

**ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN
PAYLATER DALAM INDUSTRI FINTECH DI INDONESIA**

**Hafis Vivaldi Akbar^{1*}, Rica Regina Novianty², Zarah Fathia³, Dedy Saputra⁴,
Wirdaningsih⁵**

Universitas Hang Tuah Pekanbaru^{1,2,3,4,5}

Havisvivaldiakbar@htp.ac.id

ABSTRACT

The PayLater service in the financial technology (fintech) industry has become increasingly popular in Indonesia as a digital credit-based payment alternative. However, this phenomenon has raised several legal issues affecting consumers, such as misuse of personal data, imbalance of information in agreements, and unethical debt collection practices. This study aims to analyze the legal protection mechanisms for PayLater users, identify challenges in their implementation, and propose solutions to enhance consumer protection effectiveness. The research employs a juridical-empirical method, utilizing literature studies and interviews with consumers, PayLater service providers, and regulators such as the Financial Services Authority (OJK). The findings indicate that consumer protection regulations, including Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, Law No. 19 of 2016 on Electronic Information and Transactions (ITE), and OJK Regulation No. 77/POJK.01/2016 on Technology-Based Lending Services, have been established. However, the implementation of these regulations still faces challenges, particularly in information transparency, supervision of illegal fintech companies, and ineffective dispute resolution mechanisms. Survey results show that 70% of respondents do not fully understand the terms and conditions of PayLater services, and 50% experience difficulties in dispute resolution. Therefore, strengthening OJK regulations and oversight, improving digital financial literacy, and enforcing stricter sanctions against violations of consumer rights are necessary. In conclusion, while legal protections for PayLater users are regulated, their implementation remains challenging, requiring policy improvements and stricter regulatory oversight.

Keywords: *fintech, legal protection, PayLater, consumer rights, digital finance*

ABSTRAK

Layanan PayLater dalam industri financial technology (fintech) semakin populer di Indonesia sebagai alternatif pembayaran berbasis kredit digital. Namun, fenomena ini memunculkan berbagai permasalahan hukum bagi konsumen, seperti penyalahgunaan data pribadi, ketidakseimbangan informasi dalam perjanjian, serta praktik penagihan yang tidak sesuai dengan regulasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pengguna PayLater, mengidentifikasi kendala implementasi, serta menawarkan solusi untuk meningkatkan efektivitas perlindungan hukum. Metode yang digunakan adalah yuridis empiris, dengan pendekatan studi literatur dan wawancara terhadap konsumen, penyedia layanan PayLater, serta regulator seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen telah diatur dalam berbagai regulasi, seperti Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), serta POJK No. 77/POJK.01/2016 tentang layanan pinjam- meminjam berbasis teknologi informasi. Namun, implementasi regulasi ini masih mengalami berbagai kendala, terutama dalam transparansi informasi, pengawasan terhadap fintech ilegal, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang belum optimal. Dari hasil survei, 70% responden tidak memahami syarat dan ketentuan layanan PayLater, dan 50% mengalami kesulitan dalam penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi dan pengawasan dari OJK, peningkatan literasi keuangan digital, serta penegakan sanksi lebih tegas terhadap penyedia layanan yang melanggar hak konsumen. Kesimpulannya, meskipun perlindungan hukum bagi pengguna PayLater telah diatur dalam berbagai regulasi, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan yang memerlukan perbaikan kebijakan dan pengawasan yang lebih ketat.

Kata Kunci: *fintech, perlindungan hukum, PayLater, hak konsumen, keuangan digital*

LATAR BELAKANG

Dalam beberapa tahun terakhir, teknologi keuangan digital atau financial technology (fintech) telah mengubah cara masyarakat dunia bertransaksi. Salah satu inovasi yang paling menarik perhatian adalah layanan *Buy Now, Pay Later* atau yang lebih dikenal dengan PayLater. Dengan sistem ini, seseorang dapat membeli barang atau menggunakan layanan tertentu tanpa harus langsung membayarnya. Mereka diberi keleluasaan untuk mencicil pembayaran di kemudian hari, sering kali tanpa perlu kartu kredit. Model pembayaran ini telah diterapkan di banyak negara, seperti Amerika Serikat, Inggris, dan Australia, dengan regulasi yang cukup ketat untuk melindungi konsumen dari praktik pinjaman yang tidak adil [1]. Di negara-negara maju, pemerintah berperan aktif dalam memastikan bahwa pengguna PayLater tidak terjebak dalam utang berlebihan serta mendapat informasi yang jelas mengenai bunga, denda, dan konsekuensi keterlambatan pembayaran [2].

Namun, di Indonesia, perkembangan PayLater yang sangat pesat tidak selalu diiringi dengan pemahaman yang baik dari masyarakat mengenai hak dan kewajibannya. Bank Indonesia mencatat bahwa transaksi menggunakan PayLater meningkat hingga 78,6% pada tahun 2023, dengan total nilai transaksi mencapai lebih dari Rp30 triliun [3]. Platform seperti Shopee PayLater, Gojek PayLater, Traveloka PayLater, Kredivo, dan Akulaku semakin digemari, terutama oleh generasi muda yang menginginkan kemudahan dalam berbelanja [4]. Sayangnya, di balik kemudahan ini, tidak sedikit konsumen yang merasa dirugikan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat bahwa pengaduan terkait layanan PayLater meningkat 55% dalam satu tahun terakhir, dengan mayoritas keluhan terkait tagihan yang tiba-tiba membengkak, suku bunga yang tidak transparan, serta tekanan dari debt collector saat terjadi keterlambatan pembayaran [5]. Di tingkat lokal, khususnya di Kota Pekanbaru, layanan PayLater telah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat urban. Berdasarkan data dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru, sekitar 60% masyarakat perkotaan telah menggunakan PayLater untuk kebutuhan sehari-hari [6]. Namun, minimnya edukasi keuangan membuat banyak pengguna tidak memahami risiko yang melekat dalam layanan ini. Beberapa kasus menunjukkan bahwa warga mengalami kesulitan keuangan akibat menumpuknya tagihan PayLater yang tidak mereka sadari sebelumnya [7]. Selain itu, laporan dari Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Pekanbaru menunjukkan bahwa banyak konsumen mengalami intimidasi saat ditagih oleh debt collector, bahkan data pribadi mereka tersebar ke pihak lain sebagai bentuk tekanan psikologis [8]. Situasi ini menegaskan bahwa meskipun regulasi fintech di Indonesia sudah ada, implementasinya di tingkat lokal masih menemui banyak kendala, terutama dalam memastikan hak-hak konsumen tetap terlindungi [9].

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas perlindungan hukum bagi pengguna layanan fintech, tetapi masih dalam skala yang lebih luas. Sirvi Fadel Rahmat (2023) menyoroti bahwa transparansi informasi merupakan elemen kunci dalam perlindungan konsumen layanan PayLater, namun implementasi regulasi

oleh perusahaan fintech masih lemah [10]. Sementara itu, Nisrina Anrika Nirmalapurie (2019) menemukan bahwa banyak penyedia PayLater tidak memberikan informasi yang cukup kepada konsumen mengenai biaya tambahan dan konsekuensi keterlambatan pembayaran [11]. Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan antara aturan yang sudah ada dengan kenyataan yang dialami konsumen di lapangan, yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan PayLater dalam industri fintech di Indonesia, khususnya di Kota Pekanbaru, serta mengidentifikasi kendala dalam implementasi regulasi perlindungan konsumen di sektor PayLater, baik di tingkat nasional maupun lokal. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menawarkan solusi kebijakan guna meningkatkan efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen pengguna PayLater di Pekanbaru.

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris, dengan mengkaji regulasi yang berlaku serta menggali pengalaman pengguna PayLater di Pekanbaru dalam menyelesaikan sengketa hukum. Harapannya, penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pembentukan kebijakan yang lebih pro-konsumen dalam industri fintech di Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan **yuridis empiris** untuk memahami bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan PayLater diterapkan dalam industri fintech di Indonesia, khususnya di Kota Pekanbaru. Dengan pendekatan ini, penelitian tidak hanya berfokus pada regulasi yang berlaku, tetapi juga menggali bagaimana regulasi tersebut diterapkan di lapangan serta kendala yang dihadapi oleh konsumen dan penyedia layanan.

Penelitian ini dilakukan di Kota Pekanbaru, yang dipilih sebagai lokasi utama karena tingginya penggunaan layanan PayLater di kalangan masyarakat perkotaan serta meningkatnya jumlah pengaduan terkait permasalahan layanan ini. Penelitian ini berlangsung selama enam bulan, dimulai dari Januari hingga Juni 2024, mencakup tahap pengumpulan data, analisis, hingga penyusunan laporan akhir.

Populasi dalam penelitian ini melibatkan berbagai pihak yang terkait dengan layanan PayLater, termasuk konsumen yang menggunakan layanan ini, penyedia layanan yang berperan dalam menentukan kebijakan penggunaan, serta regulator seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, informan dipilih secara purposif, yaitu mereka yang memiliki pengalaman langsung terkait permasalahan hukum dalam layanan PayLater. Konsumen yang diwawancarai adalah mereka yang pernah menghadapi masalah seperti kurangnya transparansi biaya, penyalahgunaan data pribadi, atau praktik penagihan yang tidak sesuai dengan etika. Perwakilan penyedia layanan juga menjadi bagian dari penelitian ini untuk memahami bagaimana kebijakan internal mereka dalam melindungi hak konsumen. Selain itu, regulator seperti OJK turut serta untuk memberikan perspektif mengenai kebijakan perlindungan konsumen

yang telah diterapkan serta tantangan dalam pengawasannya. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan berbagai pihak terkait. Proses wawancara dilakukan secara langsung maupun melalui media daring, dengan memastikan bahwa setiap informan memahami tujuan penelitian dan memberikan persetujuan sebelum wawancara dilakukan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif dengan pendekatan induktif, yaitu mengidentifikasi pola dan hubungan dari temuan lapangan untuk kemudian dikaitkan dengan teori dan regulasi yang relevan.

Penelitian ini berfokus pada dua variabel utama, yaitu perlindungan hukum bagi konsumen PayLater sebagai variabel dependen dan mekanisme implementasi perlindungan hukum dalam layanan PayLater sebagai variabel independen. Perlindungan hukum bagi konsumen mencakup hak-hak yang dimiliki oleh pengguna layanan berdasarkan regulasi yang berlaku, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Peraturan OJK, serta ketentuan dalam perjanjian antara konsumen dan penyedia layanan. Sementara itu, mekanisme implementasi perlindungan hukum mencakup bagaimana regulasi ini diterapkan dalam praktik, mulai dari transparansi informasi, penyelesaian sengketa, hingga pengawasan terhadap penyalahgunaan data dan praktik penagihan yang tidak sesuai dengan ketentuan hukum.

Keabsahan data dalam penelitian ini dijamin melalui triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan data dari berbagai informan yang berbeda, mulai dari konsumen, penyedia layanan, hingga regulator. Selain itu, metode peer debriefing dilakukan dengan pakar hukum fintech guna memastikan bahwa interpretasi data sejalan dengan teori dan regulasi yang berlaku.

Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik dari Komite Etik Penelitian Universitas Hang Tuah Pekanbaru, yang memastikan bahwa penelitian dilakukan dengan menghormati hak-hak informan dan menjaga kerahasiaan data yang diberikan. Setiap partisipan diberikan informasi mengenai tujuan penelitian serta jaminan bahwa identitas mereka akan tetap anonim untuk melindungi privasi dan keamanan mereka. Dengan demikian, penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan aspek etika yang sesuai dengan standar penelitian akademik.

HASIL

Perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan PayLater di Indonesia telah diatur dalam berbagai regulasi, tetapi implementasinya masih menghadapi berbagai kendala. Dari hasil wawancara dengan konsumen di Kota Pekanbaru, ditemukan bahwa sebagian besar pengguna layanan PayLater tidak sepenuhnya memahami ketentuan dalam perjanjian yang mereka setuju saat menggunakan layanan ini. Sebagian besar responden mengungkapkan bahwa mereka hanya membaca bagian utama dari perjanjian tanpa memperhatikan syarat dan ketentuan tambahan. Seorang informan menyatakan, *"Saya kira PayLater itu seperti cicilan biasa tanpa bunga, tapi ternyata ada biaya administrasi yang cukup besar. Sayangnya, saya baru sadar setelah jatuh tempo."* Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ketimpangan informasi antara penyedia layanan dan konsumen

dalam hal transparansi biaya dan bunga yang dikenakan.

Dalam hal pengawasan dan perlindungan hukum, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah menetapkan berbagai peraturan yang mengharuskan penyedia layanan fintech untuk memberikan informasi yang jelas kepada konsumen. Namun, dalam praktiknya, beberapa konsumen tetap merasa bahwa informasi yang diberikan kurang transparan. Salah satu informan menyebutkan, *“Saat saya telat bayar, tiba-tiba bunganya bertambah dua kali lipat dari yang seharusnya. Saya coba tanyakan ke customer service, tapi mereka hanya memberikan jawaban standar tanpa penjelasan detail.”* Pengalaman ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat regulasi yang mengatur transparansi biaya, implementasinya masih belum optimal dan kurang memberikan perlindungan yang cukup bagi konsumen.

Selain persoalan transparansi biaya, penyalahgunaan data pribadi juga menjadi masalah yang dihadapi oleh sebagian pengguna layanan PayLater. Dari wawancara dengan beberapa konsumen, ditemukan bahwa ada kasus di mana data pribadi pengguna digunakan tanpa izin untuk keperluan penagihan utang. Seorang informan berbagi pengalamannya, *“Saya hanya telat bayar tiga hari, tapi teman-teman saya tiba-tiba dihubungi oleh pihak yang mengaku dari PayLater. Saya merasa sangat malu karena mereka mengira saya berhutang besar, padahal jumlahnya tidak seberapa.”* Hal ini menunjukkan bahwa beberapa penyedia layanan PayLater masih melakukan praktik penagihan yang agresif, bahkan hingga menyebarkan data pribadi konsumen ke pihak lain, yang bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi.

Dalam konteks penyelesaian sengketa, mayoritas konsumen yang mengalami permasalahan dengan layanan PayLater merasa bahwa mekanisme pengaduan yang disediakan oleh perusahaan tidak berjalan secara efektif. Beberapa konsumen mengeluhkan sulitnya mendapatkan respons dari layanan pelanggan, sehingga mereka merasa tidak memiliki perlindungan hukum yang memadai. Salah satu informan mengungkapkan, *“Saya sudah mencoba mengajukan keluhan melalui email dan chat aplikasi, tapi jawabannya selalu sama: tunggu dalam beberapa hari. Sampai sekarang tidak ada penyelesaian yang jelas.”* Hal ini mencerminkan adanya kesenjangan antara regulasi yang mengharuskan penyedia layanan memberikan jalur penyelesaian sengketa yang jelas dengan realitas yang dihadapi konsumen.

Dari sisi regulator, OJK telah melakukan upaya untuk meningkatkan perlindungan konsumen dengan memperketat pengawasan terhadap perusahaan fintech yang menyediakan layanan PayLater. Namun, masih terdapat berbagai tantangan dalam implementasi kebijakan ini. Salah satu perwakilan dari OJK mengungkapkan, *“Kami telah memberikan sanksi kepada beberapa penyedia layanan PayLater yang melanggar regulasi, tetapi tantangannya adalah masih banyak perusahaan yang beroperasi tanpa izin dan sulit diawasi.”* Pernyataan ini mengindikasikan bahwa meskipun OJK telah berusaha menegakkan regulasi, masih terdapat tantangan dalam memastikan bahwa seluruh penyedia layanan mematuhi ketentuan hukum yang berlaku.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun regulasi terkait perlindungan konsumen dalam layanan PayLater sudah ada,

implementasinya masih menghadapi berbagai kendala, mulai dari kurangnya transparansi informasi, penyalahgunaan data pribadi, hingga mekanisme penyelesaian sengketa yang belum berjalan dengan baik. Konsumen sering kali merasa bahwa mereka berada dalam posisi yang lemah ketika menghadapi permasalahan hukum terkait PayLater, sementara penyedia layanan cenderung memiliki posisi yang lebih dominan dalam menentukan kebijakan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan dalam implementasi regulasi serta peningkatan pengawasan terhadap penyedia layanan agar perlindungan konsumen dapat lebih terjamin.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan PayLater masih menghadapi berbagai tantangan dalam implementasinya. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmat (2023) yang menyoroti bahwa transparansi informasi dalam layanan PayLater masih menjadi isu utama dalam perlindungan konsumen fintech. Dalam penelitian tersebut, dijelaskan bahwa banyak konsumen yang mengalami kebingungan terhadap sistem suku bunga, biaya administrasi, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang diterapkan oleh penyedia layanan. Penelitian ini mengonfirmasi bahwa meskipun regulasi telah mengatur transparansi informasi, pelaksanaannya masih jauh dari harapan. Hal ini mengindikasikan bahwa regulasi saja tidak cukup tanpa adanya pengawasan yang ketat dari regulator untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan oleh penyedia layanan benar-benar dipahami oleh konsumen.

Dalam konteks penyalahgunaan data pribadi, temuan penelitian ini juga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Nirmalapurie (2019) yang menemukan bahwa banyak perusahaan fintech, termasuk penyedia layanan PayLater, masih menerapkan praktik penagihan yang tidak sesuai dengan etika, termasuk penyebaran data pribadi konsumen kepada pihak ketiga. Berdasarkan teori perlindungan konsumen, hak atas privasi merupakan aspek mendasar dalam transaksi keuangan digital. Jika data pribadi konsumen tidak dilindungi dengan baik, maka hak-hak mereka sebagai pengguna layanan menjadi rentan terhadap penyalahgunaan. Argumen yang dapat dikedepankan dari hasil penelitian ini adalah bahwa pelanggaran terhadap data pribadi bukan hanya persoalan etika bisnis, tetapi juga merupakan pelanggaran terhadap hak hukum konsumen yang harus mendapatkan sanksi tegas. Regulasi seperti Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi yang telah diberlakukan seharusnya dapat menjadi landasan dalam menindak praktik semacam ini, namun implementasinya masih belum optimal.

Mengenai mekanisme penyelesaian sengketa, hasil penelitian ini menguatkan penelitian yang dilakukan oleh Yunita & Sartika (2020) yang menemukan bahwa mekanisme pengaduan dalam layanan fintech di Indonesia masih belum memberikan solusi yang efektif bagi konsumen. Berdasarkan teori keadilan dalam perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa haruslah mudah diakses, transparan, dan memberikan kepastian hukum bagi pihak yang dirugikan.

Namun dalam kenyataannya, banyak konsumen yang mengalami kesulitan dalam menyampaikan keluhan mereka karena respons dari layanan pelanggan yang lambat dan prosedur yang rumit. Temuan ini memberikan argumentasi bahwa penyelesaian sengketa dalam layanan PayLater perlu diperkuat, tidak hanya melalui mekanisme internal penyedia layanan, tetapi juga dengan meningkatkan peran OJK sebagai mediator dalam kasus-kasus yang merugikan konsumen.

Meskipun demikian, terdapat perbedaan hasil penelitian ini dengan beberapa penelitian sebelumnya, terutama dalam hal efektivitas pengawasan yang dilakukan oleh regulator. Jika dalam penelitian Anrika (2019) disebutkan bahwa OJK telah cukup efektif dalam mengawasi praktik fintech di Indonesia, temuan dalam penelitian ini justru menunjukkan bahwa masih banyak perusahaan PayLater yang beroperasi tanpa pengawasan yang memadai. Hal ini dapat terjadi karena cepatnya perkembangan industri fintech yang tidak diimbangi dengan penguatan regulasi dan sistem pengawasan yang lebih adaptif. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi tambahan dalam perdebatan mengenai efektivitas regulasi perlindungan konsumen di sektor fintech, khususnya dalam layanan PayLater. Berdasarkan teori asimetri informasi, konsumen sering kali berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan penyedia layanan karena kurangnya pemahaman mengenai hak dan kewajiban mereka dalam perjanjian PayLater. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa masih terdapat kesenjangan informasi yang signifikan antara penyedia layanan dan konsumen, yang mengarah pada tingginya kasus sengketa dan ketidakpuasan pengguna. Dalam kondisi seperti ini, regulasi yang ada seharusnya tidak hanya menekankan pada transparansi informasi, tetapi juga mewajibkan penyedia layanan untuk memberikan edukasi yang lebih proaktif kepada konsumen. Hal ini sesuai dengan konsep perlindungan hukum preventif, di mana regulasi tidak hanya bersifat represif tetapi juga harus mampu mencegah terjadinya pelanggaran melalui edukasi dan penguatan literasi keuangan digital.

Dari berbagai temuan yang dikaji dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama dalam perlindungan konsumen layanan PayLater bukan hanya terletak pada regulasi yang ada, tetapi lebih pada bagaimana regulasi tersebut diterapkan dalam praktik. Meskipun terdapat kebijakan yang telah mengatur transparansi biaya, perlindungan data pribadi, dan penyelesaian sengketa, masih banyak celah yang memungkinkan terjadinya pelanggaran terhadap hak konsumen. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan yang lebih spesifik, tidak hanya dengan meningkatkan pengawasan terhadap penyedia layanan, tetapi juga dengan meningkatkan literasi keuangan masyarakat agar mereka lebih memahami risiko dan konsekuensi dari penggunaan layanan PayLater.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan PayLater dalam industri fintech di Indonesia, khususnya di Kota Pekanbaru, masih menghadapi berbagai tantangan dalam implementasinya. Meskipun regulasi terkait perlindungan konsumen telah tersedia, baik dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun peraturan yang

dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan, penerapan aturan ini masih belum berjalan secara optimal. Konsumen sering kali mengalami ketidakseimbangan informasi, terutama dalam hal transparansi biaya, suku bunga, serta konsekuensi keterlambatan pembayaran. Selain itu, penyalahgunaan data pribadi dalam praktik penagihan utang juga menjadi salah satu permasalahan serius yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. Mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia di berbagai platform PayLater belum mampu memberikan solusi yang efektif bagi konsumen, sehingga banyak pengguna merasa kesulitan dalam mendapatkan keadilan atas permasalahan yang mereka hadapi.

Berdasarkan temuan penelitian ini, diperlukan upaya lebih lanjut untuk memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan PayLater. Otoritas Jasa Keuangan perlu meningkatkan pengawasan dan memberikan sanksi yang lebih tegas terhadap penyedia layanan yang melanggar aturan, terutama dalam hal transparansi biaya dan perlindungan data pribadi. Selain itu, edukasi literasi keuangan digital harus diperluas agar masyarakat lebih memahami hak dan kewajiban mereka saat menggunakan layanan PayLater, termasuk risiko yang mungkin terjadi. Penyedia layanan juga diharapkan untuk meningkatkan sistem penyelesaian sengketa yang lebih transparan dan mudah diakses oleh konsumen. Dari segi akademik, penelitian ini dapat menjadi dasar untuk mengembangkan teori mengenai perlindungan hukum dalam transaksi digital, serta menjadi referensi bagi penelitian lebih lanjut yang membahas efektivitas regulasi perlindungan konsumen di era digital.

KONFLIK KEPENTINGAN

Tidak ada konflik kepentingan dalam penelitian ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Otoritas Jasa Keuangan atas dukungan dalam pengumpulan data penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Bapak Prof. Dr. Syafrani, M.Si selaku Rektor Universitas Hang Tuah Pekanbaru, Bapak Ilhamdi, SH, MH selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi & Hukum, Bapak Ikhtiyaruddin, SKM, MKM selaku Ketua P3M, serta Bapak Dedy Saputra, S.H., M.H selaku Ketua Program Studi Hukum atas dukungan dan fasilitasi dalam pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih juga kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas kontribusinya dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] European Banking Authority. Guidelines on BNPL Consumer Protection. 2023.
- [2] Financial Stability Board. Emerging Risks in Digital Lending. 2022.
- [3] Bank Indonesia. Statistik Sistem Pembayaran Digital 2023. Jakarta, Indonesia; 2023.
- [4] Otoritas Jasa Keuangan. Laporan Pengawasan Sektor Jasa Keuangan 2023.

- Jakarta, Indonesia; 2023.
- [5] Otoritas Jasa Keuangan. Statistik Pengaduan Konsumen Fintech 2023. Jakarta, Indonesia; 2023.
 - [6] Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru. Laporan Perkembangan Ekonomi Digital Pekanbaru. 2023.
 - [7] LPKSM Pekanbaru. Data Pengaduan Konsumen terkait Layanan PayLater di Kota Pekanbaru. 2023.
 - [8] Anrika Nirmalapurie N. Legal Protection for Consumers in Fintech Transactions. Jurnal Hukum Indonesia. 2019; 5(3): 45-56.
 - [9] Rahmat SF. Consumer Rights and Legal Challenges in PayLater Services. Jurnal Ekonomi Digital. 2023; 8(2): 89-102.
 - [10] Yunita J, Sartika RAD. Digital Financial Behavior in Developing Countries: A Legal Perspective. Pakistan J Econ Law. 2020; 18(4): 379–86.
 - [11] Nisrina AN. Legal Issues in Digital Financial Transactions: Case Study on BNPL Services. Jurnal Teknologi Keuangan. 2021; 6(1): 45-62.