

SKRIPSI

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA BAKU

DALAM SYARAT DAN KETENTUAN PENGGUNAAN

TRAVELOKA *PAYLATER*



Oleh:

SINTA RATVITIA HERLISAH

NIM. 031811133171

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS AIRLANGGA

2022

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA BAKU PADA
SYARAT DAN KETENTUAN PENGGUNAAN TRAVELOKA *PAYLATER***

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Hukum**

DOSEN PEMBIMBING,



GIANTO AL IMRON, S.H., M.H.
NIP. 197206101998021001

PENYUSUN,



SINTA RATVITIA HERLISAH
NIM. 031811133171

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

2022

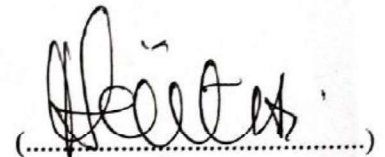
Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji pada
tanggal 27 September 2022

Tim Penguji Skripsi:

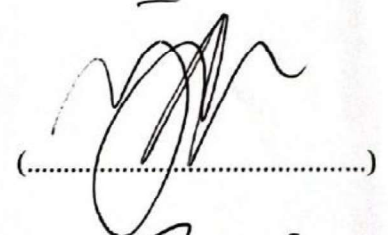
Ketua : Dr. Bambang Sugeng Ariadi Subagyo, S.H., M.H.
NIP. 196812291993031004



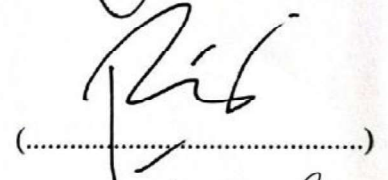
Anggota : 1. Gianto Al Imron, S.H., M.H.
NIP. 197206101998021001



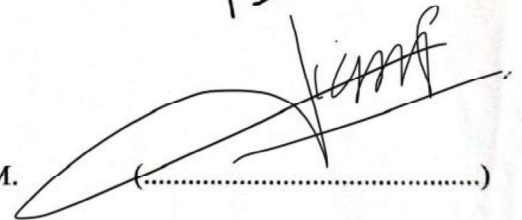
2. Yuniarti, S.H., M.H., LL.M.
NIP. 198506122009122006



3. Ria Setyawati, S.H., M.H., LL.M.
NIP. 198008202009122002



4. Dian Purnama Anugerah, S.H., M.Kn., LL.M.
NIP. 198109152006041002



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tanda di bawah ini:

Nama : SINTA RATVITIA HERLISAH

NIM : 031811133171

Bidang Minat : HUKUM BISNIS

Judul Skripsi : PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA PADA
SYARAT DAN KETENTUAN PENGGUNAAN TRAVELOKA
PAYLATER

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang ditulis ini tidak mempunyai persamaan dengan skripsi lain.

Demikian pernyataan ini dibuat tanpa paksaan dari pihak manapun. Apabila pernyataan ini tidak benar, maka akan diberikan sanksi oleh Pimpinan Fakultas.

Surabaya, 14 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan,



Sinta Ratvitia Herlisah
NIM. 031811133171

ABSTRAK

PayLater merupakan bentuk dari pinjaman yang mana berupa sistem cicilan tanpa menggunakan kartu kredit. Konsep *PayLater* ini mulai dikembangkan oleh perusahaan *fintech lending* yang kemudian bekerja sama dengan *e-commerce* dalam menyediakan layanan pinjaman *PayLater* bagi pengguna *e-commerce* tersebut. Bagi para pengguna yang memilih untuk mengaktifkan pinjaman *PayLater* dianggap telah menyetujui dan memahami seluruh klausula baku yang dicantumkan pada perjanjian. Pada konstruksi hukum perdagangan melalui sistem elektronik, perjanjian yang terjadi antara penyelenggara dengan penerima pinjaman maupun perjanjian di antara penerima pinjaman dengan pemberi pinjaman disebut sebagai kontrak elektronik. Frasa kontrak elektronik dapat dikatakan merupakan perkembangan bentuk perjanjian baku dalam ranah digital. Perjanjian baku biasanya telah dibuat oleh salah satu pihak tanpa adanya proses negosiasi. Oleh karena itu, dikhawatirkan pihak yang membuat perjanjian baku dapat mencantumkan klausula pengalihan tanggung jawab (klausula eksonerasi) yang dapat berpotensi merugikan konsumen. Sebagai contoh yaitu pencantuman klausula eksonerasi yang termuat dalam perjanjian syarat dan ketentuan penggunaan Traveloka *PayLater* yang mana bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Penelitian ini dilakukan guna menganalisis keabsahan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab dalam syarat dan ketentuan penggunaan Traveloka *PayLater* serta tanggung gugat pelaku usaha atas kerugian konsumen akibat pencantuman klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab dalam syarat dan ketentuan penggunaan Traveloka *PayLater*.

Kata Kunci: Klausula Baku, Pengalihan, Keabsahan, Tanggung Gugat, *PayLater*

ABSTRACT

PayLater is a form of loan in the form of an installment system without using credit cards. The PayLater concept was developed by a fintech lending company in collaboration with e-commerce in providing PayLater services for e-commerce users. Users who activate PayLater loans are deemed to have agreed to and understood all the standard clauses contained in the agreement. In the construction of trade law through an electronic system, the agreement between the provider and the loan recipient as well as the agreement between the loan recipient and the lender is referred to as an electronic contract. The electronic contract is the development of a standard agreement in the digital field. Standard agreements are made by one of the parties without any negotiation process. Thus, the party who makes the standard agreement may include a transfer of responsibility clause (exoneration clause) that could potentially harm consumers. For example, the inclusion of an exoneration clause in the terms and conditions of using Traveloka PayLater is contrary to Article 18 paragraph (1) of the Consumer Protection Law. This study used the statutory approach and conceptual approach. It aims to analyze the validity of the standard clause that states the transfer of responsibility for business actors in the terms and conditions of using Traveloka PayLater and the accountability of business actors for consumer losses due to the inclusion of the standard clause that states the transfer of responsibility in the terms and conditions of using Traveloka PayLater.

Keywords: Standard Clause, Diversion, PayLater, Validity, Liability

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan...”

Q.S. Al-Insyirah: 5

dan

“Kamu tidak harus menjadi hebat untuk memulai, tetapi kamu harus mulai untuk menjadi hebat.”

Zig Ziglar

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Baku pada Syarat dan Ketentuan Penggunaan Traveloka *PayLater*”. Tujuan penulisan skripsi ini ialah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam rangka memperoleh gelar sarjana hukum dari Fakultas Hukum Universitas Airlangga.

Penulis menyadari dalam penyelesaian skripsi ini banyak pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya pada pihak berikut ini:

1. Bapak Iman Prihandono, S.H., M.H., LL.M., Ph.D. beserta jajaran dekanat.
2. Bapak Gianto Al Imron, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing Penulis yang telah banyak memberikan arahan beserta saran dalam penyusunan skripsi ini
3. Bapak Dr. Bambang Sugeng Ariadi Subagyono, S.H., M.H., Ibu Yuniarti, S.H., M.H., LL.M., Ibu Ria Setyawati, S.H., M.H., LL.M., Bapak Dian Purnama Anugerah, S.H., M.Kn., LL.M. selaku dosen penguji skripsi Penulis yang telah memberikan masukan dan saran kepada Penulis atas penyelesaian skripsi ini.

4. Kedua orang tua Penulis, Bapak Ir. Lutfi Heriyanto dan Ibu Dra. Siti Anisah, yang telah memberikan dukungan baik dalam bentuk materi maupun hal lainnya.
5. Arinni Dewi, Istikhomah, Ayu Sasmita, Nisrinna Berliana, Melenia Fitri selaku teman dekat se-angkatan FH UNAIR yang selalu membantu dan memberikan support kepada penulis sejak awal kuliah hingga saat ini.
6. Esti Rahayuningtyas, Kurnia Clara Tsany, Elmy Mufidah selaku teman SMA, sahabat, dan teman *healing* di saat masa sulit Penulis yang selalu memberi saran dan membantu penulis untuk bangkit dari setiap permasalahan hingga saat ini.
7. Mbak Mia Ayu Mulyani selaku kakak tingkat organisasi Penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada penulis sejak saat di FORKOM hingga saat ini.
8. Trimia Purnamasari selaku teman FORKOM, sahabat, dan teman cerita segala hal dengan penulis yang selalu memberikan support dan kata-kata yang mampu membangkitkan semangat penulis di masa sulit hingga saat ini.
9. Gunawan Wicaksono selaku teman cerita yang selalu menghibur dan memberikan support kepada penulis selama masa magang, pengerjaan skripsi, dan hingga saat ini.

10. Elma kurnia, Laurensia Jessica, Thania Merisa selaku teman organisasi dan sahabat Penulis bercerita selama di UKM Bola Voli UNAIR dan hingga saat ini.
11. Alissa NK, Mbak Anisah, dan teman-teman magang HCBP lainnya yang selalu menghibur dan membantu penulis selama masa magang merdeka BSI di Jakarta dan memberikan support selama masa penulisan skripsi oleh Penulis.
12. Echa, Salfar, Risal, Kyky dan teman-temang magang BPJS kesehatan lainnya yang saling memberikan semangat dan doa selama masa magang merdeka hingga masa pengerjaan skripsi ini selesai.
13. Sahabat dan teman-teman lainnya yang telah membantu Penulis selama masa pengerjaan skripsi.
14. Diri sendiri karena telah mampu menyelesaikan skripsi ini dan tidak pernah menyerah sesulit apa pun proses penyusunan skripsi ini di tengah setiap permasalahan hidup yang sedang dihadapi Penulis.

Ucapan terima kasih juga Penulis haturkan untuk semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu sehingga dapat diselesaikannya studi S-1 ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik.

Surabaya, 14 Oktober 2022

Penyusun

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Metode Penelitian	11
1.5.1 Tipe Penelitian hukum.....	11
1.5.2 Pendekatan Penelitian.....	11
1.5.3 Sumber bahan hukum	12
1.5.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum.....	13
1.5.5 Analisis bahan hukum	14
1.6 Pertanggungjawaban Sistematika Penelitian	14
BAB II KEABSAHAN KLAUSULA BAKU YANG MENYATAKAN PENGALIHAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM SYARAT DAN KETENTUAN PENGGUNAAN TRAVELOKA <i>PAYLATER</i>	16
2.1 Keabsahan Perjanjian Baku yang Memuat Klausula Eksonerasi Berdasarkan UU Perlindungan Konsumen	16
2.2 Daya Ikat Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku.....	25
2.3 Akibat Hukum Pencantuman Klausula Eksonerasi pada Perjanjian Baku	30

2.4	Praktik Pemberlakuan Klausula Eksonerasi Dalam Syarat dan Ketentuan Penggunaan Traveloka <i>PayLater</i>	32
BAB III TANGGUNG GUGAT PELAKU USAHA ATAS KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU DALAM SYARAT DAN KETENTUAN PENGGUNAAN TRAVELOKA PAYLATER 38		
3.1	Makna dan Ruang Lingkup Tanggung Gugat.....	38
3.2	Prinsip dan Jenis-Jenis Tanggung Gugat	39
3.3	Tanggung Gugat Pelaku Usaha terhadap Konsumen yang Dirugikan Atas Pencantuman Klausula Eksonerasi pada Syarat dan Ketentuan Traveloka PayLater	47
3.4	Penyelesaian Sengketa Konsumen Terkait Pencantuman Klausula Eksonerasi Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	69
BAB IV PENUTUP		73
4.1	Kesimpulan	73
4.2.	Saran	74
DAFTAR BACAAN.....		76

DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42)

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif
Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999
Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999
Nomor 3872)

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi
Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58,
Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843)

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-
Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251)

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan
(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111, Tambahan
Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253)

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui
Sistem Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor
222)

Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6142)

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 2/OJK, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2/OJK)

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Skema Keterkaitan Pihak dalam Layanan Traveloka PayLater Bentuk P2P Lending.....	54
---	----