya sistem pembayaran yang lancar, aman, efisien, dan andal, sehingga diperlukan pengaturan terhadap penyelenggara jasa sistem pembayaran untuk melengkapi ketentuan yang sudah ada dengan

¹⁷ Undang-Undang ITE

mengedepankan pemenuhan prinsip ke hati – hatian dan manajemen risiko yang memadai, serta dengan tetap memperhatikan perluasan akses, kepentingan nasional dan perlindungan konsumen, termasuk standar dan praktik internasional”.

Berdasarkan latar belakang yang sudah di uraikan di atas maka skripsi ini mengambil judul “ Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menggunakan *Payment Gateway* Dalam Jual Beli *Online* di Yogyakarta”. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah mempermudah *customer* maupun pemilik usaha untuk mempermudah proses transaksi pembayaran yang telah dilakukan sehingga lebih menghemat waktu untuk melakukan pengecekan pembayaran maupun pembayaran tagihan oleh pelanggan.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan Perlindungan hukum terhadap konsumen jual beli *online* yang menggunakan metode *payment gateway*?
2. Bagaimana upaya penyelesaian jika terjadi sengketa antara pelaku usaha, pembeli, dan perusahaan jasa layanan *gateway*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan memahami perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam jual beli *online* dengan metode pembayaran *gateway* di media sosial. Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pelaksanaan perlindungan hukum yang ada terhadap konsumen yang melakukan jual beli *online* menggunakan metode pembayaran *gateway*

2. Mendeskripsikan upaya penyelesaian jika terjadi sengketa antara pelaku usaha, pembeli dan perusahaan jasa layanan *gateway*

D. Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menggunakan *Payment Gateway* Dalam Jual Beli *Online* di Yogyakarta" memiliki beberapa manfaat, antara lain:

a. Manfaat Teoritis

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online* melalui metode pembayaran *gateway* memiliki manfaat teoritis yaitu untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang aspek hukum yang melindungi konsumen dalam konteks transaksi tersebut.¹⁸ Selain itu, penelitian ini juga dapat berperan dalam pengembangan kebijakan perlindungan konsumen yang lebih efektif, meningkatkan kesadaran konsumen terhadap hak-hak mereka, serta memberikan perlindungan yang lebih baik terhadap kejahatan siber yang mungkin terjadi.

b. Manfaat Praktis

1) Perlindungan Terhadap Konsumen

Melalui penelitian ini, potensi masalah hukum atau celah yang mungkin mengancam konsumen dalam transaksi jual beli *online* dapat teridentifikasi.

Dengan melakukan evaluasi terhadap kerangka hukum yang sedang berlaku, penelitian ini berpotensi untuk meningkatkan perlindungan hukum bagi

¹⁸ Aminah, "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan Pembayaran Berbasis Teknologi di Indonesia", *E-Journal UNDIP*, Vol. 13 No. 2 (Desember, 2020) hlm.77

konsumen, sehingga memberikan rasa keamanan ekstra dalam bertransaksi secara daring.

2) Peningkatan Kepercayaan Konsumen

Dengan adanya perlindungan hukum yang kuat, konsumen akan cenderung lebih percaya untuk bertransaksi *online*, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pertumbuhan perdagangan elektronik dan kepercayaan masyarakat terhadap platform jual beli *online*.

3) Peningkatan Kualitas Jasa *Gateway* Pembayaran

Melalui penelitian ini, penyedia layanan *gateway* pembayaran di platform media sosial dapat didorong untuk meningkatkan mutu layanan mereka, menjamin keamanan transaksi, serta menyediakan solusi yang lebih unggul bagi konsumen.