



## ASAS ITIKAD BAIK DALAM PERJANJIAN MELALUI FITUR PAYLATER APLIKASI GOJEK

Wira Gagah Satria<sup>1</sup>, Mas Anienda<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Pembangunan Nasional (UPN), Veteran, Jawa Timur, Indonesia  
Corresponding Authors E-mail: [wiragagahsatria98@gmail.com](mailto:wiragagahsatria98@gmail.com)

Received: July 16, 2021, Accepted: Sept 30, 2021 /Published: Oct 30, 2021

DOI: <https://doi.org/10.31764/jmk.v12i2.6210>

### ABSTRACT

*This research aims to find out the implementation of the agreement on Paylater Gojek against the principle of good faith. Furthermore, how can the efforts be made by the parties if the principle of good faith is not fulfilled. The lack of paylater method for Gojek itself is the lack of rapid response to system improvements that make consumers complain about Gojek services. The more consumers who complain, the decrease in existence. In the case of repayment of paylater loans consumers are late to pay, making the turnover of borrowed money in the Gojek application is disrupted. The advantage for consumers is that consumers can still enjoy the services provided by Gojek without filling the gopay balance first. The disadvantages of paylater features for consumers, if consumers will pay off loans that have been used in the paylater feature, consumers will be charged a large admin fee of 15,000. When consumers are late to return the loan to Gojek, consumers will be subject to a daily fine of 2000 rupiah. Using empirical juridical research methods which are research conducted on the actual circumstances occurring in the field. The results of this study, that first, the principle of good faith in the agreement on paylater features in Gojek applications often does not materialize because the system on Gojek applications is often problematic. Second, consumers often miss out on repayment. Third, the party of Gojek is unresponsive to consumer complaints regarding paylater and appropriate dispute resolution to resolve the issues that occur between Gojek and consumers is mediation by third parties in this case the Consumer Dispute Resolution Agency.*  
**Keywords: Good Faith; Principle; Agreement; PaylaterGojek.**

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan perjanjian pada Paylater Gojek terhadap asas itikad baik. Selanjutnya bagaimana upaya yang dapat dilakukan para pihak apabila asas itikad baik tidak terpenuhi. Kekurangan metode *paylater* bagi Gojek sendiri adalah kurang cepat tanggapnya perbaikan sistem yang membuat konsumen complain terhadap pelayanan Gojek. Semakin banyak konsumen yang *complain* semakin menurun pula eksistensinya. Pada kasus pengembalian pinjaman *paylater* konsumen telat membayar, membuat perputaran uang pinjaman di aplikasi Gojek pun terganggu. Kelebihan bagi konsumen adalah

konsumen dapat tetap menikmati layanan yang disediakan Gojek tanpa mengisi saldo *gopay* terlebih dahulu. Kekurangan dari fitur *paylater* bagi konsumen, apabila konsumen akan melunasi pinjaman yang telah digunakan pada fitur *paylater*, konsumen akan dikenakan biaya admin yang besar sebanyak 15.000. Ketika konsumen terlambat mengembalikan pinjaman kepada pihak Gojek, konsumen akan dikenakan denda perharinya 2000 rupiah. Menggunakan metode penelitian yuridis empiris yang merupakan penelitian yang dilakukan terhadap keadaan yang sebenarnya terjadi di lapangan. Hasil penelitian ini, bahwa *pertama*, asas itikad baik di dalam perjanjian pada fitur *paylater* di aplikasi Gojek sering tidak terwujud karena sistem pada aplikasi Gojek sering bermasalah. *Kedua*, konsumen sering mangkir untuk pelunasan. *Ketiga*, pihak dari Gojek tidak responsif terhadap pengaduan konsumen mengenai *paylater* dan penyelesaian sengketa yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi antara Gojek dengan konsumen adalah mediasi oleh pihak ketiga dalam hal ini BPSK.

**Kata Kunci : Asas Itikad Baik; Perjanjian; Paylater Gojek.**

## PENDAHULUAN

Setiap manusia dalam menjalankan kehidupannya sehari-hari hampir pasti selalu menggunakan teknologi dalam memudahkan urusan yang sedang dihadapinya. Teknologi selalu berubah-ubah setiap waktunya dan tidak dapat diketahui sejauh apa teknologi tersebut akan melaju kedepan. Teknologi adalah satu set lengkap produk yang diperlukan untuk kelangsungan hidup manusia dan kehidupan yang nyaman. Orang-orang menggunakan teknologi itu sendiri untuk mengubah sumber daya alam menjadi sarana komunikasi sederhana, memungkinkan orang untuk berinteraksi secara bebas dalam skala global. Sehingga, bumi yang begitu luas saat ini dapat dijangkau hanya dengan sebatas genggamannya saja.

Produk teknologi lain yang saat ini sedang naik daun adalah munculnya aplikasi Gojek yang didalamnya terdapat fitur pemesanan alat transportasi, pemesanan makanan, pembelian pulsa serta pembayaran tagihan yang dapat dibayarkan melalui satu aplikasi. Metode pembayaran

dalam menggunakan fitur di dalam aplikasi ini melalui pembayaran tunai maupun nontunai. Nontunai disini dapat melalui metode *Gopay* maupun metode *Paylater*. *Gopay* dapat digunakan apabila pengguna aplikasi melakukan pengisian saldo melewati mesin ATM maupun M-Banking. Sedangkan metode pembayaran *paylater* adalah *Paylater* adalah metode pembayaran pinjaman Gojek. Gojek telah menetapkan batas yang memungkinkan pengguna untuk membayar biaya layanan di muka dan membayar tagihan kredit pada waktu yang ditentukan. Dengan kata lain, melalui fitur ini, Gojek menyediakan banyak alat yang memungkinkan pengguna menggunakan poin *GoPay* untuk membayar tagihan di akhir bulan. Gojek memberikan layanan yang berbeda untuk setiap pengguna. Semakin banyak pengguna yang menggunakan aplikasi Gojek, semakin banyak poin yang akan diberikan Gojek.

*Paylater* adalah metode pembayaran dari Gojek berupa pinjaman dengan batas tertentu yang diberikan oleh Gojek agar pengguna dapat melakukan pembayaran layanan terlebih dahulu dan membayar tagihan pinjaman tersebut di waktu yang telah ditentukan.<sup>1</sup> Metode *paylater* yang merupakan pinjaman yang diberikan Gojek kepada para penggunanya ini memunculkan perjanjian diantara keduanya yang mana pengguna harus mengembalikan pinjaman dananya kepada Gojek dalam jangka waktu paling lambat 1 bulan setelah penggunaannya. Salah satu asas yang ada di dalam suatu perjanjian adalah asas itikad baik. Asas itikad baik mempunyai arti bahwa perjanjian yang telah disepakati bersama oleh para pihak harus dilaksanakan dengan itikad baik sesuai dengan pasal 1338 ayat 3 KUHPerdara. Kehati-hatian dalam perjanjian berarti bahwa orang-orang yang jujur dan bermaksud baik mempercayai lawan mereka

---

<sup>1</sup> Gojek, "Paylater."

sebagai orang yang jujur, dan tidak akan menyembunyikan hal-hal buruk yang dapat menimbulkan masalah di kemudian hari.<sup>2</sup>

Asas itikad baik mempunyai dua pengertian, yaitu:

1. Itikad baik dalam arti objektif: Kontrak harus dilaksanakan sesuai dengan standar yang tepat dan sesuai, artinya kontrak harus dilaksanakan dengan cara yang tidak merugikan pihak manapun.
2. Dalam arti subjektif adalah konsep kesadaran dalam hubungan internal. Dalam objek hukum, kesadaran ini dapat diartikan sebagai kejujuran.<sup>3</sup>

Itikad baik bukanlah syarat sahnya suatu kontrak dalam pengertian Pasal 1320 KUHPerduta. Unsur itikad baik hanya perlu “memenuhi” kontrak, bukan “menyelesaikan” kontrak. Karena jika tercapai kesepakatan, unsur “itikad baik” sudah dapat dimasukkan ke dalam unsur “dasar hukum” Pasal 1320.<sup>4</sup> Mengenai pemenuhan asas itikad baik yang erat kaitannya dengan harta benda, Pasal 1339 KUHPerduta juga dengan jelas mengatur bahwa perjanjian itu hanya mengikat terhadap hal-hal yang secara tegas dinyatakan dalam perjanjian. Menurut properti, kebiasaan dan hukum<sup>5</sup>

Pengguna *paylater* dalam aplikasi Gojek banyak mengeluhkan mengenai fitur yang otomatis aktif serta biaya admin yang di bebaskan kepada konsumen tiap bulannya tidak menentu dan makin bertambah tiap bulannya. fitur *paylater* yang otomatis aktif ini menyebabkan konsumen tidak begitu paham mengenai syarat dan ketentuan menggunakan fitur *paylater* dalam aplikasi Gojek sehingga terjadi banyaknya pengaduan yang masuk ke pihak Gojek terkait dengan fitur *paylater* ini. Namun, dalam penanganan pengaduan konsumen kepada pihak Gojek, terkadang pihak Gojek tidak memberikan solusi yang

---

<sup>2</sup> Subekti, *Aspek-Aspek Hukum Perikatan Nasional* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1992).

<sup>3</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: Citra Aditya Bakti, 1983).

<sup>4</sup> Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001).

<sup>5</sup> Muhammad Abdulkadir, *Hukum Perikatan*, Bandung. (Citra Aditya Bakti, 2000).

membuat konsumen puas. Hal ini menyebabkan konsumen beranggapan bahwa kurangnya itikad baik dari pihak Gojek untuk mengatasi pengaduan terhadap fitur *paylater* ini. Dengan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti “Penerapan Perjanjian Melalui Fitur *Paylater* Di Aplikasi Gojek Terhadap Asas Itikad Baik”.

## **METODOLOGI**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris, suatu bentuk penelitian hukum sosiologis dengan ciri penelitian lapangan.<sup>6</sup> Penelitian hukum melibatkan penggunaan metode penelitian di bidang ilmu-ilmu sosial untuk mempelajari hubungan antara hukum dan sistem sosial lainnya, dan untuk menentukan perkembangan dan pengaruh hukum dalam masyarakat.<sup>7</sup> Dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan yang nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.<sup>8</sup>

Studi ini dilakukan secara eksklusif dan terkait dengan hukum perdata Indonesia. Penerapan asas itikad baik pada metode transaksi *paylater* melalui aplikasi Gojek. Penggunaan metode yuridis empiris dalam penelitian skripsi ini, yaitu hasil dari pengumpulan dan penemuan data serta informasi melalui studi lapangan pada para *user* Gojek menggunakan pengguna sebagai penguji dan objek penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian, kemudian membuktikan fakta kepada masyarakat guna memberikan informasi yang relevan tentang kebenaran dalam penelitian tersebut.

---

<sup>6</sup> Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008).

<sup>7</sup> Masruhan, *Metode Penelitian Hukum* (Surabaya: Hilal Pustaka, 2013).

<sup>8</sup> Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*.

## PEMBAHASAN

### A. Pelaksanaan Perjanjian Dalam Transaksi *Paylater* Melalui Aplikasi Gojek

*Paylater* adalah bentuk pinjaman P2P, juga dikenal sebagai pinjaman *peer-to-peer*. P2P *lending* adalah kegiatan pemberian pinjaman yang dilakukan oleh pemberi pinjaman dan peminjam melalui perantara selain bank, yang disebut penyedia atau platform pinjaman bersama. Penyedia pinjaman P2P adalah penyedia jasa keuangan di sektor keuangan non-bank, yang didasarkan pada ketentuan Pasal 1 Ayat 5 POJK No. 12 Tahun 2017. Penyedia layanan pinjaman P2P bertindak sebagai perantara antara penerima pinjaman dan pemberi pinjaman, dan mengambil alih kegiatan kredit dan kredit yang diperlukan, seperti pembayaran dan penagihan, berdasarkan tindakan yang disetujui sesuai dengan BW 1792-1819.

Sesuai dengan syarat yang bisa dicek sebelum mengaktifkan fungsi *Paylater*, dijelaskan bahwa konsep *Paylater* adalah sebuah fungsi di aplikasi Gojek yang menyediakan layanan kredit berbasis IT untuk pemberi pinjaman. Pengguna *Paylater* melalui Findaya. Bertindak sebagai pemberi pinjaman P2P. *Peer to Peer Lending* (P2P) adalah sebuah *platform* teknologi yang mempertemukan secara digital antara Peminjam yang membutuhkan modal usaha dengan Pemberi Pinjaman.<sup>9</sup> Berdagang melalui aplikasi Gojek. Terlihat bahwa *Paylater* merupakan salah satu metode pembayaran yang menyediakan dana pulsa untuk layanan prabayar di aplikasi Gojek, dan hanya bisa dibayarkan melalui aplikasi Gojek. Dana yang diberikan melalui fungsi *Paylater* adalah dana yang ditransfer oleh *Findaya* dari pemberi

---

<sup>9</sup> Heryucha Romanna Tampubolon, "SELUK-BELUK PEER TO PEER LENDING SEBAGAI WUJUD BARU KEUANGAN DI INDONESIA," *Jurnal Bina Mulia Hukum* (2019).

pinjaman yang memiliki hubungan bisnis dengan *Findaya*. Dalam mengelola *Paylater*, Gojek harus bekerjasama dengan *Findaya* karena Gojek tidak berwenang memberikan layanan pulsa dan pulsa berbasis teknologi pencatatan informasi. Oleh karena itu, jelas bahwa *Findaya* bertanggung jawab atas pengelolaan *Paylater*.

Hubungan hukum merupakan salah satu bentuk sah diantara hak dan kewajiban warga negara atau individu terhadap warga negara lain atau tokoh masyarakat. Oleh karena itu, hubungan hukum merupakan hak dan kewajiban hukum setiap warga negara atau individu dalam kehidupan. Pemenuhan hak dan kewajiban ini dapat dikenakan sanksi hukum. Suatu hubungan hukum adalah suatu kewajiban yang didasarkan pada fakta-fakta hukum. Peristiwa hukum terjadi sesuai dengan hukum dan kesepakatan. Dalam hal hubungan hukum di bidang pelayanan kesehatan, hubungan hukum tersebut didasarkan pada pelaksanaan berbagai norma hukum dalam bentuk peraturan perundang-undangan, dan didasarkan pada kesepakatan antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan. Salah satu pihak berhak mengajukan permintaan kepada pihak lain, dan pihak lain berkewajiban memenuhi permintaan tersebut, begitu pula sebaliknya. Di dalam kegiatan sehari-hari selalu ada hubungan hukum baik antara individu dengan individu, individu dengan kelompok maupun kelompok dengan kelompok.

Hubungan kontraktual antara pengguna *Paylater* dengan *Findaya* sebagai penerima kuasa dari pemberi pinjaman maupun *Findaya* sebagai pelaku usaha penyediaan jasa dituangkan dalam suatu kontrak baku.<sup>10</sup> Hubungan hukum antara kedua belah pihak ketika menggunakan fungsi pembayaran aplikasi Gojek adalah pemberi

---

<sup>10</sup> Nisrina Anrika Nirmalapurie, "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Penggunaan Fitur Paylater Pada Aplikasi Gojek," *Media Iuris* 3 (2020): 108.

pinjaman *Findaya*, sebagai pemberi pinjaman, mengizinkan peminjam untuk mentransfer piutang dan mengambil tindakan tertentu untuk menagih piutang. Pemberi pinjaman mengacu pada orang perseorangan, badan hukum, atau badan hukum yang memiliki permintaan pinjaman dan memberikan pinjaman berdasarkan teknologi informasi. *Findaya* adalah penyedia pinjaman yang bekerja sama dengan Gojek untuk mengelola pembayar di aplikasi Gojek. Sebagai penyedia pinjaman, *Findaya* mengumpulkan dana dari pemberi pinjaman dan membayarkannya kepada penerima pinjaman untuk membayar tagihan penyediaan aplikasi Gojek. Dalam hal ini, Gojek adalah penyedia layanan valuta asing yang menyediakan metode pembayarannya.

Hubungan hukum terkait penggunaan fungsi *Paylater* di aplikasi Gojek adalah hubungan hukum antara pengguna Gojek dengan *Paylater*, karena pengguna dan konsumen dan *Paylater* menggunakan layanan di aplikasi Gojek. Distributor adalah bagian dari organisasi. Selain itu, ada hubungan hukum antara Gojek dan *Findaya*. Dalam pengurusan pembayaran, terdapat hubungan hukum antara pemberi pinjaman dan peminjam yang berwenang untuk mentransfer dana, dan ada hubungan hukum antara pinjaman dan peminjaman. Sebagai pengusaha, ada hubungan hukum dengan pembayar sebagai konsumen, dan pembayar adalah konsumen yang memperoleh pinjaman dari pemberi pinjaman.

Pasal 18 POJK No. 77 Tahun 2016 mengatur bahwa hubungan kontraktual terkait P2P *lending* hanya mencakup perjanjian antara pemberi pinjaman P2P (dalam hal ini *Findaya*) dan pemberi pinjaman, dan perjanjian antara pemberi pinjaman dan peminjam. Dalam hal ini, mereka juga merupakan penerima manfaat dari pemberi pinjaman. Pemberi pinjaman yang mewakili kredit dan semua kegiatan juga



merupakan entitas komersial, dan seperti konsumen, mereka memiliki hubungan hukum dengan penerima kredit karena *Findaya* digunakan sebagai penyedia layanan yang mengalokasikan dana, biaya, dan biaya layanan kepada pemberi pinjaman. Dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh *Findaya* adalah dengan menggunakan ciri-ciri *Findaya* sebagai perusahaan dagang, sehingga tidak menutup kemungkinan adanya hubungan hukum antara *Findaya* sebagai perusahaan dagang dengan penerima pinjaman sebagai konsumen dari badan pengawas kredit P2P. POZHK. Peringkat 77 pada tahun 2016.

Saat menggunakan *Paylater*, *Findaya* adalah penyedia pinjaman dan obligasi, yang sesuai dengan Pasal 6 POJK No. 77 Tahun 2016 yang mengatur bahwa operator adalah badan hukum Indonesia yang menyediakan, mengoperasikan, dan menggunakan teknologi informasi. Pinjaman dan layanan kredit. Jika dikaitkan dengan pengertian peserta niaga dalam ayat 3 UUPK Asal 1, pemenuhan kebutuhan kreditur dan kreditur penerima pinjaman serta mentransfer dana dari satu pihak ke pihak lain, definisi tersebut menyatakan bahwa orang komersial adalah setiap orang perseorangan. Atau badan hukum yang menjalankan usaha di berbagai bidang ekonomi baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama di Indonesia, *Findaya* dapat disebut sebagai badan usaha. Perusahaan dagang UUPK meliputi produsen, distributor, pengiklan, dan pengecer. Produk yang disediakan oleh *Findaya* adalah jasa, oleh karena itu menurut pengertian jasa dalam Pasal 1 edisi ini, *Findaya* dapat dikatakan sebagai badan usaha yang bergerak di bidang jasa. 5 UUPK, d. H Jasa yang bersifat karya atau jasa yang diberikan kepada masyarakat untuk digunakan konsumen.

Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat 2 ZPO adalah pemilik yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat untuk dirinya sendiri, anggota keluarganya, orang lain,

dan organisme lain, bukan untuk diperdagangkan. Dalam literatur bisnis, dua jenis konsumen dibedakan, yaitu konsumen perantara dan konsumen akhir.<sup>11</sup> Konsumen perantara adalah konsumen yang memproses barang yang diterima untuk kemudian dijual kembali, sedangkan konsumen akhir adalah pembeli akhir barang yang menggunakan barang yang diterima untuk keuntungan mereka sendiri. Jika seseorang membeli permen sebagai konsumen akhir, kemudian menjualnya kembali dan memperoleh keuntungan dengan menjualnya, ia dapat disebut konsumen perantara karena tidak memahami fungsi dasar permen sebagai makanan.

Konsumen dalam lingkup UUPK adalah konsumen akhir, karena UUPK Pasal 1 ayat 2 mengatur bahwa "*konsumen adalah setiap orang yang tidak memperdagangkan barang dan/atau jasa yang diterima, sehingga digunakan untuk memenuhi kebutuhan pokok Penghasilan dari barang dan/atau jasa*". UUPK menegaskan bahwa pengguna akhir adalah orang perseorangan atau perorangan. Oleh karena itu, ketika menggunakan *Paylater* di aplikasi Gojek, pengguna yang paling cocok untuk digolongkan sebagai konsumen adalah pengguna *Paylater* atau penerima pinjaman, karena pengguna aplikasi Gojek adalah badan hukum, dan pengguna *non-Paylater* hanya dapat menggunakan pinjaman *Paylater* di aplikasi Gojek. layanan sehingga pengguna *Paylater* adalah penerima terakhir dari pulsa yang diberikan melalui *Paylater*. Pengguna *Paylater* sebagai masalah pribadi dapat dilihat pada kebijakan Gojek yang diminta oleh pengguna. Bagi yang ingin mengupdate fungsi Gopay (salah satu prasyarat untuk mendapatkan fungsi *Paylater*), silahkan upload foto KTP sebagai bukti pengguna telah memenuhi persyaratan dan keluar dari kebijakan ini Pengguna *Paylater*

---

<sup>11</sup> Wibowo T. Tunardy, "Pengertian Konsumen Serta Hak Dan Kewajiban Konsumen," *Jurnal Hukum*.

adalah perorangan, karena yang mungkin memiliki ID Orang tersebut adalah entitas independen.

Pemberi pinjaman dan peminjam memiliki hubungan hukum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1754-1773 BW dalam perjanjian pinjaman. Pasal 1754 BW menjelaskan bahwa obligasi dan obligasi adalah pengaturan di mana satu pihak harus mentransfer sejumlah tertentu barang habis ke pihak lain.<sup>12</sup> Bagian yang tersisa wajib mengembalikan barang yang disediakan dalam jumlah yang sama dan dalam kondisi yang sama karena alasan penggunaan dan pengguna. Terlihat juga bahwa pengguna *paylater* merupakan konsumen dari layanan yang diberikan oleh *Findaya*, karena pengguna *paylater* menyukai penyaluran dana. Layanan *Findaya*, oleh karena itu, penyajian hubungan hukum yang timbul dari kontrak P2P terbatas pada hubungan hukum antara pemberi pinjaman dengan peminjam dan antara pemberi pinjaman dengan pemberi pinjaman P2P, karena pengguna *paylater* sebagai konsumen memiliki hubungan hukum dengan *Findaya* karena sebuah objek bisnis.

Pada pelaksanaannya, fitur *paylater* Gojek memiliki kekurangan dan kelebihan baik untuk pihak konsumen maupun pihak Gojek. Kelebihan untuk konsumen adalah konsumen dapat tetap menikmati layanan yang disediakan Gojek tanpa mengisi saldo *gopay* terlebih dahulu. Pihak Gojek akan meminjamkan saldo untuk digunakan oleh konsumen bertransaksi dengan layanan Gojek. Saldo yang dipinjamkan oleh *paylater* Gojek kepada konsumen jumlahnya variatif tergantung seberapa sering konsumen menggunakan aplikasi Gojek dan metode pembayaran menggunakan *gopay*. Saldo pinjaman berkisar antara 100.000 hingga 500.000 rupiah. Kekurangan dari fitur *paylater* bagi

---

<sup>12</sup> *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, n.d.

konsumen adalah, apabila konsumen akan melunasi pinjaman yang telah digunakan pada fitur *paylater*, konsumen akan dikenakan biaya admin yang besar sebanyak 15.000. Apabila konsumen terlambat mengembalikan pinjaman kepada pihak Gojek, konsumen akan dikenakan denda perharinya 2000 rupiah.

Banyak dari konsumen yang sebenarnya tidak ingin memakai fitur *paylater*, tetapi sistem yang ada di aplikasi Gojek terkadang telah mendaftarkan konsumen secara otomatis untuk menggunakan *paylater*. Hal ini membuat pihak konsumen merasa dirugikan karena apabila akan mengembalikan pinjaman yang disediakan *paylater*, konsumen harus membayar biaya admin tambahan sebesar 15.000. Konsumen juga sering lalai melakukan *double check* metode pembayaran yang akan digunakan apabila akan memakai layanan dari aplikasi Gojek. Lambang metode pembayaran menggunakan *gopay* dan *paylater* hampir sama sehingga seringkali konsumen lalai dalam memilih metode pembayaran yang akan digunakan. Pemberian biaya admin kepada konsumen pun terkadang jumlahnya tak menentu, biaya admin yang dikenakan mulai 5000 rupiah hingga 15000 rupiah. Konsumen sering sekali menghubungi *customer service* pihak Gojek, terkait hal tersebut, namun pihak Gojek kurang menanggapi dengan cepat dan baik. Tak jarang konsumen yang tidak ingin menggunakan metode pembayaran *paylater*, mau tidak mau harus menggunakan metode tersebut, karena otomatis aktif dan atau karena sistem aplikasi Gojek *error* tidak bisa mengganti metode pembayaran.

Kelebihan fitur *paylater* bagi Gojek karena pengembalian yang diberikan kepada konsumen ditambahkan dengan biaya admin yang besar membuat pihak Gojek tetap mendapat laba yang baik. Dan fitur *paylater* ini termasuk inovasi metode pembayaran yang baru bagi aplikasi serupa dengan Gojek. Hal ini membuat eksistensi aplikasi

Gojek makin dikenal oleh masyarakat. Kekurangan metode *paylater* bagi Gojek sendiri adalah kurang cepat tanggapnya perbaikan sistem yang membuat konsumen komplain terhadap pelayanan Gojek. Semakin banyak konsumen yang complain semakin menurun pula eksistensinya. Apabila dalam pengembalian pinjaman *paylater* konsumen telat membayar, membuat perputaran uang pinjaman di aplikasi Gojek pun terganggu.

#### **B. Upaya Hukum Apabila Asas Itikad Baik Tidak dapat Dipenuhi dalam *Paylater* Pada Aplikasi Gojek**

Pada pelaksanaan perjanjian ada beberapa asas yang harus ada di dalamnya, salah satunya adalah asas itikad baik. Setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik dan penuh kejujuran sebagaimana diatur dalam pasal 1338 KUH Perdata guna mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan.<sup>13</sup> Contoh terwujudnya asas itikad baik dalam perjanjian yang timbul ketika bertransaksi menggunakan fitur *paylater* Gojek adalah konsumen membayar tepat waktu dan pihak Gojek menanggapi keluhan dari pihak konsumen. Dalam pelaksanaannya konsumen seringkali mendapati fitur *paylater* yang aktif dengan sendirinya meskipun konsumen tersebut tidak merasa mendaftar *paylater*. Namun ketika konsumen mengajukan keluhan, pihak Gojek sering kali tidak merespon keluhan yang berkaitan dengan *paylater*. Adapun alasannya pihak Gojek tidak mau mengganti rugi mengenai *paylater* yang otomatis aktif di beberapa pengguna Gojek dan menyatakan bahwa sistem *paylater* yang mereka gunakan sering error. Hal ini dapat dinilai

---

<sup>13</sup> Suryaningsih Harun, Weny A Dunga, and Abdul Hamid Tome, "Implementasi Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online," *Jurnal Legalitas* 12, no. 2 (2018): 90-99.

tidak adanya itikad baik dari pihak Gojek untuk mengatasi permasalahan yang muncul. Untuk mengatasi permasalahan ini pihak konsumen.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo dalam bukunya menyebutkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha tidak hanya terbatas pada cacat pada suatu produk tetapi juga meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.<sup>14</sup> Pada pasal 4 ayat (2) Keputusan Menteri tersebut disebutkan bahwa cara penyelesaian sengketa alternatif yang terdapat dalam BPSK bukan merupakan suatu proses berjenjang melainkan suatu pilihan dan pemilihan cara penyelesaian sengketa dilakukan oleh para pihak namun, apabila tidak ditemukan kesepakatan terhadap cara penyelesaian maka pilihan konsumen akan diutamakan.<sup>15</sup>

Penyelesaian sengketa yang terjadi di dalam aplikasi Gojek pada *paylater* tidak dicantumkan di dalam *term and condition*. Hal ini di sebabkan karena pihak Gojek beranggapan, apabila terjadi perselisihan antara Gojek dengan konsumen hal ini dapat diselesaikan dengan cara kekeluargaan saja tanpa harus dengan cara litigasi maupun pihak ketiga. Namun apabila para pihak tidak dapat menyelesaikan permasalahannya, terdapat upaya hukum yang dapat dilakukan oleh kedua belah pihak, baik konsumen maupun Gojek. Hal ini dapat memudahkan kedua belah pihak jika ada salah satu pihak yang merasa dirugikan dalam perjanjian *paylater* pada aplikasi Gojek tidak ada itikad baik dari salah satu pihak. Adapun upaya hukum yang dapat dilakukan adalah dengan cara non litigasi (diluar pengadilan) maupun

---

<sup>14</sup> Al. Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Revisi. (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2015).

<sup>15</sup> Antonius Suhadi, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mekanisme Konsiliasi, Mediasi, Arbitrase Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen* (Palembang, 2009).

secara litigasi (pengadilan). Dimana nantinya proses dalam jalur litigasi ini sifatnya lebih formal dan sangat teknis.<sup>16</sup>

Penyelesaian sengketa non litigasi disebut juga sebagai *Alternative Dispute Resolution* (ADR) atau yang lebih dikenal sebagai alternatif penyelesaian sengketa telah dijelaskan dalam Pasal 1 angka (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan ADR. Dalam hal ini para pihak yang bersengketa dapat memilih metode penyelesaian sengketa yang akan digunakan dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase. Adapun langkah yang harus ditempuh pihak konsumen yaitu membuat pengaduan terkait tindakan pelanggaran hak konsumen yang dilakukan oleh Gojek ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen setempat. Dari pengaduan tersebut pihak BPSK akan membuat nomor register perkara dan menjadwalkan pemanggilan para pihak untuk menyelesaikan sengketa menggunakan ADR. Apabila para pihak yang bersengketa memilih jalur litigasi, maka pihak konsumen harus mendaftarkan gugatannya terhadap Gojek di pengadilan negeri setempat untuk mendapatkan nomor register perkara guna dilakukan persidangan.

## **SIMPULAN**

Hubungan hukum yang terlibat dalam penggunaan fungsi *Paylater* di aplikasi Gojek adalah hubungan hukum antara pengguna Gojek dan *Paylater*, karena ada hubungan hukum antara pengguna dengan konsumen dan *Paylater* dengan menggunakan layanan di aplikasi Gojek. Pedagang memasuki entitas. Selain itu, ada hubungan hukum antara Gojek dan Findaya. Dalam manajemen pembayar, hubungan hukum mencakup pemberian wewenang kepada pemberi pinjaman untuk mentransfer dana kepada peminjam. Selain itu, peminjam dan peminjam

---

<sup>16</sup> Nurmaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Pengadilan* (Jakarta: Grafindo Persada, 2012).

juga memiliki hubungan hukum pinjaman dan pinjaman. *Findaya*, sebagai unit usaha, memiliki hubungan hukum dengan pembayar yang merupakan konsumen yang memperoleh pinjaman dari pemberi pinjaman. Jika ada keputusan hukum yang dapat diambil oleh semua pihak yang tidak dapat menggunakan fungsi pembayaran *Paylater* di aplikasi Gojek. dapat dilakukan melalui dua proses, yaitu melalui Pengadilan dan di luar Pengadilan. Dalam hal ini di luar Pengadilan pada umumnya biasa menempuh jalur konsultasi dan mediasi. Faktor penghambat tercapainya asas itikad baik pada *paylater* aplikasi Gojek adalah terhambatnya konsumen dalam melunasi pinjaman serta sistem dari aplikasi Gojek yang belum sempurna. Sehingga konsumen kesusahan *complain* kepada aplikasi Gojek. Pihak dari aplikasi Gojek pun kurang responsif dalam menanggapi keluhan dari konsume, pembebanan biaya admin yang tidak menentu membuat konsumen keberatan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdulkadir, Muhammad. *Hukum Perikatan*. Bandung. Citra Aditya Bakti, 2000.
- Al. Ahmadi Miru. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Revisi. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2015.
- Amriani, Nurmaningsih. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Pengadilan*. Jakarta: Grafindo Persada, 2012.
- Fuady, Munir. *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001.
- Gojek. "Paylater."
- Harun, Suryaningsih, Weny A Dunga, and Abdul Hamid Tome. "Implementasi Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online." *Jurnal Legalitas* 12, no. 2 (2018): 90-99.
- Masruhan. *Metode Penelitian Hukum*. Surabaya: Hilal Pustaka, 2013.



- Nirmalapurie, Nisrina Anrika. "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Penggunaan Fitur Paylater Pada Aplikasi Gojek." *Media Iuris* 3 (2020): 108.
- Subekti. *Aspek-Aspek Hukum Perikatan Nasional*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 1992.
- — —. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Citra Aditya Bakti, 1983.
- Suhadi, Antonius. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mekanisme Konsiliasi, Mediasi, Arbitrase Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Palembang, 2009.
- Tampubolon, Heryucha Romanna. "SELUK-BELUK PEER TO PEER LENDING SEBAGAI WUJUD BARU KEUANGAN DI INDONESIA." *Jurnal Bina Mulia Hukum* (2019).
- Waluyo, Bambang. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Wibowo T. Tunardy. "Pengertian Konsumen Serta Hak Dan Kewajiban Konsumen." *Jurnal Hukum*.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, n.d.