



# SIMPOSIUM HUKUM INDONESIA

Volume 1 Nomor 1 Tahun 2019

ISSN (Cetak) : 2686 - 150X, ISSN (Online) : 2686 - 3553

Dipublikasikan oleh Fakultas Hukum Universitas Trunojoyo Madura dan dapat diakses secara online pada <http://journal.trunojoyo.ac.id/shi>

## TANGGUNG JAWAB AKULAKU ATAS KERUGIAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN PEMBIAYAAN KONSUMEN ONLINE

**Retha Kurnia Wiyono, Uswatun Hasanah**

Fakultas Hukum Universitas Trunojoyo Madura

*e-mail : wiyonor95@gmail.com*

### Article Info

Received : 14 Juli 2019  
Accepted : 25 Juli 2019  
Published : 10 November 2019

### Abstrak

Aplikasi Akulaku merupakan pembiayaan konsumen secara online. Persoalan muncul saat tagihan sudah jatuh tempo, tetapi konsumen belum menerima barang, dan di aplikasi Akulaku ternyata ada konfirmasi bahwa konsumen sudah menerima barang. Hal ini tentu menimbulkan kerugian bagi konsumen. Untuk itu, perlu dilakukan penelitian apakah tindakan Akulaku yang telah mewajibkan membayar angsuran meskipun harga barang belum dibayarkan merchant dapat dibenarkan dan siapakah yang bertanggung jawab atas belum dibayarkan harga barang kepada merchant. Penelitian ini merupakan penelitian normatif dengan menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan (statute approach). Bahan hukum yang digunakan meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum yang diperoleh kemudian dilakukan analisis preskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindakan Akulaku yang telah mewajibkan konsumen untuk membayar angsuran meskipun barang belum diterima oleh konsumen tidak dapat dibenarkan karena bertentangan dengan Pasal 3, Pasal 4 Ayat (1), Pasal 6 Ayat (1) POJK Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Pasal 2 ayat (1) dan ayat (2) POJK Nomor 1 / POJK.07/ 2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 38 ayat (1) UU Nomor 11 Tahun 2008 yang diubah dengan UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

**Kata Kunci** : Tanggung Jawab, Pelaku Usaha, Pembiayaan Konsumen Online

***Abstract***

*'Akulaku' application is online consumer financing. The problem arises when the bill has matured, but the consumer has not received the item, and in Akulaku application there is a confirmation that the consumer has received the item. This certainly causes losses to consumers. For this reason, it is necessary to study on whether the 'Akulaku' action has obliged to pay installments even though the price of the goods not yet paid by the merchant can be justified and who is responsible for not paying the merchandise price to the merchant. This research is a normative study using a statute approach. Legal materials used include primary, secondary and tertiary legal materials. The legal material obtained is then prescriptive analysis. The results of the study indicate that 'Akulaku' action that requires consumers to pay installments even though the goods have not been received by consumers cannot be justified because it contradicts Article 3, Article 4 Paragraph (1), Article 6 Paragraph (1) POJK Number 1 / POJK.07 / 2013, Article 2 paragraph (1) and (2) POJK Number 1 / POJK.07 / 2014, Article 38 paragraph (1) of Law Number 11 of 2008 juncto Law Number 19 of 2016.*

***Keywords:*** *responsibility, business actor, online consumer financing*

## PENDAHULUAN

Teknologi informasi merupakan salah satu bentuk perkembangan zaman. Perkembangan teknologi sangat berdampak pada kesejahteraan masyarakat dalam bidang ekonomi. Fungsi teknologi saat ini tidak hanya menjadi tempat untuk bertukar informasi tetapi salah satunya juga memberikan wadah bagi konsumen dan produsen untuk memudahkan memperoleh atau menawarkan barang ataupun jasa. Di dalam ekonomi disebut sebagai *e-commerce*. *E-commerce* merupakan aktifitas yang berkaitan dengan pembelian, penjualan, pemasaran barang ataupun jasa dengan memanfaatkan sistem elektronik seperti internet ataupun jaringan internet.

Kini perkembangan hukum Indonesia telah mengalami kemajuan dapat ditinjau dari adanya aturan-aturan yang sesuai dengan beragamnya aktivitas masyarakat. Khususnya kebijakan di bidang hukum yaitu mengembangkan peraturan perundang-undangan yang mendukung kegiatan perekonomian dalam menghadapi era perdagangan bebas tanpa merugikan kepentingan nasional. Kegiatan ekonomi yang dimaksud diantaranya adalah lembaga pembiayaan konsumen.

Dalam Pasal 1 Angka 2 UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE), Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Berbeda dengan bisnis konvensional yang mewajibkan kehadiran perorangan dan perjanjian dalam bentuk tertulis. Model bisnis ini lebih bersifat *non face* dan *non sign* yang tidak mewajibkan pelaku usaha dan konsumen untuk bertatap muka dalam transaksi. Bisnis *online* tumbuh dengan cepat karena didukung beberapa faktor seperti biaya internet yang lebih murah, munculnya produk-produk telepon seluler (ponsel) pintar terbaru, sistem logistik yang semakin berkembang, sistem pembayaran yang lebih mudah, baik yang dilakukan dalam bentuk

tunai maupun kredit. Dengan adanya *e-commerce* dapat mempermudah penjualan dan pembelian hingga lintas batas yang tidak terhingga.

Namun demikian, potensi perlindungan dan pengamanan yang sebelumnya diperoleh dan telah disediakan dalam rezim hukum perlindungan konsumen (transaksi manual) belum sepenuhnya diperoleh oleh konsumen dalam transaksi *online* (yaitu, di *Cyberspace*)<sup>1</sup> akibat dari transaksi online yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen. Singkatnya, jika suatu kesalahan terjadi pada sisi penjual, misalnya barang atau jasa yang tidak baik atau sesuai pesanan, maka konsumen akan menerima lebih banyak kerugian dalam transaksi online dibandingkan bila ia bertransaksi di dunia nyata.<sup>2</sup>

Akulaku merupakan salah satu media *e-commerce* yang menawarkan pinjaman kredit pembelian barang (perjanjian pembiayaan konsumen) dengan pembayaran bertahap baik melalui ATM, Bank, Indomart, dan Alfamart tanpa survey rumah. Akulaku merupakan aplikasi kredit virtual terbesar di pasar Asia Tenggara yaitu Indonesia, Malaysia, Vietnam, dan Filipina.

Sejarah Akulaku dimulai pertama kali didirikan di Malaysia yang kemudian mengekspansi ke Indonesia. Pengguna aplikasi Akulaku sudah mencapai 15 juta *user* dan sudah bekerja sama dengan lebih dari 3.000 *merchant*. Layanan Akulaku juga bekerja sama dengan toko *online* seperti Bukalapak, Blibli, Tiket.com, Shopee, dan JD.ID. Akulaku didirikan oleh PT. Artha Silver Indonesia dengan William Li sebagai pemiliknya. Akulaku beralamatkan di Gedung Graha Lestari lantai 11 zona 5, Jalan

---

<sup>1</sup>Menurut laporan Menteri Perdagangan AS William Daley berkata bahwa *pelanggaran privasi dan layanan konsumen yang tidak terlalu baik tetap menjadi bidang perhatian serius untuk sebagian besar konsumen*, Roberta Furger, Online Sales Up, Consumer Satisfaction Down, *PC World*, 5 Februari 1999 (tersedia di <http://www.pcworld.com/pcwtoday/article/0,1510,9641,00.html>).

<sup>2</sup> Assafa Endeshaw, *Hukum E-Commerce Dan Internet Dengan Fokus Di Asia Pafik*, Yogyakarta, Pustaka Belajar, 2001, hlm 402.

Kesehatan Raya 48/Jalan Petojo Sabangan No. 2A Cideng, Jakarta Pusat 10160.<sup>3</sup>

Akulaku merupakan salah satu model bisnis modern yang memiliki *limit* kredit yang cukup tinggi. *Limit* sendiri berfungsi untuk membatasi konsumen dalam pembelanjaan sesuai dengan penghasilan yang ditulis dalam perjanjian. Posisi Akulaku sebagai Lembaga Pembiayaan Konsumen yang bekerja sama dengan banyak toko *online*.

Proses jual beli yang dilakukan Akulaku dilakukan oleh jasa pengiriman barang. Lembaga Pembiayaan adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal. Berbeda dengan bank atau lembaga keuangan bukan bank, lembaga pembiayaan tidak diperbolehkan untuk menghimpun dana secara langsung dari masyarakat.<sup>4</sup>

Menurut Pasal 1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut POJK) Nomor 29/POJK.05/2014 Tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan, pengertian pembiayaan konsumen adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang dan/atau jasa.

Banyaknya keluhan atau komplain konsumen melalui Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada Tahun 2017 yang disampaikan dalam konferensi pers di Kantor YLKI Jakarta melalui Abdul Baasith, staf bidang Pengaduan Konsumen dan Hukum YLKI, memaparkan bahwa tren pengaduan belanja *online* mengalami kenaikan signifikan selama lima tahun terakhir, bahkan naik 100 persen dari tahun sebelumnya yang hanya menyumbang 8 persen pengaduan. Abdul Baasith menyebutkan dari 101 pengaduan, toko *online* yang paling banyak dikeluhkan konsumen adalah Lazada sebesar 18 aduan, Akulaku 14 aduan, Tokopedia 11 aduan, Bukalapak 9 aduan, Shopee 7 aduan, Blibli 5 aduan, JD.ID 4 aduan, Elevation 3 aduan, dan sisanya dari media sosial serta blog pribadi.<sup>5</sup>

Ada juga yang memposting melalui kaskus.co.id, mediakonsumen.com, ataupun *review* langsung dari masyarakat saat berbelanja *online* sehingga menjadi salah satu alasan meneliti tentang aplikasi *e-commerce* Akulaku.

Untuk bisa mendapatkan barang melalui situs Akulaku ada cara yang harus dilalui diantaranya adalah menginstal aplikasi Akulaku lewat *playstore*, kemudian mendaftarkan nama serta nomor *handphone*, jika ingin mengajukan kredit pertama kali adalah buka menu bills tekan tombol pengajuan kredit dan kredit yang diberikan sebesar 3 bulan, 6 bulan, maksimal sampai 12 bulan, mengisi semua data dengan lengkap dan pada konfirmasi melalui *Facebook* atau *LinkedIn* untuk kepastian data, *upload* KTP, foto dengan memegang KTP serta masukkan nomor KTP dengan benar, isi kontak darurat seperti keluarga, saudara, atau teman yang dapat dihubungi, isi informasi perusahaan tempat konsumen bekerja, dan melengkapi data pekerjaan konsumen dengan *upload* foto ID karyawan, Slip gaji atau foto konsumen dengan papan nama perusahaan, setelah data konsumen terkirim status pengajuan cicilan konsumen akan berubah menjadi “dalam pengecekan”.<sup>6</sup>

Seperti halnya keluhan yang diposting tanggal 18 Juni 2018 di mediakonsumen.com, pihak konsumen memesan barang berupa Handphone *Xiomi Note 4X* dengan nomor pemesanan: 152025723850913642989 kemudian pihak Akulaku memberikan pinjaman dengan syarat dan jangka waktu, dan waktu yang diberikan kepada konsumen sebanyak 3 bulan jangka cicilan. Dari pihak konsumen mengirimkan DP (*Down Payment*) pada tanggal 05 Maret 2018 sebesar Rp.575.000,00. Yang menjadi permasalahan adalah pada tanggal 22 Maret barang tidak sampai pada tangan konsumen dan akhirnya konsumen menghubungi pihak Akulaku, akan tetapi tanggapannya hanya disuruh menunggu. Setelah itu konsumen mengkonfirmasi kepada pihak

<sup>3</sup>Thidi. *Akulaku Situs Marketplace Dengan Pembayaran Berupa Cicilan*. 22 Agustus 2018. <https://thidiweb.com/sejarah-akulaku/>

<sup>4</sup>Bahrudin Rudy dan Subagyo, 2002, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Yogyakarta, YKPN, hlm 5.

<sup>5</sup>Mentari Gayati, Dwi., *YLKI Catat Belanja Online Pengaduan Terbanyak 2017*. 19 Januari 2018.

<https://www.antaranews.com/berita/678941/ylki-catat-belanja-online-pengaduan-terbanyak-2017>.

<sup>6</sup>Chithereuwax. *Tutorial Pendaftaran dan Pengajuan Akulaku*. 3 Februari 2017. <http://tutorialkredit.blogspot.com/2017/02/mengenal-akulaku-aplikasi-kredit-tanpa.html>.

merchant ternyata tidak ada pembayaran/pemesanan dari pihak Akulaku.<sup>7</sup>

Begitu pula dengan komplain yang diposting pada tanggal 13 Juni 2018 melalui *website* media konsumen.com. Konsumen yang bernama Agus Rachman pada tanggal 19 Mei 2018 dengan nomor pemesanan 152666487766217619273 memesan *Xiomi Redmi Note 5* melalui aplikasi Akulaku kemudian di dalam aplikasi Akulaku yang toko *onlinenya* bernama Ganexis memberi judul *Xiomi Redmi Note 5 (Redmi 5 Plus)*. Barang belum sempat diterima oleh konsumen akan tetapi tagihan sudah mendekati jatuh tempo pada tanggal 25 Juni 2018. Padahal konsumen belum menerima barang tersebut tapi di aplikasi Akulaku ada konfirmasi bahwa konsumen sudah menerima barang pada tanggal 6 Juni 2018.<sup>8</sup>

Dengan demikian, muncul persoalan bahwa konsumen telah diwajibkan membayar angsuran oleh Akulaku, padahal barang belum diterima oleh konsumen, sementara itu sistem Aplikasi Akulaku mengatakan bahwa barang telah diterima konsumen. Hal tersebut tentu menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Berkaitan dengan itu, perlu dilakukan penelitian tentang apakah tindakan Akulaku yang telah mewajibkan konsumen untuk membayar angsuran meskipun harga barang belum dibayarkan ke merchant itu dapat dibenarkan dan siapakah yang bertanggung jawab atas belum atau tidak dibayarnya harga barang kepada merchant tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka permasalahan yang diteliti adalah (a) Apakah tindakan Akulaku yang telah mewajibkan membayar angsuran meskipun harga barang belum dibayarkan merchant dapat dibenarkan? (b) Siapakah yang bertanggung jawab atas belum dibayarkan harga barang kepada *merchant*?

---

<sup>7</sup>Idah Jubaedah, *Pelayanan Mengecewakan Akulaku*. 27 Maret 2018. <https://mediakonsumen.com/2018/03/27/surat-pembaca/pelayanan-mengecewakan-akulaku>.

<sup>8</sup>Agus Rachman. *Kecema Dengan Akulaku, Barang Belum Diterima Sudah Muncul Tagihan*. 13 Juni 2018. <https://mediakonsumen.com/2018/06/13/surat-pembaca/kecewa-akulaku-barang-belum-diterima-sudah-muncul-tagihan>.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian menggunakan jenis penelitian normatif adalah jenis penelitian yang mengkaji studi dokumen seperti peraturan perundang-undangan, bahan-bahan pustaka dan data sekunder lain. Penelitian ini dipilih untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.<sup>9</sup> Dalam hal ini khususnya tentang aturan hukum terkait dengan perjanjian pembiayaan konsumen secara *online*.

### Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*), karena yang diteliti adalah berbagai regulasi aturan hukum, dalam hal ini aturan hukum yang terkait dengan perjanjian pembiayaan konsumen secara *online*.

### Bahan Hukum

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

(a) Bahan Hukum Primer.

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif, artinya bahan hukum tersebut mempunyai otoritas. Bahan hukum primer terdiri dari Pasal 1763 Jo 1765 KUHPerdara ; Pasal 4, Pasal 5, Pasal 6, Pasal 7 UUPK ; Pasal 4, Pasal 6, Pasal 29 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor.1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan; Pasal 7 Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. Pasal 65 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan; Pasal 5 dan Pasal 6 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 29/POJK.05/2014 Tentang Penyelenggara Usaha Perusahaan Pembiayaan;

(b) Bahan Hukum Sekunder. Bahan hukum sekunder digunakan untuk memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Adapun bahan-bahan hukum sekunder seperti;

---

<sup>9</sup>Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Prenada Media 2017, hlm 23.

buku-buku, jurnal hukum, media publikasi dari media elektronik, pendapat pakar hukum maupun makalah yang berhubungan dengan perjanjian pembiayaan konsumen *online*; (c) Bahan Hukum Tersier. Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum penunjang yang memberikan petunjuk terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus hukum, ensiklopedia dan kamus bahasa.

### Analisis Bahan Hukum

Setelah bahan hukum primer, sekunder, dan tersier terkumpul kemudian dilakukan sistematisasi dan sinkronisasi sehingga kemudian dinalisis secara preskriptif yaitu menganalisis isu hukum yang dikaji dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga diperoleh penyelesaian yang koheren dengan ketentuan hukum positif.

## PEMBAHASAN

### Analisis Tindakan Akulaku Yang Mewajibkan Konsumen Membayar Angsuran Sebelum Barang Diterima

Hukum merupakan alat untuk memelihara ketertiban dalam masyarakat, namun, dalam masyarakat yang sedang membangun dan berkembang termasuk Indonesia, yang dalam definisi kita berarti masyarakat yang sedang berubah cepat, hukum tidak mungkin memiliki fungsi demikian saja melainkan hukum juga harus dapat membantu proses perubahan masyarakat itu.<sup>10</sup> Contoh yang nyata adalah perkembangan dalam perekonomian seperti halnya dalam hal transaksi bukan hanya dilakukan secara *face to face* akan tetapi dapat melalui internet/*online* atau dikenal dengan istilah *E-Commerce*.

Akulaku merupakan produk dari *E-Commerce* yang dalam aplikasinya menawarkan pembiayaan untuk pengadaan barang rumah tangga seperti elektronik dan kebutuhan lainnya. Akulaku sebagai lembaga pembiayaan konsumen yang sudah terdaftar di OJK pada bulan April 2018 dalam naungan PT. Silver Artha Indonesia. Pasal 1 Ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan 05/2014 Tentang Penyelenggaraan

Usaha Perusahaan Pembiayaan mengatur bahwa Perusahaan Pembiayaan adalah badan usaha dalam kegiatannya memberikan pembiayaan untuk pengadaan barang dan/atau jasa". Selanjutnya, dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Lembaga Pembiayaan khususnya Pasal 1 Ayat (1) dinyatakan bahwa lembaga pembiayaan adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal".

Aplikasi Akulaku termasuk dalam Pasal 1 Ayat (7) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Lembaga Pembiayaan terkait "Pembiayaan konsumen (*consumer finance*) adalah kegiatan pembiayaan yang fungsinya untuk pengadaan barang yang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan pembayaran secara angsuran".

Oleh karena Aplikasi Akulaku merupakan pembiayaan *online* maka aturan yang dipakai adalah Pasal 1 Ayat (2) UU ITE yakni terkait dengan definisi transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang melakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya". Untuk mengikat antara para pihak dalam Aplikasi Akulaku dibutuhkan perjanjian atau kontrak yang diatur dalam Pasal 1 Ayat (17) UU ITE bahwa kontrak elektronik yaitu perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.

Akulaku merupakan perusahaan yang membawahi beberapa perusahaan: yang pertama adalah PT. Akulaku Silver Indonesia, perusahaan yang terkait dengan penyelenggara sistem elektronik yang bertanggung jawab terhadap aplikasi bernama Akulaku serta tertera pada surat pendaftaran penanaman modal yang disahkan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM); yang kedua, PT Akulaku Finance Indonesia, yang sebelumnya bernama PT. Maxima Auto Finance sebagai perusahaan pembiayaan yang telah terdaftar serta memiliki izin dari OJK yang memiliki kegiatan usaha pembiayaan multiguna kepada pengguna aplikasi Akulaku.

Aplikasi Akulaku merupakan salah satu aplikasi yang unik karena selain menjadi lembaga pembiayaan *online*, di dalam aplikasinya

<sup>10</sup>Mochtar Kusumaatmadja, 2002, *Fungsi dan Pembangunan Nasional*, Bina Cipta, hal 11.

menawarkan pula beberapa produk baik barang maupun jasa. Akulaku menjadi berkembang atas terobosan lembaga pembiayaan *online* sehingga beberapa *marketplace* memutuskan untuk bergabung dengan Akulaku, seperti : Bukalapak, Blibli, Tiket.com, Shopee, dan JD. ID.

Aplikasi Akulaku menjadi sesuatu hal unik karena transaksi yang ditawarkan tidak perlu untuk bertatap. Hanya dengan mengklik melalui aplikasi, konsumen dapat memesan barang yang diinginkan. Ketentuan pemesanan Akulaku memberikan beberapa opsi yaitu bayar dengan *limit* yang artinya tanpa *down payment* dan bunga 0% dan opsi memilih cicilan 3 bulan, 6 bulan, 9 bulan, dan 12 bulan. Bayar dengan *limit* fasilitas ini digunakan untuk produk seperti pulsa, token, bayar BPJS, dan lain-lain. Jasa/produk tersebut membayarnya dengan menggunakan *limit*. Setelah produk/jasa tersebut dipakai maka wajib membayar penuh produk/jasa sebelum jatuh tempo. Cicilan 3, 6, 9, dan 12 bulan dengan menggunakan *down payment* biasanya untuk produk yang harga diatas Rp.500.000,00 (lima ratus ribu rupiah) dapat *mengorder* dengan batas *limit* yang diberikan saat mengajukan. Apabila *limit* tidak dapat mencukupi, maka secara langsung pihak Akulaku menambahkan kekurangan *limit* pada *down payment* sehingga nampak besar dan sisa dari tersebut masuk dalam cicilan.

Hal yang harus dilakukan dalam meminjam dana untuk pembelian barang yaitu terdaftar dalam Aplikasi Akulaku. Apabila sudah mendapatkan *limit* setelah pengajuan dari Akulaku dapat dimanfaatkan untuk membayar *down payment* sementara waktu untuk membeli barang baik melalui *marketplace* yang lain atau Aplikasi Akulaku. Dibayarkan setelah memilih periode pinjaman oleh konsumen ada pilihan periode pinjaman yaitu 8 hari, 15 hari, 22 hari, dan 30 hari. Apabila berada dalam *market place* seperti Bukalapak, Blibli, Tiket.com, Shopee, dan JD.ID dapat memilih pembayaran pembiayaan konsumen melalui Aplikasi Akulaku.

Kemudian memilih pembayaran *down payment* serta cicilan yang dilakukan saat waktu ditentukan melalui indomart, alfamart, kantor pos, ATM, M-Banking, dan lain-lain. Setelah pembayaran *down payment*, *merchant/seller* yang

menerima pesanan kemudian *mempacking* pesanan dan mengantarkan ke jasa pengantaran atau diantarkan oleh *marketplace* yang memiliki jasa pengangkutan seperti JD.ID. Sampainya barang tergantung oleh jauh dekatnya pesanan, normalnya 3-5 hari barang sampai pada konsumen.

Adapun ketentuan pemesanan dan jatuh tempo, diantaranya adalah jika melakukan pemesanan di tanggal 1-10 disetiap bulan maka harus membayarkan tagihan Akulaku paling lambat tanggal 25 di bulan yang sama, jika melakukan pemesanan di tanggal 11-31 maka harus membayarkan tagihan Akulaku paling lambat tanggal 25 di bulan berikutnya, jika gagal melakukan pembayaran atau melebihi jatuh tempo Akulaku yang sudah ditentukan maka akan ditambahkan biaya keterlambatan sebesar 10% per bulan dari nilai tagihan.

Berkembangnya Aplikasi Akulaku membawa implikasi pada meningkatnya konsumen yang tertarik dengan lembaga pembiayaan tersebut dan mendaftar ke Aplikasi Akulaku. Aplikasi Akulaku hanya bermodalkan kepercayaan dari konsumen sedangkan Akulaku tidak memberikan jaminan, sehingga tidak sedikit konsumen Akulaku mengalami kekecewaan karena kelalaian dan kesalahan Aplikasi Akulaku. Tercatat dalam Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia terdapat 642 di tahun 2017 sedangkan di tahun 2018 sebanyak 564 salah satunya adalah Aplikasi Akulaku.<sup>11</sup> Ada beberapa kasus yang dapat dikaji dari posting komplain di *mediakonsumen.com* diantaranya adalah :

(a) Pengaduan yang diposting tanggal 18 Juni 2018 di *mediakonsumen.com*, pihak konsumen memesan barang berupa Handphone *Xiomi Note 4X* dengan nomor pemesanan: 152025723850913642989 kemudian pihak Akulaku memberikan pinjaman dengan syarat dan jangka waktu, dan waktu yang diberikan kepada konsumen sebanyak 3 bulan jangka cicilan. Dari pihak konsumen mengirimkan DP (*Down Payment*) pada tanggal 05 Maret 2018

---

<sup>11</sup>Umi Kulsum, *YLKI Mencatat Ada 564 Aduan Di 2018, Separuhnya Terkait Jasa Keuangan*, 25 Januari 2019, <https://www.google.com/amp/amp.kontan.co.id/news/y-lki-mencatat-ada-564-aduan-di-2018-separuhnyas-terkait-jasa-keuangan>.

sebesar Rp.575.000,00. Yang menjadi permasalahan adalah pada tanggal 22 Maret barang belum diterima oleh konsumen sehingga akhirnya konsumen menghubungi pihak Akulaku, akan tetapi tanggapan yang diberikan bahwa konsumen disuruh menunggu. Setelah itu, konsumen mengkonfirmasi kepada pihak *merchant* ternyata tidak ada pembayaran/pemesanan dari pihak Akulaku.<sup>12</sup> (b) Begitu pula dengan pengaduan yang diposting tanggal 13 Juni 2018 melalui *website* media konsumen.com. Konsumen yang bernama Agus Rachman pada tanggal 19 Mei 2018 dengan nomor pemesanan 152666487766217619273 memesan *Xiomi Redmi Note 5* melalui aplikasi Akulaku kemudian di dalam aplikasi Akulaku yang toko *onlinenya* bernama Ganexis memberi judul *Xiomi Redmi Note 5 (Redmi 5 Plus)*. Barang belum sempat diterima oleh konsumen, akan tetapi tagihan sudah mendekati jatuh tempo pada tanggal 25 Juni 2018. Padahal konsumen belum menerima barang tersebut tapi di aplikasi Akulaku ada konfirmasi bahwa konsumen sudah menerima barang pada tanggal 6 Juni 2018.<sup>13</sup>

Berdasarkan beberapa keluhan tersebut yang inti masalahnya adalah adanya tagihan terhadap konsumen sebelum harga barang dibayarkan kepada *merchant*. Oleh karena itu, terkait dengan tindakan Akulaku yang telah mewajibkan konsumen untuk membayar angsuran meskipun harga barang belum diterima oleh konsumen maka akan dianalisis dari berbagai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Pasal 1 Ayat (11) UU Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (selanjutnya disebut UU Perbankan), definisi kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam

antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

Berdasarkan pengertian tersebut maka kredit dimaknai dengan perjanjian utang piutang atau perjanjian pinjam meminjam uang. Dengan demikian, maka kredit konsumen melalui Aplikasi Akulaku ini tidak termasuk dalam pengertian kredit berdasarkan Pasal 1 Ayat (11) UU Perbankan, melainkan lebih tepat dimasukkan sebagai pembiayaan konsumen.

Adapun apabila dikaitkan dengan ketentuan Pasal 1763 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPerdata), yang mengatur bahwa perjanjian pinjam meminjam adalah perjanjian dimana seseorang meminjam barang kepada orang lain dan yang meminjam tersebut wajib mengembalikannya dalam jumlah dan keadaan yang sama dan pada waktu yang diperjanjikan. Meskipun perjanjian peminjaman barang dalam KUHPerdata diperbolehkan untuk mengenakan denda (Pasal 1765 KUHPerdata).

Jika dilihat dari ketentuan tersebut, maka ketentuan itu lebih diarahkan kepada perjanjian pinjam meminjam barang, sehingga kurang tepat apabila diterapkan kepada aplikasi Akulaku karena Akulaku merupakan pinjam meminjam uang untuk pengadaan barang.

Aplikasi Akulaku lebih tepatnya disebut sebagai perusahaan pembiayaan konsumen, sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Lembaga Pembiayaan, yang memberikan definisi pembiayaan konsumen (*consumer finance*) adalah kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan pembayaran secara angsuran (Pasal 1 Ayat (7)).

Pengertian serupa juga tercantum di dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 84/PMK.012/2006 Tentang Perusahaan Pembiayaan, Pasal 1 huruf g yang menentukan bahwa pembiayaan konsumen (*consumer finance*) adalah kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan pembayaran secara angsuran.

Dengan adanya pengawasan terintegrasi tentang lembaga jasa keuangan dan Otoritas Jasa

<sup>12</sup>Idah Jubaedah, *Pelayanan Mengecewakan Akulaku*. 27 Maret 2018. <https://mediakonsumen.com/2018/03/27/surat-pembaca/pelayanan-mengecewakan-akulaku>.

<sup>13</sup>Agus Rachman. *Kecewa Dengan Akulaku, Barang Belum Diterima Sudah Muncul Tagihan*. 13 Juni 2018. <https://mediakonsumen.com/2018/06/13/surat-pembaca/kecewa-akulaku-barang-belum-diterima-sudah-muncul-tagihan>.

Kuangan (OJK) sebagai lembaga pengawas jasa keuangan di Indonesia yang mempunyai kewenangan pengaturan dan pengawasan, maka terkait lembaga pembiayaan konsumen, OJK telah mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 29/POJK.05/2014 Tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan.

Dalam POJK tersebut ditentukan bahwa perusahaan pembiayaan adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang dan/atau jasa (Pasal 1 Ayat (1)). Dengan demikian, berdasarkan ketentuan POJK tersebut maka Akulaku dikategorikan atau dikwalifikasikan sebagai kegiatan usaha pembiayaan lain berdasarkan persetujuan OJK (Pasal 2 Ayat (1)).

Adapun mengenai kegiatan pembiayaan konsumen, dalam Pasal 6 Ayat (1) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 84/PMK.012/2006 Tentang Perusahaan Pembiayaan, diatur bahwa kegiatan pembiayaan konsumen dilakukan dalam bentuk penyediaan dana untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan pembayaran secara angsuran. Kebutuhan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain meliputi : (a) pembiayaan kendaraan bermotor, (b) pembiayaan alat-alat rumah tangga; (c) pembiayaan barang-barang elektronik; (d) pembiayaan perumahan.

Berdasarkan ketentuan tersebut di atas, Aplikasi Akulaku ini merupakan perusahaan pembiayaan yang melakukan kegiatan pembiayaan konsumen dalam bentuk penyediaan dana untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan pembayaran secara angsuran meliputi pembiayaan alat-alat rumah tangga dan pembiayaan barang-barang elektronik, secara online.

Oleh karena dilakukan secara online, maka pengaturan terkait transaksi online dapat dilihat di dalam UU ITE. Pasal 16 UU ITE mengatur bahwa sepanjang tidak ditentukan lain oleh Undang-undang tersendiri, setiap Penyelenggara sistem elektronik wajib mengoperasikan sistem elektronik yang memenuhi persyaratan minimum (b) dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi atau

simbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan Penyelenggara sistem elektronik tersebut dan memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menunjang kebaruan, kejelasan, dan pertanggungjawaban prosedur atau petunjuk.

Apabila dikaitkan dengan perjanjian pembiayaan konsumen terkait Akulaku belum membayarkan harga barang kepada *merchant*, akan tetapi konsumen sudah diwajibkan membayar uang angsuran tentu tidak dapat dibenarkan, karena perjanjian pembiayaan konsumen termasuk dalam perjanjian riil.

Perjanjian riil adalah perjanjian dianggap terjadi saat telah diterimanya obyek perjanjian oleh pihak konsumen. Dalam hal ini, berarti perjanjian pembiayaan terjadi saat barang yang menjadi obyek pembiayaan telah diterima oleh konsumen.<sup>14</sup> Akulaku yang bekerjasama dengan *merchant* ditandai dengan perjanjian kemitraan memiliki kedudukan yang setara diantara para pihak yang artinya apabila Akulaku tidak membayarkan harga barang kepada *merchant* maka *merchant* tidak mengirimkan barang kepada konsumen. Apabila barang yang menjadi objek perjanjian pembiayaan konsumen belum diterima, berarti belum terjadi perjanjian pembiayaan konsumen.

Dengan demikian, kewajiban untuk membayar angsuran oleh pihak konsumen belum ada. Hal ini sesuai dengan Pasal 1763 KUHPerdara yang berbunyi siapa yang **menerima** (cetak tebal pen.) pinjaman sesuatu diwajibkan mengembalikannya Jo Pasal 1765 KUHPerdara yang berbunyi : “Diperbolehkan memperjanjikan bunga atas peminjaman uang atau lain barang yang menghabiskan karena pemakaian”. Dengan demikian, berarti perjanjian pembiayaan terjadi ketika barang sudah diterima, dengan kata lain, bahwa angsuran bisa ditagih ketika barang sudah diterima oleh konsumen.

Disamping itu, sistem dalam aplikasi Akulaku yang ‘*error*’ yang menyatakan dalam Aplikasi Akulaku bahwa barang sudah diterima oleh konsumen padahal konsumen belum menerima barang, maka hal ini merugikan konsumen. Adanya komplain konsumen yang

telah dipaparkan diatas, menandakan bahwa aplikasi Akulaku tidak melakukan atau memberikan informasi-informasi yang jelas dengan respon yang cepat. Mengingat Aplikasi Akulaku beroperasi selama 24 jam sehingga dibutuhkan tanggung jawab Akulaku dalam pengelolaan aplikasi tersebut agar komplain atau keluhan konsumen atas kerugian yang diderita dapat diminimalisasi. Di samping itu, perjanjian antara *merchant* dan konsumen juga kurang terperinci sehingga berpotensi merugikan konsumen.

Untuk itu, dalam rangka terciptanya kepastian hukum, maka perjanjian yang jelas dan rinci harus dibuat dan tidak bertentangan dengan Undang-undang. Dengan memberikan pengarah atau informasi yang jelas kepada *merchant* dan konsumen sehingga meminimalisasi adanya keluhan konsumen.

*Merchant* dan Aplikasi Akulaku berkewajiban menyediakan data dan informasi secara lengkap dan benar yang tujuannya untuk kejelasan keberadaan aplikasi dan *merchant* agar memenuhi prestasi perjanjian kepada konsumen.

Dalam Pasal 65 Ayat (4) Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan ditentukan bahwa data dan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat: a. identitas dan legalitas pelaku usaha sebagai produsen atau pelaku usaha distribusi; b. persyaratan teknis barang yang ditawarkan; c. persyaratan teknis atau kualifikasi jasa yang ditawarkan; d. harga dan cara pembayaran barang dan jasa; dan e. cara penyerahan Barang.

Dengan memperhatikan Pasal tersebut maka nama baik dan kepercayaan konsumen dapat ditingkatkan. Aplikasi Akulaku dan *merchant* berkewajiban untuk beritikad baik yang diatur dalam Pasal 7A Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) yang menyatakan bahwa pelaku usaha harus beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha.

Pasal 17 UU ITE juga diatur bahwa keseluruhan pihak yang melakukan transaksi elektronik sebagaimana dimaksudkan dalam ayat (1) wajib memiliki itikad baik dalam melakukan interaksi dan pertukaran informasi elektronik

dan dokumen elektronik selama transaksi berlangsung.

Akulaku sebagai pelaku usaha menurut Pasal 7 huruf b UUPK berkewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Namun, faktanya, adanya beberapa keluhan dari konsumen yang tidak didengar pendapatnya melalui *Customer Service* Akulaku, membawa implikasi bahwa konsumen lebih memilih untuk *posting* melalui *mediakonsumen.com*.

Dalam POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, khususnya Pasal 6 Ayat (1) telah diatur bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib menyampaikan informasi kepada konsumen tentang penerimaan, penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan. Di sisi lain, UUPK sendiri juga telah mengatur tentang hak-hak konsumen, yaitu dalam Pasal 4 huruf D UUPK bahwa konsumen mempunyai hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan. Yang kemudian diperkuat di dalam Pasal 4 Ayat (1) POJK Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan bahwa pelaku usaha Jasa Keuangan wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan.

## **Pihak Yang Bertanggung Jawab Atas Kerugian Konsumen Akulaku**

### **1. Hubungan Hukum Antara Para Pihak Aplikasi Akulaku**

Yang menjadi pihak dalam perjanjian pembiayaan konsumen dalam aplikasi Akulaku ini meliputi: *merchant*, *marketplace*, konsumen. Adanya kesepakatan yang dilakukan bersama kedua belah pihak atau lebih yang melahirkan suatu hubungan hukum yaitu suatu hubungan yang mempunyai akibat hukum, kemudian memunculkan hak dan kewajiban masing-masing pihak.<sup>15</sup>

<sup>7</sup>Abdul Kadir M, *Hukum Perdata Indonesia*, Cetakan Pertama, PT. Citra Aditya Bank, 1990, h. 1-2.

<sup>8</sup>Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, 2005, Penerbit Liberty h. 41.

Dalam POJK Nomor 1/POK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan telah diatur tentang hak dan kewajiban pelaku usaha. Hak pelaku usaha adalah berhak untuk memastikan adanya itikad baik konsumen dan mendapatkan informasi dan/atau dokumen mengenai konsumen yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan.<sup>16</sup> Sedangkan kewajiban pelaku usaha adalah menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan. Termasuk informasi mengenai biaya yang harus ditanggung oleh konsumen, serta informasi setiap ada perubahan manfaat, perubahan biaya, perubahan risiko, dan perubahan syarat dan ketentuan. Pelaku usaha wajib memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan konsumen dengan produk dan/atau layanan yang ditawarkan. Di samping itu, pelaku usaha juga diwajibkan menyusun pedoman penetapan biaya atau harga produk layanan jasa keuangannya. Setiap informasi harus selalu dilakukan *update* dan adanya kemudahan akses informasi bagi konsumen. Apabila terjadi penerimaan, penundaan, ataupun penolakan atas permohonan produk dan/atau layanan, maka pelaku usaha wajib menginformasikan beserta alasan yang mendasarinya. Dalam rangka kemudahan pemahaman, maka kepada pelaku usaha diwajibkan menyediakan ringkasan informasi. Dalam rangka meningkatkan literasi keuangan maka pelaku usaha diwajibkan untuk menyelenggarakan edukasi kepada konsumen<sup>17</sup>.

Adapun hubungan hukum yakni hubungan hukum yang terjadi adanya perjanjian diantara para pihak. Adapun pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian pembiayaan konsumen Aplikasi Akulaku meliputi Konsumen, Akulaku, Marketplace, dan Merchant. Hubungan hukum yang terjadi diantara beberapa pihak meliputi sebagai berikut :

- a. Hubungan hukum antara konsumen dengan *Marketplace* ditandai dengan perjanjian perantara jual beli yaitu

---

<sup>16</sup>Vide Pasal 3 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

<sup>17</sup>Vide Pasal 4-16 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

- seseorang mengikatkan diri kepada orang lain untuk melaksanakan jual beli yang prosesnya melalui orang lain, sebagaimana diatur dalam Pasal 1792 sampai dengan Pasal 1819 KUHPerdara;
- b. Hubungan hukum antara konsumen dengan *Merchant/Seller* ditandai dengan perjanjian jual beli yaitu suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu benda dan pihak lain membayar harga yang telah dijanjikan, sebagaimana diatur dalam Pasal 1457-1458 KUHPerdara;
  - a. Hubungan hukum antara *Marketplace* dengan Akulaku yang ditandai dengan perjanjian kemitraan adalah perjanjian mengenai kerjasama usaha antara usaha kecil dengan usaha menengah dan atau dengan usaha besar dengan memperhatikan prinsip saling memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 1997 Tentang Kemitraan;
  - b. Hubungan hukum antara Konsumen dengan Akulaku yang ditandai dengan perjanjian pembiayaan konsumen yaitu perikatan yang lahir dari kontrak atau persetujuan yang tujuannya adalah pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan pembayaran angsuran, diatur dalam Pasal 1763 KUPerdara Jo Pasal 1765 KUHPerdara, POJK Nomor 29/POJK.05/2014 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan pembiayaan, POJK Nomor 1/POJK.07/2103 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, UU Nomor 11 Tahun 2008 jo UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
  - c. Hubungan hukum antara *Marketplace* dengan *Merchant* ditandai dengan perjanjian perjanjian kemitraan adalah perjanjian mengenai kerjasama usaha antara usaha kecil dengan usaha menengah dan atau dengan usaha besar dengan memperhatikan prinsip saling

memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 1997 Tentang Kemitraan;

- d. Hubungan hukum antara Akulaku dengan *Merchant* ditandai dengan perjanjian kemitraan adalah perjanjian mengenai kerjasama usaha antara usaha kecil dengan usaha menengah dan atau dengan usaha besar dengan memperhatikan prinsip saling memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 1997 Tentang Kemitraan;

## 2. Tanggung Jawab Akulaku Atas Kerugian Konsumen

Tanggung jawab adalah akibat atas konsekuensi kebebasan seseorang tentang perbuatannya yang terdapat kaitannya dengan etika atau moral dalam melakukan perbuatan.

Dalam kasus Aplikasi Akulaku yang terlibat dalam transaksi dalam menyelesaikan kasus dengan memperhatikan beberapa ketentuan.

Diantaranya adalah menurut Munir Fuady atas tiga kategori perbuatan melawan hukum diatas kemudian timbul model pertanggungjawaban yaitu: (a) Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian) yang diatur dalam Pasal 1365 KUHPperdata; (b) Tanggung jawab dengan unsur kesalahan khususnya tentang kelalaian yang diatur dalam Pasal 1366 KUHPperdata; (c) Tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan) yang terdapat dalam Pasal 1367 KUHPperdata.<sup>18</sup>

Melihat tindakan Akulaku yang telah mewajibkan konsumen untuk membayar angsuran meskipun barang belum diterima oleh konsumen. Aplikasi Akulaku memiliki cara dengan mengotomatiskan tombol penerimaan barang yang sebenarnya tidak diterima oleh konsumen dan mewajibkan konsumen membayar cicilan pertama.

Pihak Aplikasi Akulaku harus menanggung atas perbuatan yang telah diperbuat. Perbuatan yang dimaksud adalah ternyata Akulaku tidak membayarkan harga barang kepada *merchant*. Kecuali kerugian konsumen itu terkait produk barang yang menjadi obyek perjanjian pembiayaan itu ternyata cacat/rusak maka yang harus digugat adalah *merchant/seller*.

Kondisi konsumen merasa dirugikan secara materi atas kesalahan Aplikasi Akulaku yang mengotomatiskan tombol penerimaan barang yang sebenarnya tidak diterima oleh konsumen termasuk dalam tanggung jawab. Akulaku telah melanggar Pasal 4 Ayat (1) POJK Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang mengatur mengenai pelaku usaha jasa keuangan memiliki kewajiban menyediakan dan menyampaikan informasi mengenai produk dan layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan dan dalam Pasal 6 Ayat (1) POJK Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang menyatakan pelaku usaha jasa keuangan wajib menyampaikan informasi kepada konsumen tentang penerimaan, penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan.

Hal demikian termasuk dalam tanggung jawab produk yang dimaksudkan produk adalah Aplikasi Akulaku. Jadi sistem yang *error* dengan cara mengotomatiskan itu termasuk dalam mekanisme Akulaku dalam pelayanan jasa pembiayaannya. Dimana mekanisme terjadi masih belum mengakomodasi kemungkinan terjadinya perbedaan jatuh tempo angsuran pertama dengan penerimaan barang oleh konsumen. Dengan demikian merupakan tanggung jawab produk Aplikasi Akulaku.

Terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha atau Aplikasi Akulaku dalam kasus ini diatur pula dalam Pasal 29 POJK Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan telah mengatur mengenai pelaku usaha yang wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian pengurus, pegawai Pelaku Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Jasa Keuangan.

<sup>18</sup>Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, h. 30

Disini bisa dijelaskan bahwa Akulaku yang bekerja sama baik dengan *merchant*, kurir dan *marketplace* tidak termasuk penanggung jawab atas kasus tersebut, akan tetapi bisa dikatakan penanggung jawab apabila didalam perjanjian kemitraan melanggar kewajiban *merchant*, kurir dan *marketplace*.

Tanggung jawab terjadi apabila konsumen mengalami kerugian harus diselesaikan melalui Pelaku Usaha Jasa Keuangan yaitu Aplikasi Akulaku hal ini sesuai dengan Pasal 32 Ayat (1) POJK Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan mengatur bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen.

Mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberitahukan kepada konsumen (ayat (2)). Pasal 35 Ayat (1) POJK Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan menentukan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib segera menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan.

Di dalam Pasal 38 huruf c POJK Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan ditentukan bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib menyampaikan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi (*redress/remedy*) atau perbaikan produk dan atau layanan, jika pengaduan konsumen benar.

Atas keluhan yang telah disampaikan oleh konsumen yang telah diposting di *mediakonsumen.com* dan apabila Akulaku tidak menindaklanjuti pengaduan tersebut maka konsumen dapat menyelesaikan sengketa di luar pengadilan atau di pengadilan.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 2 Ayat (2) POJK Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan, dalam hal tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), konsumen dan Lembaga Jasa Keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Menurut Angka II Nomor 2

Surat Edaran Nomor 2/SEOJK.07/2014 Tentang Pelayanan Dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan jo Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 17/SEOJK.07/2018 Tentang Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan ditentukan bahwa PUJK wajib melayani dan menyelesaikan adanya pengaduan konsumen sebelum pengaduan tersebut disampaikan kepada pihak lain.

Dalam Angka III Surat Edaran tersebut menentukan bahwa PUJK dapat melakukan penyelesaian pengaduan berupa pernyataan maaf atau menawarkan ganti rugi kepada konsumen. Kemudian dalam hal tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, maka konsumen dan PUJK dapat melakukan penyelesaian di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dimaksud dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh OJK. Selanjutnya, PUJK wajib melaksanakan putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

Di samping itu, Akulaku sebagai pembiayaan konsumen secara *online* sehingga diatur juga dalam Pasal 38 ayat (1) UU ITE adalah setiap orang dapat mengajukan gugatan kepada pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian. Adapun cara dalam menyampaikan pengaduan melalui *website* <https://konsumen.ojk.go.id/FormPengaduan>.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Adapun kesimpulan atas pembahasan ini sebagai berikut :

1. Tindakan Akulaku yang telah mewajibkan konsumen untuk membayar angsuran meskipun barang belum diterima oleh konsumen tidak dapat dibenarkan. Tindakan Akulaku yang tidak membayarkan harga barang kepada *merchant* sangat bertentangan dengan Pasal 1763 Jo 1765 KUHPdata. Di samping itu, juga bertentangan dengan

Pasal 3 Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Pelaku Usaha Jasa Keuangan yaitu Pelaku Usaha Jasa Keuangan berhak untuk memastikan adanya itikad baik konsumen dan mendapatkan informasi dan/atau dokumen mengenai konsumen yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan, Pasal 4 Ayat (1) Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Pelaku Usaha Jasa Keuangan Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan, Pasal 6 Ayat (1) Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyampaikan informasi kepada konsumen tentang penerimaan, penundaan, atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan mengenai kewajiban pelaku usaha dan UU ITE.

2. Pihak yang bertanggung jawab atas belum atau tidak dibayarkannya harga barang kepada *merchant* adalah pihak Akulaku. Akulaku sebagai pelaku usaha harus mampu memberikan jaminan atau kejelasan kepada beberapa pihak baik *merchant* dan konsumen. Pelaku usaha wajib memiliki itikad baik dalam melaksanakan transaksi jual beli yang tertera UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, POJK Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Posisi antara Aplikasi Akulaku dengan *merchant* memiliki kedudukan yang sama karena keduanya terikat dengan perjanjian kemitraan yang artinya, apabila Akulaku tidak membayarkan harga barang kepada *merchant* maka *merchant* tidak mengirimkan barang kepada konsumen. Apabila konsumen saat mengalami kerugian sudah melakukan pengaduan

kepada OJK dalam penyelesaian atas kerugian konsumen akan tetapi tidak diselesaikan maka dapat diselesaikan melalui penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau pengadilan dan dijelaskan melalui Pasal 2 ayat (2) POJK Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan.

### Rekomendasi

1. Akulaku sebagai penyelenggara pembiayaan konsumen secara *online* harus memperhatikan peraturan perundang-undangan. Dalam beberapa kasus Aplikasi Akulaku tidak memberikan kejelasan kepada konsumen dan tidak tegas dengan *merchant*, yang mengakibatkan kebingungan yang dialami beberapa pihak. Aplikasi Akulaku sebagai penanggung jawab harus bisa *maintance* dan membayarkan harga barang kepada *merchant* yang dapat dipercaya dan memberikan keterangan kepada konsumen dengan sebenar-benarnya. Dengan prosedur mengenai cicilan dan penerimaan barang harus jelas bukan mengatasnamakan sistem *error*. Konsumen bisa diberitahu dengan cara manual dengan memberikan *follow up*/konfirmasi tanpa harus konsumen yang mencari tau.
2. Aplikasi Akulaku harus menjalankan bisnis dengan sesuai peraturan UU ITE Nomor 11 Tahun 2008 Atas Perubahan UU ITE Nomor 19 Tahun 2016, POJK Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, dan POJK Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan.

### DAFTAR BACAAN

#### Buku

- Endeshaw, Assafa, *Hukum E-Commerce Dan Internet Dengan Fokus Di Asia Pafik*, Pustaka Belajar, 2001.
- Kusumaatmadja, Mochtar, *Fungsi dan Pembangunan Nasional*, Bina Cipta, 2002.

- Marzuki, Peter Mahmud, *Penelitian Hukum*, Prenada Media, 2017
- Mertokusumo, Sudikno, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Penerbit Liberty, 2005.
- Muhammad, Abdul Kadir, *Hukum Perdata Indonesia*, Cetakan Pertama, PT. Citra Aditya, 1990.
- Notoatmojo, Soekidjo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, 2010.
- Rudy, Bahruddin dan Subagyo, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, YKPN, 2002.
- Kulsum, Umi, *YLKI Mencatat Ada 564 Aduan Di 2018, Separuhnya Terkait Jasa Keuangan*, 25 Januari 2019, <https://www.google.com/amp/amp.kontan.co.id/news/ylki-mencatat-ada-564-aduan-di-2018-separuhnyas-terkait-jasa-keuangan..>
- Rachman, Agus, *Kecewa Dengan Akulaku, Barang Belum Diterima Sudah Muncul Tagihan*, 13 Juni 2018, <https://mediakonsumen.com/2018/06/13/surat-pembaca/kecewa-akulaku-barang-belum-diterima-sudah-muncul-tagihan.>

## Jurnal

- Erwin Syahril, *Upaya Mencegah Persekongkolan Tender pada Belanja Barang dan Modal Pemerintah*, Jurnal Persaingan Usaha (Jakarta Pusat. KPPU RI, Edisi 7 – 2012)

- Ellyana Santi, Hendro Saptono dan Siti Mahmudah, *Jurnal Catatan Pengaturan Lelang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Sebagai Perwujudan Persaingan Usaha Sehat*, Semarang, Diponegoro Law Review, 2016.

## Sumber Nisbah Online

- Chithereuwax. *Tutorial Pendaftaran dan Pengajuan Akulaku*. 3 Februari 2017. <http://tutorialkredit.blogspot.com/2017/02/mengenal-akulaku-aplikasi-kredit-tanpa.html>.
- Gayati, Mentari Dwi., *YLKI Catat Belanja Online Pengaduan Terbanyak 2017*. 19 Januari 2018. <https://www.antaraneews.com/berita/678941/ylki-catat-belanja-online-pengaduan-terbanyak-2017>
- Jubaedah, Idah, *Pelayanan Mengecewakan Akulaku*. 27 Maret 2018. <https://mediakonsumen.com/2018/03/27/surat-pembaca/pelayanan-mengecewakan-akulaku>

- Thidi. *Akulaku Situs Marketplace Dengan Pembayaran Berupa Cicilan*. 22 Agustus 2018. <https://thidiweb.com/sejarah-akulaku/>

## Peraturan Perundangan-Undangan

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor.1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 29/POJK.05/2014 Tentang Penyelenggara Usaha Perusahaan Pembiayaan
- Administratif Sesuai Ketentuan Pasal 47 Undang-undang No 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat