

**SKRIPSI**

**PENAGIHAN SPAYLATER PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG  
REPUBLIK INDONESIA NOMOR 19 TAHUN 2016 TENTANG  
PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 11  
TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN  
TRANSAKSI ELEKTRONIK**

Oleh :

**TRISKA KATRIN NINGTIAS  
NPM. 1902020025**



**Jurusan Hukum Ekonomi Syariah  
Fakultas Syariah**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1444 H / 2023 M**

**PENAGIHAN SPAYLATER PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG  
REPUBLIK INDONESIA NOMOR 19 TAHUN 2016 TENTANG  
PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN  
2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI  
ELEKTRONIK**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum (SH)

**Oleh:**

**TRISKA KATRIN NINGTIAS  
1902020025**

**Pembimbing : Moelki Fahmi Ardliansyah, M.H.**

**Jurusan Hukum Ekonomi Syariah  
Fakultas Syariah**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1444 H / 2023 M**



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); E-mail: [iain@metrouniv.ac.id](mailto:iain@metrouniv.ac.id)

**NOTA DINAS**

Nomor : Istimewa  
Lampiran : 1 (Satu) Berkas  
Hal : **Pengajuan Permohonan Dimunaqosyahkan**

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Syariah  
Institut Agama Islam Negeri Metro  
Di-

Tempat

***Assalamu'alaikum Wr. Wb***

Setelah kami mengadakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka skripsi penelitian yang telah disusun oleh:

Nama : TRISKA KATRIN NINGTIAS  
NPM : 1902020025  
Fakultas : Syariah  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)  
Judul : PENAGIHAN SPAYLATER PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN ETIKA HUKUM EKONOMI SYARIAH

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan. Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya atau perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

***Wassalamu'alaikum Wr. Wb***

Metro, 15 Juni 2023

Pembimbing

**Moelki Fahmi Ardliansyah, M.H.**  
NIP. 19930710 201903 1 005

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : PENAGIHAN SPAYLATER PERSPEKTIF UNDANG-  
UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG  
INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN  
ETIKA HUKUM EKONOMI SYARIAH

Nama : TRISKA KATRIN NINGTIAS

NPM : 1902020025

Fakultas Syariah

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)

## MENYETUJUI

Untuk di ajukan dalam sidang munaqosyah Fakultas Syariah Institut  
Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, 15 Juni 2023  
Pembimbing



Moelki Fahmi Ardliansyah, M.H.  
NIP. 19930710 201903 1 005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id) E-mail: [iaimetro@gmail.com](mailto:iaimetro@gmail.com)

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Not. 1184 / In. 28. 2 / D / Pp. 00. 9 / 07 / 2023 .....

Skripsi dengan Judul : PENAGIHAN SPAYLATER PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 19 TAHUN 2016 TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK, Disusun Oleh : TRISKA KATRIN NINGTIAS. NPM. 1902020025, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah yang telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pada hari/tanggal : Kamis/ 22 Juni 2023.

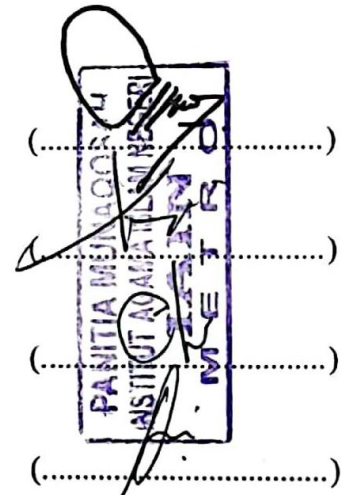
**TIM PENGUJI**

Ketua / Moderator : Moelki Fahmi Ardliansyah, M.H

Penguji I : Nizaruddin, S.Ag., M.H

Penguji II : Firmansyah, M.H

Sekretaris : Agus Salim Ferliadi, M.H



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Syariah



**Dr. Dri Santoso, M.H**  
19670316 199503 1 001

## ABSTRAK

### **PENAGIHAN SPAYLATER PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 19 TAHUN 2016 TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK**

Oleh  
**TRISKA KATRIN NINGTIAS**  
NPM. 1902020025

SPayLater merupakan sebuah solusi pinjaman instan yang disediakan oleh *Marketplace Shopee* yang memberikan kemudahan bagi penggunanya terutama pada Mahasiswa IAIN Metro. Selain adanya denda keterlambatan, SPayLater juga melakukan penagihan melalui telepon atau secara langsung. Praktik penagihan SPayLater menggunakan media komunikasi ini dilakukan dengan cara terus-menerus seperti diteror dan menggunakan bahasa yang tidak pantas serta adanya ancaman atau menakut-nakuti bahwa datanya akan disetorkan kepada pihak OJK, hal ini membuat penggunanya merasa terganggu karena adanya panggilan telepon secara terus-menerus dan bertentangan dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui praktik penagihan SPayLater di kalangan Mahasiswa IAIN Metro dan mengetahui tinjauan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik terhadap penagihan SPayLater.

Penelitian ini berbentuk penelitian lapangan (*field reasearch*), sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan datanya berupa observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Pembahasan dari hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif serta teknik penulisan menggunakan metode deskriptif dan deduktif.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa praktik penagihan SPayLater pada pembiayaan atau kredit online yang bermasalah di kalangan Mahasiswa IAIN Metro telah sesuai dengan ketentuan yaitu dengan memberikan notifikasi melalui aplikasi Shopee, menghubungi melalui telepon ataupun *WhatsApp* untuk memberitahu keterlambatan dan meminta segera melunasi tagihannya bahkan menghubungi kontak darurat. Namun, cara dalam melakukan penagihan melalui media komunikasi tersebut adanya ketidaksesuaian antara aturan yang ada, yaitu di dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 29 telah disebutkan tidak boleh adanya unsur ancaman kekerasan atau menakut-nakuti seperti adanya teror maupun intimidasi, seperti yang dilakukan oleh pihak penagih yaitu menelpon berkali-kali yang bersifat mengganggu seperti diteror, adanya intimidasi atau menakut-nakuti bahwa datanya akan di *blacklisted* dan dicatat di SLIK OJK, yang menyebabkan penerima pinjaman merasa cemas dan khawatir.

**Kata Kunci:** *Penagihan SPayLater, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik*

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : TRISKA KATRIN NINGTIAS  
NPM : 1902020025  
Fakultas : Syariah  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian penulis, kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 15 Juni 2023

Peneliti,



**Triska Katrin Ningtias**

NPM. 1902020025

## MOTTO

وَإِنْ كَانَ دُوعُسْرَةٌ فَنظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۖ وَإِنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ  
تَعْلَمُونَ ﴿٢٨٠﴾

Artinya: “Dan jika (orang berutang itu) dalam kesulitan, maka berilah tenggang waktu sampai dia memperoleh kelapangan. Dan jika kamu menyedekahkan, itu lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui.” (QS. Al-Baqarah: 280)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2009), 47.



## **PERSEMBAHAN**

Tidak ada kata yang pantas diucapkan selain rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak berkah dalam hidup peneliti. Peneliti persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Alm. Bapak Harjo Selamat dan Almh. Ibu Suparti serta orang tua sambungku, Ibu Makrifah yang telah menemaniku sampai saat ini yang senantiasa mendoakan, memberi dukungan dan semangat serta selalu mendoakan setiap saat untuk keberhasilanku.
2. Kedua kakak tersayangku Susi Ernawati dan Rini Puspita Sari serta kedua kakak iparku Huzaini dan Sugianto yang selalu memberikan dukungan dan doa.
3. Sahabatku dari SMK, Paradita Kusumarina yang selama ini selalu memberikan dukungan dan semangat.
4. Teman-teman seperjuanganku khususnya mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2019 yang telah memberikan dukungan serta bantuan yang tidak ternilai harganya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Almamater tercinta IAIN Metro.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan taufik, hidayah serta inayah kepada peneliti, sehingga peneliti pada akhirnya dapat menyelesaikan skripsi sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

Skripsi yang berjudul **“Penagihan Spaylater Perspektif Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik”** ini, disusun untuk memenuhi salah satu syarat agar memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro. Selama pembuatan karya ilmiah yang berupa skripsi ini, peneliti tidak lepas dari dukungan, bantuan, masukan serta arahan hingga bimbingan dari berbagai pihak, maka dari itu peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, PIA, sebagai Rektor IAIN Metro.
2. Bapak Dr. Dri Santoso, M.H., sebagai Dekan Fakultas Syariah IAIN Metro.
3. Bapak Moelki Fahmi Ardliansyah, M.H., sebagai Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah dan sebagai Pembimbing Skripsi, yang telah memberikan bimbingan serta arahnya yang bermanfaat dan sangat berharga kepada peneliti selama bimbingan.
4. Bapak/Ibu Dosen IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.

Semoga amal dan juga jasa mereka semua mendapat balasan sebaik-baiknya dari Allah SWT. Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi peneliti khususnya dan juga pembaca umumnya. Peneliti sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan juga saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan demi perbaikan skripsi ini.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Metro, Juni 2023  
Peneliti,

**Triska Katrin Ningtias**  
NPM. 1902020025

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ORISINALITAS PENELITIAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
1. Tujuan Penelitian.....	10
2. Manfaat Penelitian.....	10
D. Kajian Relevan ( <i>Literature Review</i> ).....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>14</b>
A. Tinjauan Umum SPayLater.....	14
B. Etika Penagihan Hutang .....	23
C. Undang-Undang Infomasi dan Transaksi Elektronik .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>46</b>
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	46
1. Jenis Penelitian .....	46
2. Sifat Penelitian.....	46

B. Sumber Data .....	47
1. Sumber Data Primer .....	47
2. Sumber Data Sekunder .....	47
C. Populasi dan Sampel.....	48
1. Populasi .....	48
2. Sampel.....	48
D. Teknik Pengumpulan Data .....	48
E. Teknik Analisis Data .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
A. Pengguna SPayLater di IAIN Metro .....	51
B. Praktik Penagihan SpayLater pada Pembiayaan Bermasalah .....	53
C. Penagihan SPayLater dalam Perspektif Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.....	60
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>67</b>
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu .....	11
---------------------------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rincian Tagihan Akun Triska .....	6
Gambar 1. 2 Riwayat Panggilan Penagihan yang mengatasnamakan Pihak Shope 6	
Gambar 1. 3 Akun SPayLater Yani.....	7
Gambar 2. 1 Halaman Utama Aplikasi Shopee .....	15
Gambar 2. 2 Tampilan Menu Shopee .....	15
Gambar 2. 3 Tampilan Aktifkan SPayLater.....	16
Gambar 2. 4 Gambar Pilih Metode Verifikasi .....	17
Gambar 2. 5 Gambar Masukkan Kode Verifikasi (OTP) .....	17
Gambar 2. 6 Tampilan Unggah KTP .....	17
Gambar 2. 7 Tampilan Informasi Tambahan .....	18
Gambar 2. 8 Tampilan Verifikasi Wajah .....	18
Gambar 2. 9 Tampilan Verifikasi Selesai/Aktivasi SPayLater Berhasil.....	19
Gambar 2. 10 Tampilan Pembuatan Pesanan.....	19
Gambar 2. 11 Metode Pembayaran SPayLater .....	20
Gambar 2. 12 Memasukkan pin Shopeepay.....	20
Gambar 2. 13 Tampilan Pesanan telah Terkonfirmasi/Berhasil .....	20
Gambar 4. 1 Notifikasi Sebelum Jatuh Tempo .....	54
Gambar 4. 2 Riwayat Panggilan dari Pihak Shopee .....	57

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
2. Surat Izin Pra Survey
3. Surat Izin Research
4. Surat Balasan Research
5. Surat Tugas
6. Outline
7. Alat Pengumpul Data (APD)
8. Surat Keterangan Bebas Pustaka
9. Surat Keterangan Bebas Plagiasi
10. Formulir Konsultasi Bimbingan
11. Foto-Foto Penelitian (Dokumentasi)
12. Berita Acara Sidang
13. Daftar Riwayat Hidup

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Platform Shopee ini dioperasikan oleh PT Shopee Internasional Indonesia, yang merupakan sebuah situs atau aplikasi yang menyediakan lahan atau tempat untuk penjualan barang antara penjual dan pembeli. *Marketplace* Shopee menyediakan beberapa metode pembayaran yang dapat dipilih pembeli untuk setiap transaksinya, diantaranya ShopeePay, COD (*Cash on Delivery*), Transfer Bank, dengan kartu kredit/debit, atau dengan Bayar Tunai di Mitra/Agen (seperti Mitra Shopee, agen BRILink, BNI Agen46, Alfamart, dan Indomaret). Selain itu juga ada metode pembayaran dengan SPayLater (ShopeePayLater).

*Fintech* SPayLater merupakan bentuk kerjasama antara PT Commerce Finance dengan PT Shopee Internasional. Platform ini menggunakan sistem yang disebut *P2P Lending (Peer to Peer Lending)* untuk menghubungkan pemberi pinjaman dan peminjam dana ini. Inovasi di bidang keuangan atau jasa keuangan disebut sebagai *fintech* atau *financial technology*. Inovasi yang dimaksud adalah salah satu yang menggabungkan teknologi modern ke dalam sektor keuangan. *Fintech* adalah jenis bisnis yang menggabungkan teknologi dan layanan keuangan.<sup>2</sup> *P2P Lending* adalah salah satu jenis *fintech*. Platform yang menggunakan internet untuk mempertemukan pihak yang membutuhkan

---

<sup>2</sup> Rani Maulida, "Fintech: Pengertian, Jenis hingga Regulasinya di Indonesia", last modified 2019, accessed August 7, 2022, <https://www.online-pajak.com/tentang-pajak-pribadi/fintech>.



dana dengan pihak yang memberikan dana ini disebut dengan P2P *Lending*.<sup>3</sup> P2P *Lending* ini lebih praktis, karena dapat dilakukan dalam satu platform online.

SPayLater merupakan metode pembayaran beli sekarang, bayar nanti tanpa kartu kredit. Pengguna dapat melakukan pembelian terlebih dahulu dan membayarnya dengan mencicil selama beberapa bulan atau pada bulan berikutnya dengan SPayLater. SPayLater adalah produk layanan pinjaman yang disediakan PT Commerce Finance di aplikasi Shopee untuk memberikan pinjaman kepada penggunanya. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengawasi langsung PT Commerce Finance.<sup>4</sup> Layanan pinjaman online seperti ini, sebagaimana tercantum pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, Pasal 1, Angka (3) yang menyatakan bahwa “Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi adalah penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman dalam rangka melakukan perjanjian pinjam meminjam dalam mata uang rupiah secara langsung melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet”.

Pinjaman SPayLater merupakan penerapan akad *qardh* (utang-piutang) dalam Hukum Islam. Pada dasarnya *qardh* merupakan akad yang bercorak

---

<sup>3</sup> Ibid.

<sup>4</sup> Shopee.co.id, “[SPayLater - Limit & Aktivasi] Apa Itu SPayLater?”, accessed August 7, 2022, [https://help.shopee.co.id/portal/article/71956-\[SPayLater---Limit-&-Aktivasi\]-Apa-itu-SPayLater%3F?previousPage=other+articles&previousPage=other+articles&previousPage=other+articles](https://help.shopee.co.id/portal/article/71956-[SPayLater---Limit-&-Aktivasi]-Apa-itu-SPayLater%3F?previousPage=other+articles&previousPage=other+articles&previousPage=other+articles).

*ta'awun* (pertolongan) dan kasih sayang kepada pihak yang membutuhkan.<sup>5</sup> Memberikan pinjaman merupakan perbuatan *ma'ruf* yang dapat menanggulangi kesulitan sesama manusia atau memiliki nilai kebaikan dan berpahala di sisi Allah SWT, sebagaimana dijelaskan dalam al-Qur'an Surat al-Baqarah (2) ayat 245:

مَنْ ذَا الَّذِي يُقْرِضُ اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضْعِفُهُ لَهُ وَأُضْعَافًا كَثِيرَةً وَاللَّهُ يَقْبِضُ وَيَبْصُطُ وَإِلَيْهِ تُرْجَعُونَ ﴿٢٤٥﴾

Artinya: “Barang siapa meminjami Allah dengan pinjaman yang baik maka Allah melipatgandakan ganti kepadanya dengan banyak. Allah menahan dan melapangkan (rezeki) dan kepada-Nyalah kamu dikembalikan.” (QS. al-Baqarah (2): 245)<sup>6</sup>

Melalui firman Allah SWT di atas, dapat dipahami bahwa utang-piutang merupakan bentuk muamalah yang diperbolehkan dalam Islam, dan orang yang memberi utang kepada orang yang membutuhkan dengan baik merupakan perbuatan yang dianjurkan dalam syariat Islam. Di samping itu, pelaksanaan utang-piutang hendaknya dilakukan dengan hati-hati supaya tidak bertentangan dengan syariat Islam, karena utang-piutang merupakan bentuk muamalah yang cukup banyak dilakukan oleh manusia demi memenuhi kebutuhan hidup.

SPayLater adalah solusi pinjaman instan dari Shopee yang memungkinkan pengguna untuk berbelanja di platform dengan pembayaran dalam jangka waktu yang sudah ditentukan, yang dapat disebut juga dengan hutang online di Shopee. Jangka waktu pembayaran SPayLater yaitu dalam

<sup>5</sup> Akhmad Farroh Hasan, *Fiqh Muammalah dari Klasik hingga Kontemporer (Teori dan Praktek)*, (Malang: UIN-Maliki Malang Press, 2018), 61.

<sup>6</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2009), 39.

waktu 1 bulan (cicilan 1x/Beli Sekarang Bayar Nanti) atau dengan cicilan 3, 6, 12, serta 18 dan 24 bulan (khusus pengguna terpilih).<sup>7</sup> Limit yang ditawarkan itu berbeda-beda bagi setiap penggunanya. Seiring waktu, jika pengguna SPayLater lancar dalam pelunasan tagihan, maka jumlah limit kredit SPayLater dapat bertambah. Hal ini dirasakan oleh beberapa pengguna SPayLater, seperti halnya Yani yang menggunakan SPayLater selama tiga tahun yang mana limit awal yaitu Rp 1.500.000,- dan limit sekarang yaitu Rp 5.900.000,-.<sup>8</sup> Delva yang menggunakan SPayLater 1,5 tahun yang mana limit awal yaitu Rp 1.500.000,- dan limit sekarang sebesar Rp 3.300.000,-.<sup>9</sup> Adapun Doni telah menggunakan SPayLater selama kurang lebih tiga bulan, dan limit awalnya adalah Rp 2.100.000,- dan limit saat ini adalah Rp 2.300.000,-.<sup>10</sup>

Berdasarkan laporan Fintech (2021) oleh Daily Social, SPayLater adalah layanan paylater paling populer di Indonesia, tercatat 78,4% pengguna menggunakan aplikasi SPayLater.<sup>11</sup>

SPayLater kian populer dikarenakan memberi kemudahan dalam berbelanja online untuk kebutuhan ataupun keinginan yang harus dipenuhi dengan segera, tetapi belum mempunyai uang. Ini sebagai salah satu faktor yang menyebabkan SPayLater kian populer dan disukai oleh golongan milenial. SPayLater memang terkesan sangat memudahkan bagi penggunanya.

---

<sup>7</sup> Shopee.co.id, “[SPayLater - Limit& Aktivasi] Apa Itu SPayLater?”, accessed September 25, 2022, [https://help.shopee.co.id/portal/article/71956-\[SPayLater---Limit-&-Aktivasi\]-Apa-itu-SPayLater%3F?previousPage=other+articles&previousPage=other+articles&previousPage=other+articles](https://help.shopee.co.id/portal/article/71956-[SPayLater---Limit-&-Aktivasi]-Apa-itu-SPayLater%3F?previousPage=other+articles&previousPage=other+articles&previousPage=other+articles).

<sup>8</sup> Wawancara dengan Yani, *Pengguna SPayLater*, tanggal 22 Agustus 2022.

<sup>9</sup> Wawancara dengan Delva, *Pengguna SPayLater*, tanggal 22 Agustus 2022.

<sup>10</sup> Wawancara dengan Doni, *Pengguna SPayLater*, tanggal 23 September 2022.

<sup>11</sup> M Ivan Mahdi, "8 Paylater dengan Pengguna Terbanyak, Siapa Memimpin", last modified 2022, accessed September 20, 2022, <https://dataindonesia.id/digital/detail/8-paylater-dengan-pengguna-terbanyak-siapa-memimpin>.

Seperti yang terjadi pada kalangan Mahasiswa IAIN Metro untuk mendapatkan pinjaman dalam memenuhi kebutuhan pada saat kemampuan yang dimiliki terbatas.

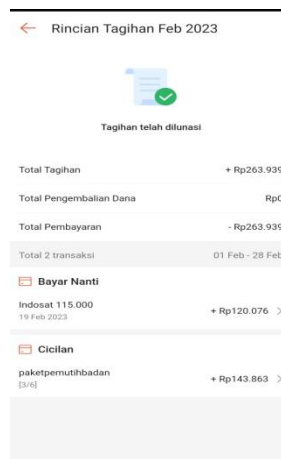
Fitur SPayLater menjadi godaan di era milenial sekarang ini karena terkesan mudah, namun kita tetap perlu memahami segala resiko yang mungkin terjadi. Alangkah baiknya pengguna SPayLater bisa menggunakan fitur ini dengan bijak, berhati-hati dan dapat mengelola dengan baik supaya tidak menimbulkan resiko terlilit hutang. Ada keuntungan nyata menggunakan SPayLater, seperti tidak adanya minimal transaksi dan penggunaan bebas menggunakan limit yang telah ditentukan serta diberikan saat fitur pertama kali diaktifkan. Keuntungan lainnya termasuk biaya cicilan yang rendah, cepat dan proses verifikasi yang aman, pilihan tenor pembayaran dalam tiga, enam, dua belas, serta delapan belas dan 24 bulan untuk pengguna tertentu.<sup>12</sup> Namun, pengguna SPayLater akan dikenakan biaya cicilan minimal sebesar 2,95% dari total pembayaran, yang sudah termasuk bunga dan biaya lainnya. Selain itu, pengguna SPayLater dikenakan biaya penanganan sebesar 1% per transaksi dan sebesar 5% per bulan dari total jumlah jatuh tempo (termasuk tagihan sebelumnya) sebagai denda jika melakukan keterlambatan membayar tagihan.

Dampak apabila tidak membayar tagihan SPayLater tepat waktu, antara lain: akan dikenakan biaya keterlambatan atau denda sebesar 5% per bulan dari total tagihan, pembatasan akses fungsi aplikasi dan penggunaan voucher Shopee, serta peringkat kredit dalam Sistem Layanan Informasi Keuangan

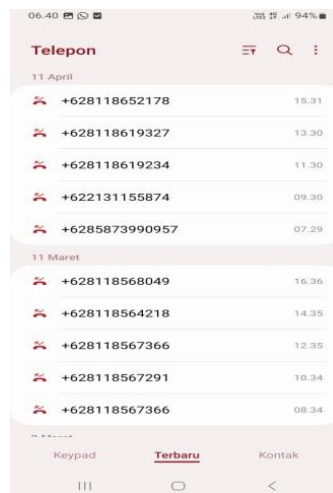
---

<sup>12</sup> Shopee.co.id, “[SPayLater - Limit & Aktivasi] Apa itu SPayLater?”

Otoritas Jasa Keuangan (SLIK OJK) yang dapat mempersulit perolehan pembiayaan dari bank atau perusahaan lain, selain itu penagihan dilakukan melalui telepon atau secara langsung.<sup>13</sup> Seperti halnya yang terjadi pada pengguna SPayLater di kalangan Mahasiswa IAIN Metro yang mengalami keterlambatan pembayaran.



**Gambar 1. 1 Rincian Tagihan Akun Triska**



**Gambar 1. 2 Riwayat Panggilan Penagihan yang mengatasnamakan Pihak Shopee**

<sup>13</sup> Shopee.co.id, “[SPayLater - Biaya] Apa Yang Terjadi Jika Saya Terlambat Melakukan Pembayaran Tagihan SPayLater?”, accessed August 23, 2022, [https://help.shopee.co.id/portal/article/72112-\[SPayLater---Biaya\]-Apa-yang-terjadi-jika-saya-terlambat-melakukan-pembayaran-tagihan-SPayLater%3F?previousPage=other+articles&previousPage=other+articles&previousPage=other+articles](https://help.shopee.co.id/portal/article/72112-[SPayLater---Biaya]-Apa-yang-terjadi-jika-saya-terlambat-melakukan-pembayaran-tagihan-SPayLater%3F?previousPage=other+articles&previousPage=other+articles&previousPage=other+articles).



**Gambar 1.3 Akun SPayLater Yani**

Berdasarkan gambar 1.1 akun milik Mahasiswa IAIN Metro yang bernama Triska ini memiliki tagihan di bulan Februari sebesar Rp 263.939,- dan tanggal jatuh temponya pada tanggal 11 bulan Maret. Di mana saat itu pas jatuh tempo, ia belum dapat membayarnya sehingga ia diingatkan melalui telepon oleh orang yang mengatasnamakan pihak Shopee hingga beberapa kali dengan nomor yang berbeda-beda untuk segera membayar tagihannya, seperti yang tertera dalam gambar 1.2 ini membuatnya merasa terganggu dengan cara penagihan tersebut dan langsung membayarnya, sehingga tidak dikenakan denda keterlambatan.

Berdasarkan gambar 1.3 akun milik Mahasiswa IAIN Metro yang bernama Yani, ia telat untuk membayar tagihan SPayLater sebesar Rp 81.775,- untuk tagihan yang jatuh pada bulan Juni sebesar Rp 4.089, sehingga total untuk pembayaran sebesar Rp 85.864,-. Menurut Yani, penagihan berlangsung pada saat jatuh tempo. Ia telat dalam membayar dikarenakan saat itu ingi *top up* Shopeepay jauh dari rumah dan minimarket juga jauh sehingga

belum sempat membayar tagihan pada waktunya. Lalu, pihak SPayLater mengingatkan dengan cara mengirimkan SMS kepada no.hp yang telah terdaftar dan menelpon hingga berkali-kali dalam sehari, padahal menurutnya keterlambatan tersebut sudah dikenai denda sebesar 5% seperti yang telah tercantum dalam gambar tersebut dan diberi waktu lagi untuk pembayaran tagihan SPayLater tersebut selama 1 bulan lagi.<sup>14</sup>

Tak lain halnya dengan penjelasan Mahasiswa IAIN Metro atas nama Doni, ia telat dalam pembayaran tagihan SPayLater dikarenakan belum mempunyai uang, lalu ia ditelepon oleh pihak SPayLater secara terus-menerus seperti diteror dengan kata-kata yang tidak pantas. Padahal nominal yang dipinjam tidak seberapa tetapi ancamannya seperti meminjam ratusan juta. Bahkan ia mengatakan seperti diintimidasi atau ancaman ringan oleh pihak SPayLater bahwa datanya akan disetorkan kepada pihak OJK.<sup>15</sup> Selain itu, peneliti melakukan wawancara dengan pihak Shopee melalui e-mail, dimana disampaikan bahwa proses penagihan untuk panggilan yang diterima adalah bersifat sebagai panggilan pengingat.<sup>16</sup>

Dari beberapa kasus tersebut, pihak SPaylater sudah sesuai dalam penyelesaian masalah ketika pengguna terlambat dalam membayar, seperti yang telah dicantumkan di dalam kontrak baku yaitu dengan cara penagihan langsung melalui telepon atau penagihan lapangan. Namun, pengguna SPayLater merasa terganggu dengan cara penagihan yang dilakukan dengan

---

<sup>14</sup> Wawancara dengan Yani, *Pengguna SPayLater*, tanggal 22 Agustus 2022.

<sup>15</sup> Wawancara dengan Doni, *Pengguna SPayLater*, tanggal 23 September 2022.

<sup>16</sup> Wawancara dengan Awy, *Customer Service Piha Shopee melalui E-Mail*, tanggal 09 Desember 2022.

cara menelpon berkali-kali dalam sehari dengan nomor yang berbeda-beda, walaupun pengguna sudah menjelaskan kenapa ia terlambat dalam melakukan pembayaran tagihan, hal ini sangat mengganggu bagi penggunanya.

Sebagaimana berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 29, bahwa “Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak mengirimkan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang berisi ancaman kekerasan atau menakutkan yang ditujukan secara pribadi”. Cara penagihan SPayLater kepada pengguna SPayLater di kalangan Mahasiswa IAIN Metro yang telah jatuh tempo dengan menelpon secara terus-menerus dalam sehari dengan nomor yang berbeda-beda seperti diteror dan menggunakan bahasa yang tidak pantas serta adanya ancaman ringan seperti ditakut-takuti bahwa datanya akan disetorkan kepada pihak OJK, ini membuat penggunanya merasa terganggu dengan cara penagihan tersebut.

Sebagaimana telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai penagihan SPayLater yang terjadi di kalangan Mahasiswa IAIN Metro dalam kaitannya dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat ditarik permasalahan, yaitu:



1. Bagaimana praktik penagihan SPayLater pada pembiayaan atau kredit online yang bermasalah?
2. Bagaimana penagihan pembiayaan atau kredit online yang bermasalah pada SPayLater Perspektif Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

- a. Praktik penagihan SPayLater pada pembiayaan atau kredit online yang bermasalah.
- b. Penagihan pembiayaan atau kredit online yang bermasalah pada SPayLater Perspektif Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

#### **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai praktik penagihan SPayLater pada pembiayaan atau kredit online yang bermasalah serta penagihan pembiayaan atau kredit online yang bermasalah pada SPayLater Perspektif Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-

Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat sebagai bahan masukan serta pendalaman pengetahuan wawasan terkait praktik penagihan SPayLater pada pembiayaan atau kredit online yang bermasalah serta penagihan pembiayaan atau kredit online yang bermasalah pada SPayLater Perspektif Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

**D. Kajian Relevan (*Literature Review*)**

Uraian singkat tentang penelitian sebelumnya atau penelitian yang telah dilakukan pada subjek penelitian saat ini dikenal sebagai tinjauan penelitian sebelumnya. Hal ini dilakukan untuk memperjelas bahwa penelitian saat ini bukanlah pengulangan atau duplikat dari kajian atau penelitian sebelumnya. Kajian dan pembahasan berikut berkaitan dengan masalah ini:

**Tabel 1. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama/Judul Penelitian	Tahun	Persamaan	Perbedaan
1.	Jurnal atas nama Ah Khairul Wafa, dengan judul “Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap ShopeePay Later”	2020	Sama-sama membahas tentang SPayLater.	Dalam tulisannya, Wafa hanya membahas cicilan dengan bunga 0% dan penyelesaian sengketa memakai akad al-shulh. Fakta bahwa Wafa mengkaji ShopeePay

				<p>Later pada tahun 2020, saat ShopeePay Later disediakan oleh PT Lentera Dana Nusantara, itulah yang membedakan penelitian ini dengan penelitian lainnya. Sedangkan peneliti meneliti pada tahun 2022 dimana SPayLater disediakan oleh PT Commerce Finance. Jadi, subjek hukum yang dikaji berbeda.</p>
2.	<p>Skripsi atas nama Marinda Agesthia Monica, dengan judul “Analisis Hukum Islam terhadap Pinjaman Uang Elektronik ShopeePayLater pada E-Commerce”</p>	2019	<p>Sama-sama membahas tentang SPayLater</p>	<p>Dalam tulisannya, Monica membahas ShopeePayLater dalam hukum Islam berdasarkan akad qard dan Fatwa DSN-MUI Nomor 116/DSN-MUI/IX.2017, di mana ShopeePayLater dilarang karena mengandung unsur yang dapat merugikan penggunanya. Yang membedakan dengan penelitian ini yaitu peneliti membahas tentang etika penagihan dalam pembiayaan atau kredit online bermasalah yang terjadi di SPayLater.</p>
3.	<p>Jurnal atas nama Sherlina Permata dan Hendra Haryanto dengan judul “Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Aplikasi Shopee Paylater”</p>	2022	<p>Sama-sama membahas tentang SPayLater.</p>	<p>Dalam tulisannya Sherlina dan Hendra membahas mengenai kasus perentasan akun konsumen <i>SPayLater</i> serta perlindungan hukum sistem pembayaran <i>pay later</i> di Indonesia. Sedangkan peneliti meneliti tentang etika penagihan dalam pembiayaan atau kredit</p>

				online bermasalah yang terjadi di SPayLater.
4.	Jurnal yang ditulis oleh Nasrul Hadi dengan judul “Shopee Pay Later dalam Prespektif Hukum Ekonomi Syariah”	2020	Sama-sama membahas tentang SPayLater.	Dalam tulisannya Hadi lebih menekankan pada sistem bunga pada <i>SPayLater</i> . Sedangkan peneliti lebih meneliti tentang etika penagihan dalam pembiayaan atau kredit online bermasalah yang terjadi di <i>SPayLater</i> .
5.	Jurnal yang ditulis oleh A. Muh. Syaifuddin, Ruslang, Hasriani, Supriadi Muslimin dengan judul “Perspektif Ekonomi Islam Terhadap Transaksi Shopee Paylater”	2022	Sama-sama membahas tentang SPayLater.	Dalam tulisannya mereka meneliti lebih mendalam mengenai perspektif ekonomi Islam terhadap penggunaan <i>Shopee PayLater</i> dan melihat dari sisi syariat fitur tersebut. Sedangkan peneliti lebih menekankan pada etika penagihan dalam pembiayaan atau kredit online bermasalah yang terjadi di <i>SPayLater</i> .

Pada bagian ini, peneliti bermaksud untuk melanjutkan penelitian sebelumnya mengenai *marketplace* Shopee. Namun demikian, kajian topik pembahasan yang peneliti angkat dalam bentuk skripsi ini mengarah pada aspek kajian terkait Penagihan SPayLater dengan mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Hal ini yang membedakan dengan penelitian sebelumnya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Tinjauan Umum SPayLater**

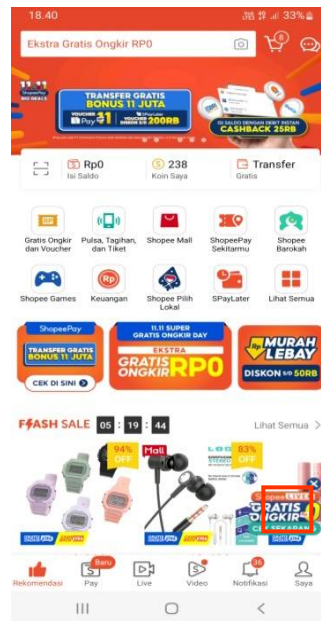
SPayLater merupakan salah satu metode pembayaran pada marketplace Shopee. PT Commerce Finance menyediakan metode pembayaran beli sekarang, bayar nanti yang dikenal sebagai SPayLater, yang langsung diawasi oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan). Pengguna dapat menggunakan SPayLater ini untuk melakukan pembelian terlebih dahulu dan membayarnya secara mencicil selama beberapa bulan atau membayarnya pada bulan berikutnya. SPayLater dapat digunakan untuk membayar tagihan selain menjadi metode pembayaran di Shopee, khususnya untuk pengguna tertentu. Keuntungan dalam menggunakan SPayLater adalah sebagai berikut: Prosedur verifikasi yang aman dan cepat; Tersedia pilihan tenor pembayaran 3 (tiga), 6 (enam), 12 (dua belas), serta bagi 18 dan 24 bulan bagi pengguna terpilih; Biaya cicilan yang rendah (termasuk suku bunga dan biaya lainnya).<sup>17</sup>

Untuk mengaktifkan SPayLater sangat mudah, berikut langkah-langkahnya:

---

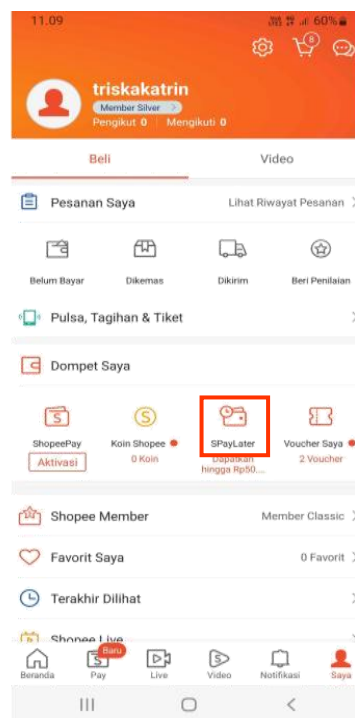
<sup>17</sup> Shopee.co.id, “[SPayLater - Limit & Aktivasi] Apa itu SPayLater?”

1. Pada halaman utama aplikasi Shopee klik tab saya.



**Gambar 2. 1 Halaman Utama Aplikasi Shopee**

2. Lalu klik SPayLater.



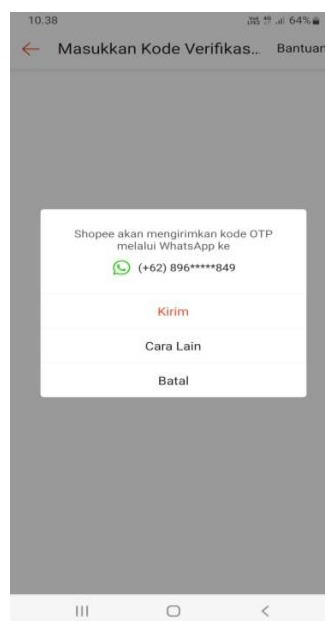
**Gambar 2. 2 Tampilan Menu Shopee**

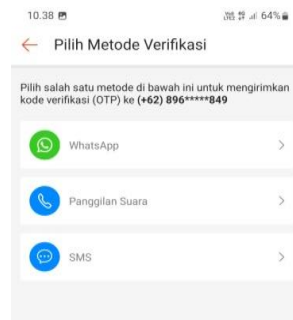
3. Kemudian, Pilih Aktifkan Sekarang.



**Gambar 2. 3 Tampilan Aktifkan SPayLater**

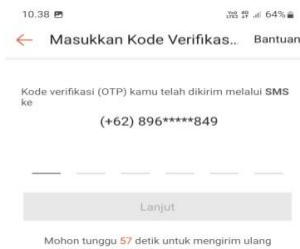
4. Setelah itu, masukkan kode OTP untuk verifikasi yang dikirimkan Shopee pada nomor telepon yang telah terdaftar melalui SMS atau WhatsApp. Demi keamanan SPayLater anda, mohon untuk tidak memberikan kode OTP ke siapapun, termasuk tim SPayLater.





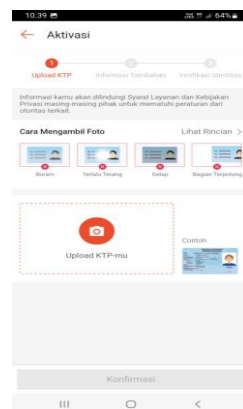
**Gambar 2. 4 Gambar Pilih Metode Verifikasi**

- Setelah kode terisi, lalu klik lanjut.



**Gambar 2. 5 Gambar Masukkan Kode Verifikasi (OTP)**

- Setelah itu, klik Ambil Foto untuk mengunggah gambar KTP Anda menggunakan bingkai layar yang disediakan dan pengaturan untuk kamera belakang. Periksa gambar. Gunakan simbol (✓) jika gambarnya jelas. Jika gambarnya tidak jelas atau buram, klik tombol (<) untuk mengambil ulang gambar.



**Gambar 2. 6 Tampilan Unggah KTP**



7. Selanjutnya, verifikasi nama, NIK dan tanggal lahir yang telah terisi otomatis, lalu masukkan informasi tambahan yang diperlukan dengan memilih Konfirmasi. Aktivasi akun SPayLater hanya bisa dengan satu KTP yang terdaftar di akun Shopee.

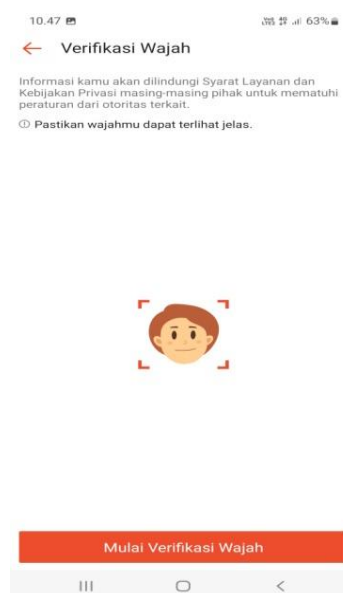
The screenshot shows the 'Aktivasi' (Activation) screen in the Shopee app. The progress bar indicates the current step is 'Informasi Tambahan' (Additional Information). The form includes the following fields:

- Informasi pribadi:**
  - Nama Ibu Kandung: [Input field]
  - Gaji Bulanan: [Input field]
  - Tingkat Pendidikan: Sarjana/ S1 >
  - Industri: Lain-lain >
  - Pekerjaan: Pelajar/Mahasiswa >
- Kontak Darurat 1:**
  - Nama: NUR CHOLILLA
  - Hubungan: [Input field]
  - No. HP: [Input field]
- Kontak Darurat 2:**
  - Nama: [Input field]
  - Hubungan: [Input field]
  - No. HP: [Input field]
- Dengan mengaktifkan SPayLater, Kebijakan Privasi.

A red 'Lanjut' (Next) button is at the bottom.

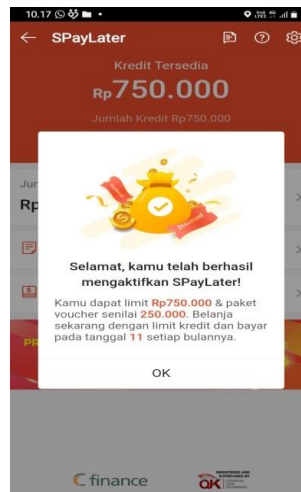
**Gambar 2. 7 Tampilan Informasi Tambahan**

8. Selanjutnya, klik lanjut. Kemudian pilih Mulai Verifikasi Wajah untuk melakukan verifikasi wajah. Pastikan bidikan diambil di ruangan yang cukup terang dan cerahkan wajah Anda agar terlihat di bingkai.



**Gambar 2. 8 Tampilan Verifikasi Wajah**

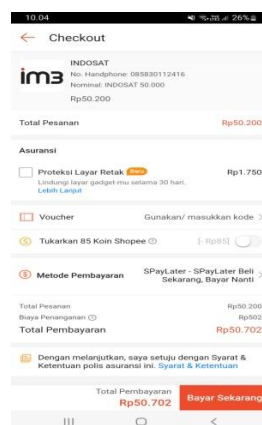
9. Ketika proses aktivasi SPayLater Anda berhasil diselesaikan, Anda akan menerima notifikasi yang mengonfirmasikan aktivasi yang berhasil, serta limit *general* (batas umum) dan limit cicilan (batas pembayaran) yang diperoleh untuk melakukan transaksi menggunakan SPayLater.



**Gambar 2. 9 Tampilan Verifikasi Selesai/Aktivasi SPayLater Berhasil**

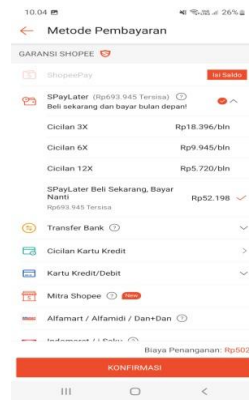
Pengguna dapat menggunakan pinjaman untuk melakukan pembelian di *marketplace* Shopee setelah SPayLater berhasil diaktifkan. Berikut ini merupakan cara membayar pesanan dengan menggunakan metode pembayaran SPayLater:

10. Lakukan pembelian dengan membuat pesanan.



**Gambar 2. 10 Tampilan Pembuatan Pesanan**

11. Pilih SPayLater sebagai metode pembayaran, lalu konfirmasi.

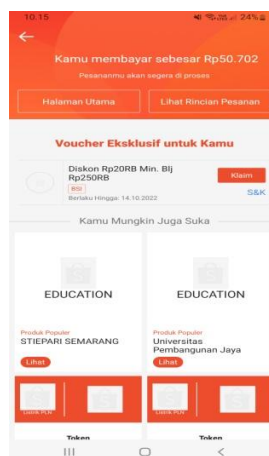


**Gambar 2. 11 Metode Pembayaran SpayLater**

12. Memasukkan pin ShopeePay, pesan otomatis terkonfirmasi.



**Gambar 2. 12 Memasukkan pin ShopeePay**



**Gambar 2. 13 Tampilan Pesanan telah Terkonfirmasi/Berhasil**

Selanjutnya langkah untuk melunasi cicilan SPayLater, yaitu sebagai berikut:

- a. Buka aplikasi Shopee, pilih menu SPayLater dengan mengklik menu saya.
- b. Klik bayar sekarang untuk memilih tagihan bulan ini.
- c. Pilih metode pembayaran dari SPayLater melalui ShopeePay, Virtual Account (Otomatis cek Transfer Bank), dan Indomaret setelah klik Bayar Sekarang.
- d. Setelah itu, pilih "Konfirmasi", "Bayar Sekarang", dan "Lakukan Pembayaran".<sup>18</sup>

Berdasarkan riwayat pembayaran tagihan pengguna dan kebijakan PT Commerce Finance, limit pengguna SPayLater dapat berubah sewaktu-waktu. Untuk mempertahankan riwayat pembayaran tagihan yang baik, pengguna diharuskan membayar tagihan tepat waktu. Untuk pembayaran dalam sebulan, minimal transaksi adalah Rp 1,- dan untuk pembayaran dengan cicilan sebesar Rp 50.000. Pengguna SPayLater masih bisa menggunakan SPayLater untuk *mencheckout* pesannya selama pengguna masih memiliki limit pinjaman dan tidak terdapat keterlambatan pembayaran tagihan untuk produk pinjaman lainnya di aplikasi Shopee.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Shopee.co.id, "[SPayLater - Tagihan & Pembayaran] Bagaimana Cara Membayar Tagihan SPayLater".

<sup>19</sup> Shopee.co.id, "[SPayLater - Pembayaran] Bagaimana Prosedur Pembayaran Menggunakan SPayLater?", accessed October 7, 2022, [https://help.shopee.co.id/portal/articles/73455?previousPage=other articles](https://help.shopee.co.id/portal/articles/73455?previousPage=other%20articles).

Shopee akan membebankan biaya penanganan 1% kepada pengguna SPayLater per transaksi. Pengguna akan terkena denda sebesar 5% dari total tagihan, jika pengguna tersebut terlambat dalam membayar tagihan. Setiap pengguna SPayLater mempunyai tanggal jatuh tempo yang berbeda. Pada sepuluh hari sebelum tanggal jatuh tempo, pengguna SPayLater akan menerima tagihan. Tagihan pengguna selalu muncul pada:

- a. Tanggal 25, paling lambat harus dibayar pada tanggal lima setiap bulan.
- b. Tanggal satu, paling lambat dibayar pada tanggal sebelas setiap bulan.
- c. Tanggal lima belas, paling lambat dibayar tanggal 25 setiap bulannya.<sup>20</sup>

Lakukan pembayaran tagihan sebelum jatuh tempo, lakukan tepat waktu untuk menghindari dampak keterlambatan. Dampak keterlambatan pembayaran tagihan SPayLater, yaitu sebagai berikut:

- a. Pengguna SPayLater dikenakan biaya keterlambatan sebesar 5% per bulan dari total tagihan.
- b. Penggunaan Voucher Shopee dan fungsi aplikasi dibatasi aksesnya.
- c. *Credit rating* Sistem Layanan Informasi Keuangan Otoritas Jasa Keuangan (SLIK OJK) pengguna SPayLater dapat mencegah pengguna tersebut untuk mendapatkan pembiayaan dari bank ataupun perusahaan lain.
- d. Dilakukan penagihan melalui telepon atau penagihan lapangan.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Ibid.

Sebelum tagihan muncul pada setiap bulannya, pengguna SPayLater dapat membayar tagihan SPayLater (tagihan umum atau cicilan), dengan catatan status pesanan pengguna sudah selesai (termasuk pengembalian dana). Berikut cara membayar tagihan bulan berikutnya, yaitu Pada halaman utama aplikasi Shopee, pengguna SPayLater dapat memilih tab Saya, lalu pilih SPayLater, lalu pilih jumlah yang harus dibayar, pilih tagihan bulan depan, setelah itu pilih pembayaran untuk bulan yang diinginkan, lalu klik bayar sekarang, pilih metode pembayaran, setelah sudah memilih metode pembayaran yang dipilih, lalu klik konfirmasi dan langkah terakhir yaitu bayar sekarang.<sup>22</sup>

Pengguna dapat memilih masing-masing transaksi untuk melihat rincian transaksi tersebut. Pengguna dapat memeriksa informasi mengenai jenis pembayaran, periode cicilan, waktu pembayaran, produk yang dibeli, dan kontrak pinjaman pada halaman detail transaksi. Pilih Lihat Kontrak Saya untuk melihat kontrak pinjaman lebih lanjut.

## **B. Etika Penagihan Hutang**

Secara etimologi, etika berasal dari bahasa Yunani “*ethos*”, yang artinya watak kesusilaan atau adat, dengan bentuk jamaknya yakni “*ta etha*” yang artinya kebiasaan. Berdasarkan Kamus Umum Bahasa Indonesia, etika diartikan ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak serta

---

<sup>21</sup> Shopee.co.id, “[SPayLater - Biaya] Apa yang terjadi jika saya terlambat melakukan pembayaran tagihan SPayLater?”

<sup>22</sup> Ibid.

kewajiban moral.<sup>23</sup> Hal ini terlihat bahwa etika berhubungan dengan upaya menentukan tingkah laku manusia. Sedangkan secara istilah, menurut Ahmad Amin mengartikan etika adalah ilmu yang menjelaskan arti baik dan buruk, menerangkan apa yang seharusnya dilakukan oleh manusia, menyatakan tujuan yang harus dituju oleh manusia di dalam perbuatan mereka dan menunjukkan jalan untuk melakukan apa yang seharusnya diperbuat.<sup>24</sup> Menurut Sumaryono (1995), makna etika yang berasal dari bahasa Yunani yaitu “*ethos*” yang memiliki arti yakni adat istiadat yang baik.<sup>25</sup> Etika merupakan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan upaya menentukan perbuatan yang dilakukan manusia untuk dikatakan baik atau buruk.<sup>26</sup> Etika yakni sebuah aturan atau pola tingkah laku yang dihasilkan oleh akal manusia.

Etika dalam pengertiannya berkaitan dengan kebiasaan hidup yang baik, baik pada diri sendiri maupun pada masyarakat maupun kelompok masyarakat. Etika berkaitan dengan nilai-nilai, tata cara hidup yang baik, aturan hidup yang baik, dan segala kebiasaan yang dianut dan diwarikan dari satu orang ke orang yang lain atau dari satu generasi ke generasi yang lain.<sup>27</sup> Etika sebagai praktis berarti nilai-nilai dan norma-norma moral sejauh mana dipraktikkan atau justru tidak dipraktikkan, walaupun seharusnya dipraktikkan.

---

<sup>23</sup> Pusat Bahasa Depatemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), 402.

<sup>24</sup> Abuddin Nata, *Ahlak Tasawuf Dan Karakter Mulia*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2017), 75-76.

<sup>25</sup> Serlika Aprita, *Etika Profesi Hukum*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2019), 1.

<sup>26</sup> Ibid, 77.

<sup>27</sup> Sonny Keraf, *Etika Bisnis Tuntutan Dan Relevansinya*, (Yogyakarta: Kenisius, 1998), 14.

Berdasarkan Kamus Bahasa Indonesia, penagihan yaitu proses, cara, perbuatan menagih; permintaan (peringatan dan sebagainya) supaya membayar utang dan sebagainya; tuntutan supaya memenuhi janji.<sup>28</sup> Penagihan dalam konteks perkreditan diartikan sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan oleh pihak kreditur atau yang mewakilinya untuk menagih utang kepada debitur dengan tujuan debitur tersebut dapat memenuhi kewajibannya dalam melunasi utangnya kepada kreditur.<sup>29</sup> Sedangkan hutang berdasarkan Kamus Bahasa Indonesia yaitu uang yang dipinjam dari orang lain; kewajiban membayar kembali apa yang sudah diterima.<sup>30</sup> Penagihan Hutang adalah sebuah tindakan yang dilakukan semata-mata untuk mendapatkan kembali harta yang telah dipinjamkan kepada debitur.

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 10/POJK.05/2022 Tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, BAB XII Tentang Edukasi dan Perlindungan Pengguna LPBBTI, Bagian Ketiga Tentang Penagihan, Pasal 102 ayat (1) berbunyi :

“Dalam hal Penerima Dana Wanprestasi, Penyelenggara wajib melakukan penagihan kepada Penerima Dana, paling sedikit dengan memberikan surat peringatan sesuai dengan jangka waktu dalam perjanjian Pendanaan antara Pemberi Dana dan Penerima Dana”.

Surat peringatan dapat disampaikan secara fisik atau digital melalui Sistem Elektronik atau sarana komunikasi pribadi yang terdaftar pada Sistem Elektronik yang digunakan oleh penyelenggara.

---

<sup>28</sup> Pusat Bahasa Depatemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), 1586.

<sup>29</sup> Priyanto Hadisaputro dan Ulya Yasmine Prisandani, *Etika Penagihan Menjunjung Tinggi Moralitas & Profesionalitas*, (Jakarta: Adhi Sarana Nusantara, 2021), 42.

<sup>30</sup> *Ibid*, 564.



Pasal 103 ayat (1) berbunyi :

“Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dengan pihak lain untuk melakukan fungsi penagihan kepada Penerima Dana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 102 ayat (1)”.

Pasal 104 ayat (1) berbunyi :

“Dalam melakukan penagihan kepada penerima dana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 102 ayat (1) dan Pasal 103 ayat (1), Penyelenggara wajib memastikan bahwa penagihan dilaksanakan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat dan ketentuan perundang-undangan”.

Dalam Pasal 104 ayat (2) :

“Ketentuan lebih lanjut mengenai penagihan ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan”.

Maksud dari norma yang berlaku di masyarakat antara lain: norma kepatutan, norma kesopanan dan norma kesusilaan. Sebagai contoh, yaitu tidak menggunakan ancaman, kekerasan dan/atau tindakan yang bersifat memermalukan Penerima Dana; tidak menggunakan tekanan secara fisik maupun verbal; dilakukan hanya kepada Pemberi Dana; dan tidak dilakukan secara terus menerus yang bersifat mengganggu jika penagihan menggunakan sarana komunikasi.

Dalam melaksanakan penagihan kepada orang yang berhutang melalui sarana komunikasi/melalui telepon, tenaga penagihan harus mematuhi etika penagihan, dilarang melakukan secara terus menerus yang bersifat mengganggu.

Dalam pemikiran Islam, etika dan moral dikenal dengan istilah akhlak. Secara etimologi, kata akhlak di dalam al-Qur'an tidak diketemukan, kecuali bentuk tunggalnya yaitu *khuluq* yang artinya budi pekerti, perangai, tingkah

laku dan tabiat.<sup>31</sup> Dalam Islam, akad utang-piutang dalam SPayLater ini disebut dengan akad *qardh*, dalam istilah fiqih dikenal dengan *aqad al-irfaq* (akad yang didasarkan atas rasa belas kasih) yang bercorak *ta'awun* (pertolongan) dan kasih sayang kepada pihak yang membutuhkan.<sup>32</sup>

Dalam syariat tidak membenarkan segala macam praktik utang piutang yang memberatkan terhadap pihak yang berutang (*muqtaridl*) dan menguntungkan pihak yang memberi utang (*muqridl*), karena untung-rugi bertentangan dengan asas yang mendasari akad utang, yaitu rasa belas kasih).<sup>33</sup> Penagihan hutang dalam Islam itu memiliki aturan-aturan, yaitu sebagai berikut:

1. Menurut mayoritas ulama, menentukan batas pembayaran hutang oleh *muqridl* kepada *muqtaridl* adalah hal yang menyebabkan akad utang (*qardh*) menjadi tidak sah, sebab dianggap berlawanan dengan dasar disyariatkannya akad utang. Meskipun menurut mazhab Maliki, hal demikian masih dianggap wajar sehingga tetap dihukum sah.<sup>34</sup> Hal ini sebagaimana dijelaskan dalam kitab *al-Fiqh al-Islami wa Adillatuh*, karya Syekh Wahbah az-Zuhaili, yaitu:

وَلَا يَصِحُّ عِنْدَ الْجُمْهُورِ اشْتِرَاطُ الْأَجَلِ فِي الْقَرْضِ وَيَصِحُّ عِنْدَ الْمَالِكِيَّةِ

<sup>31</sup> Rahmat Hidayat and Muhammad Rifa'i, *Etika Manajemen Perspektif Islam*, (Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI), 2018), 2.

<sup>32</sup> Akhmad Farroh Hasan, *Fiqh Muammalah Dari Klasik Hingga Kontemporer (Teori Dan Praktek)*, (Malang: UIN-Maliki Malang Press, 2018), 61.

<sup>33</sup> NU Online, "Aturan Menagih Utang dalam Islam," last modified 2019, diakses Desember 7, 2022, <https://islam.nu.or.id/syariah/aturan-menagih-utang-dalam-islam-umAGq>.

<sup>34</sup> Mohammad Mufid Muwaffaq, "Hukum Menagih Hutang Dalam Islam Dan Adabnya Sesuai Tuntutan Nabi", last modified 2020, accessed December 7, 2022, <https://pecihitam.org/hukum-menagih-hutang-dalam-islam/>.

Artinya: “Tidak sah mensyaratkan batas waktu pembayaran dalam akad utang menurut mayoritas ulama dan persyaratan tersebut tetap sah menurut mazhab Malikiyah”<sup>35</sup>

2. Halnya dengan menagih hutang, syariat memberikan hak kepada *muqridl* untuk menagih utang kepada *muqtaridl* pada saat *muqtaridl* dalam keadaan mampu dan memiliki harta yang cukup untuk membayar hutangnya.<sup>36</sup>

Berbeda halnya, ketika *muqtaridl* dalam keadaan tidak mampu untuk membayar hutang. Dengan demikian, *muqrid* tidak diperkenankan (haram) untuk menagih hutang pada *muqtaridl* dan ia wajib menunggu sampai *muqtaridl* berada dalam kondisi lapang. Sebagaimana dijelaskan dalam kitab *Mausuah al-Fiqhiyyah al-Kuwaitiyyah*, yaitu:

آثَارُ الْإِسْتِدَانَةِ . حَقُّ الْمُطَالَبَةِ , وَحَقُّ الْإِسْتِيفَاءِ : وَنُدْبُ الْإِحْسَانِ فِي الْمُطَالَبَةِ , وَوُجُوبُ إِنْظَارِ الْمَدِينِ الْمُعْسِرِ إِلَى حِينِ الْمَيْسَرَةِ بِالِاتِّفَاقِ

Artinya: “Dampak-dampak dari adanya hutang adalah adanya hak menagih hutang dan hak membayar hutang, dan disunnahkan bersikap baik dalam menagih hutang serta wajib menunggu orang yang dalam keadaan tidak mampu membayar hutangnya, menurut kesepakatan ulama”.<sup>37</sup>

Perintah untuk tidak menagih hutang kepada *muqtaridl* yang berada dalam keadaan tidak mampu, sebagaimana Allah SWT berfirman:

وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۗ وَإِنْ تَصَدَّقْتُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿٢٨٠﴾

Artinya: “Dan jika (orang berutang itu) dalam kesulitan, maka berilah tenggang waktu sampai dia memperoleh kelapangan. Dan jika

<sup>35</sup> Wahbah Az-Zuhaili, *Al-Fiqh al-Islami wa Adillatuh*, juz 5, 3792.

<sup>36</sup> Online, “Aturan Menagih Utang dalam Islam.”

<sup>37</sup> Kementerian Wakaf dan Urusan Keagamaan Kuwait, “al-Mausu’ah al-Fiqhiyyah al-Kuwaitiyyah”, *Juz 3*, 268.

*kamu menyedekahkan, itu lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui.*” (QS. Al-Baqarah, Surat ke-2, Ayat 280)<sup>38</sup>

Dalam kitab tafsir *Mafatih al-Ghaib* karya Syekh Fakhruddin Ar-Razi, menjelaskan perincian ayat di atas berkaitan dengan hukum menagih hutang. Berikut penjelasannya:

إِذَا عَلِمَ الْإِنْسَانُ أَنَّ غَرِيمَهُ مُعْسِرٌ حَرَّمَ عَلَيْهِ حَبْسُهُ ، وَأَنْ يُطَالِبَهُ ، فَوَجَبَ  
الْإِنظَارُ إِلَى وَقْتِ الْيَسَارِ ، فَأَمَّا إِنْ كَانَتْ لَهُ رَيْبَةٌ فِي إِعْسَارِهِ فَيَجُوزُ لَهُ  
أَنْ يَحْبِسَهُ إِلَى وَقْتِ ظُهُورِ الْإِعْسَارِ ، وَاعْلَمْ أَنَّهُ إِذَا ادَّعَى الْإِعْسَارَ وَكَذَّبَهُ  
لِلْغَرِيمِ ، فَهَذَا الدَّيْنُ الَّذِي لَزِمَهُ إِمَّا أَنْ يَكُونَ عَنْ عَوْضٍ حَصَلَ لَهُ كَالْبَيْعِ  
وَالْقَرْضِ ، أَوْ لَا يَكُونُ كَذَلِكَ ، وَفِي الْقِسْمِ الْأَوَّلِ لَا بُدَّ مِنْ إِقَامَةِ  
شَاهِدَيْنِ عَدْلَيْنِ عَلَى أَنَّ ذَلِكَ الْعَوْضَ قَدْ هَلَكَ ، وَفِي الْقِسْمِ الثَّانِي وَهُوَ  
أَنْ يَتَّبَعَ الدَّيْنُ عَلَيْهِ لَا بِعَوْضٍ ، مِثْلَ إِتْلَافٍ أَوْ صَدَاقٍ أَوْ ضَمَانٍ ،  
كَانَ الْقَوْلُ قَوْلَهُ وَعَلَى الْغُرَمَاءِ الْبَيِّنَةُ لِأَنَّ الْأَصْلَ هُوَ الْفَقْرُ

Artinya: “Ketika seseorang mengetahui bahwa orang yang ia beri hutang dalam keadaan tidak mampu, maka haram baginya untuk menahannya (agar tidak kabur) dan haram pula menagih hutang yang menjadi tanggungannya. Maka wajib untuk menunggu sampai ia mampu membayar. Jika ia masih ragu tentang ketidakmampuan orang tersebut untuk membayar hutang, maka boleh untuk menahannya sampai telah jelas bahwa ia benar-benar tidak mampu.”<sup>39</sup>

Berdasarkan penafsiran di atas menjelaskan, bahwa jika orang yang berutang mengaku dalam keadaan tidak mampu, namun orang yang memberi hutang tidak mempercayainya, maka dalam keadaan tersebut terdapat dua perincian, yaitu 1) Jika hutangnya berupa harta yang

<sup>38</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, (Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2009), 47.

<sup>39</sup> Fakhruddin Ar-Razi, “Tafsir Mafatih al-Ghaib”, *Juz 4*, 44.

diserahkan padanya, seperti akad *qardh*, maka wajib bagi orang yang hutang untuk membuktikan dengan dua orang saksi bahwa harta yang diserahkan padanya telah tiada; dan 2) Jika hutangnya berupa harta yang tidak diserahkan padanya, seperti ia telah merusak harta orang lain dan berkewajiban untuk mengganti rugi atau ia hutang pembayaran mahar nikah, maka ucapan dari orang yang memiliki tanggungan dalam hal ini secara langsung dapat dibenarkan, sedangkan bagi orang yang memiliki hak harus menyertakan bukti yang mementahkan pengakuan orang yang memiliki tanggungan tadi.<sup>40</sup>

Berdasarkan kitab tafsir *ibn Katsir* karya Syekh Ibnu Katsir, dalam menagih hutang, hendaknya dilakukan dengan cara yang baik dan sopan, tidak dengan nada ancaman, apalagi sampai menuntut dibayar dengan nominal yang lebih, sebab hal tersebut merupakan tradisi masyarakat jahiliyah Arab di zaman dahulu.

Berdasarkan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, BAB XXVII tentang *Qardh*, Pasal 606 “Nasabah *qardh* wajib mengembalikan jumlah pokok yang diterima pada waktu yang telah disepakati bersama.” Apabila nasabah tidak dapat mengembalikan sebagian atau seluruh kewajibannya pada saat yang telah disepakati dan pemberi pinjaman/Lembaga Keuangan Syari’ah telah memastikan ketidakmapuannya, maka pemberi pinjaman

---

<sup>40</sup> Online, “Aturan Menagih Utang dalam Islam.”

dapat: a) memperpanjang jangka waktu pengembalian; atau b) menghapus/*write off* sebagian atau seluruh kewajibannya.<sup>41</sup>

Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 19/DSN-MUI/IV/2001 Tentang *Al-Qardh*, adanya ketentuan umum *al-Qardh*, yaitu:

1. *Al-Qardh* adalah pinjaman yang diberikan kepada nasabah (*muqtaridh*) yang memerlukan.
2. Nasabah *al-Qardh* wajib mengembalikan jumlah pokok yang diterima pada waktu yang telah disepakati bersama.
3. Biaya administrasi dibebankan kepada nasabah.
4. LKS dapat meminta jaminan kepada nasabah bilamana dipandang perlu.
5. Nasabah *al-Qardh* dapat memberikan tambahan (sumbangan) dengan sukarela kepada LKS selama tidak diperjanjikan dalam akad.
6. Jika nasabah tidak dapat mengembalikan sebagian atau seluruh kewajibannya pada saat yang telah disepakati dan LKS telah memastikan ketidakmampuannya, LKS dapat:
  - a. Memperpanjang jangka waktu pengambilan, atau
  - b. Menghapus (*write off*) sebagian atau seluruh kewajibannya.<sup>42</sup>

Landasan Dewan Syariah Nasional menetapkan Fatwa DSN Nomor 19/DSN-MUI/IV/2001 Tentang *Al-Qardh*, yaitu:

---

<sup>41</sup> *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah* (Jakarta: Kencana, 2019), Pasal 610.

<sup>42</sup> DSN MUI, "Fatwa Dewan Syari'ah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No: 19/DSN-MUI/IV/2001 tentang *Al-Qordh*," *Himpunan Fatwa DSN MUI* (2001): 1–4, <http://mui.or.id/wp-content/uploads/files/fatwa/19-Qardh.pdf>.

1. Firman Allah SWT dalam Surat al-Baqarah ayat 282, Surat al-Maidah ayat 1 dan dalam Surat al-Baqarah ayat 280.
2. Hadist-hadits Nabi Saw.
3. Kaidah Fiqh yang berbunyi “Setiap utang piutang yang mendatangkan manfaat (bagi yang berpiutang, *muqridh*) adalah riba.”

Etika bisnis Islam terkait dengan hutang piutang yaitu sebagai berikut:

1. Pinjaman harus diberikan sesuai dengan kebutuhan secara mendesak dengan kesediaannya untuk membayar.
2. Kreditur harus bersedia memberikan tenggang waktu kepada debitur. Jika peminjam tidak dapat membayar kembali, pemberi pinjaman memberikan tenggang waktu untuk pembayaran kembali. Ketika peminjam benar-benar tidak mampu membayar, pemberi pinjaman harus melepaskannya.
3. Untuk memelihara hubungan yang baik, kedua belah pihak harus mengkonfirmasi hutang piutang secara tertulis dengan dua orang saksi laki-laki atau satu orang saksi laki-laki dan dua orang saksi perempuan.
4. Ketika peminjam mengembalikan jumlah yang dipinjam, peminjam harus mengembalikan jumlah pinjaman sesuai dengan kualitas dan kuantitas barang yang dipinjam.
5. Debitur harus mempercepat pembayaran utangnya ketika mereka mampu membayar kembali pinjaman atau utangnya.

6. Lemah lembut (*al-samahah*) dalam bermu'amalah. Pihak pemberi utang tidak akan mencemarkan nama baik atau menyalahi debitur pada saat menagih pinjaman/utang.
7. Menjaga harkat dan martabat manusia. Jangan membual atau berkata kasar kepada debitur saat melunasi utang.<sup>43</sup>

### C. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik

Pengertian Informasi Elektronik berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 1, Ayat 1 yang menyatakan bahwa:

“Informasi elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *electronic data interchange* (EDI), surat elektronik (*electronic mail*), telegram, teleks, *telecopy* atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau proforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.”<sup>44</sup>

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 1, Ayat 2 mendefinisikan transaksi elektronik sebagai “perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.” Berdasarkan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19

---

<sup>43</sup> Istia Nabila Aulia dan Maman Surahman, “Analisis Etika Bisnis Islam dalam Menangani Nasabah Kredit Macet,” *Jurnal Riset Perbankan Syariah (JRPS)* 1, no. 1 (2022): 53–60, <https://journals.unisba.ac.id/index.php/JRPS>.

<sup>44</sup> Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik* Pasal 1 ayat 1.



Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 1, Ayat 3, Teknologi Informasi adalah “suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi.”

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) disebut sebagai hukum siber Indonesia (*cyber law*). Kebutuhan yang mendesak bagi masyarakat, bangsa, dan negara Republik Indonesia untuk dapat bersaing pada era global atau pasar bebas atau perdagangan bebas dalam dunia Internasional yang mendorong terciptanya Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.<sup>45</sup>

Dasar terbentuknya Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) telah dikemukakan pada bagian “Menimbang”, yang menyatakan sebagai berikut:

1. Bahwa pembangunan nasional adalah suatu proses yang berkelanjutan yang harus senantiasa tanggap terhadap berbagai dinamika yang terjadi di masyarakat.
2. Bahwa globalisasi informasi telah menempatkan Indonesia sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia sehingga mengharuskan dibentuknya pengaturan mengenai pengelolaan Informasi dan Transaksi Elektronik di tingkat nasional sehingga pembangunan Teknologi Informasi dapat

---

<sup>45</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia*, (Banjarmasin: Nusamedia, 2017), 16.

dilakukan secara optimal, merata dan menyebar ke seluruh lapisan masyarakat guna mencerdaskan kehidupan bangsa.

3. Bahwa perkembangan dan kemajuan Teknologi Informasi yang demikian pesat telah menyebabkan perubahan kegiatan kehidupan manusia dalam berbagai bidang yang secara langsung telah mempengaruhi lahirnya bentuk-bentuk perubahan hukum baru.
4. Bahwa penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi harus terus dikembangkan untuk menjaga, memelihara, dan memperkuat persatuan dan kesatuan nasional berdasarkan Peraturan Perundang-undangan demi kepentingan nasional.
5. Bahwa pemanfaatan Teknologi Informasi berperan penting dalam perdagangan dan pertumbuhan perekonomian nasional untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.
6. Bahwa pemerintah perlu mendukung pengembangan Teknologi Informasi melalui infrastruktur hukum dan pengaturannya sehingga pemanfaatan Teknologi Informasi dilakukan secara aman untuk mencegah penyalahgunaannya dengan memperhatikan nilai-nilai agama dan sosial-budaya masyarakat Indonesia.<sup>46</sup>

Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tersebut, Presiden Susilo Bambang Yudhoyono dan DPR RI mengesahkan dan mengundang Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE) pada tanggal 21 April 2008 dan diperbaharui pada 25

---

<sup>46</sup> *Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.*

November 2016 menjadi Undang Undang Nomor 19 Tahun 2016 menjadi Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang disahkan oleh Presiden Joko Widodo.

Tujuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yakni sebagai berikut:

1. Mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia.
2. Mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat.
3. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.
4. Membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab.
5. Memberikan pengguna dan penyelenggara teknologi informasi rasa aman, adil, dan kepastian hukum.<sup>47</sup>

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik terdiri dari 54 Pasal yang termuat dalam 13 BAB, yaitu sebagai berikut:

- BAB I : Ketentuan Umum (dari Pasal 1 s.d. Pasal 2)
- BAB II : Asas dan Tujuan (dari Pasal 3 s.d. Pasal 4)
- BAB III : Informasi, Dokumen dan Tanda Tangan (dari Pasal 5

---

<sup>47</sup> Ibid.

- s.d. Pasal 12)
- BAB IV : Bagian Kesatu : Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (dari Pasal 13 s.d. 14)  
 Bagian Kedua : Penyelenggara Sistem Elektronik (dari Pasal 15 s.d. 16)
- BAB V : Transaksi Elektronik (Pasal 17 s.d. 22)
- BAB VI : Nama Domain, Hak Kekayaan Intelektual dan Perlindungan Hak Pribadi (Pasal 23 s.d. 26)
- BAB VII : Perbuatan Yang Dilarang (dari Pasal 27 s.d. Pasal 37)
- BAB VIII : Penyelesaian Sengketa (Pasal 38 s.d. 39)
- BAB IX : Peran Pemerintah dan Masyarakat (Pasal 40 s.d. 41)
- BAB X : Penyidikan (Pasal 42 s.d. 44)
- BAB XI : Ketentuan Pidana (dari Pasal 45 s.d. Pasal 52)
- BAB XII : Ketentuan Peralihan (Pasal 53)
- BAB XIII : Ketentuan Penutup (Pasal 54)

Beberapa aturan dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang harus dipahami supaya tidak tersandung kasus dan akhirnya diancam dengan pidana, antara lain:

- 1) Dilarang mendistribusikan, membuat, atau membuat konten yang melanggar kesusilaan yang dapat diakses secara elektronik
- Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 27 ayat (1), siapa pun yang membuat konten merendahkan, mendistribusikan atau mentransmisikan dapat dituntut. Hukuman enam tahun penjara paling lama serta denda maksimum Rp 1.000.000.000.- untuk tuduhan kesusilaan.

2) Konten tentang perjudian

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 27 ayat (2) memuat aturan soal orang yang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya informasi dan/atau dokumen terkait perjudian secara elektronik. Untuk konten yang berisi konten perjudian, dapat dikenakan denda Rp 1.000.000.000,- serta hukuman enam tahun penjara paling lama.

3) Dilarang mencemarkan nama baik orang lain

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 27 ayat (3), jika seseorang dengan sengaja mendistribusikan, mentransmisikan, atau memberikan informasi elektronik yang mengandung konten yang mencemarkan nama baik atau fitnah, sebagaimana diatur dalam KUHP, ia dapat dijerat dengan pasal ini. Yang melanggar pasal ini dapat dijatuhkan denda sebesar Rp 750.000.000.- atau empat tahun penjara. Ketentuan ini bukan delik umum melainkan delik aduan.

4) Dilarang melakukan pemerasan dan pengancaman

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 27 ayat (4), orang yang melakukan pemerasan dan pengancaman dapat dihukum pidana dengan pidana penjara paling lama enam tahun dan/atau denda maksimal Rp 1.000.000.000,-.

5) Penyebaran berita hoax

Penyebarluasan berita bohong yang dapat menyesatkan dan merugikan konsumen dapat dijerat dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, Pasal 28 ayat (1), mendapatkan ancaman pidana penjara maksimal enam tahun atau denda maksimal Rp 1.000.000.0000,-.

6) *Hate speech* atau ujaran kebencian

Denda maksimal Rp 1.000.000.000,- dan maksimal enam tahun penjara merupakan sanksi bagi ancaman ujaran kebencian, karena menyebarluaskan data atau informasi yang mengarah pada penghinaan, kebencian atau permusuhan terhadap individu tertentu atau berpotensi kelompok berdasarkan suku, agama, ras dan antar golongan (SARA) merupakan perbuatan yang dilarang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016

Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 28 ayat (2).<sup>48</sup>

7) Teror Online

Perbuatan teror online ini dilarang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 29, setiap orang dengan sengaja dan tanpa hal mengirimkan informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang berisi ancaman kekerasan atau menakut-nakuti yang ditujukan secara pribadi. Pelaku teror online yang bersifat menakut-nakuti orang lain dapat dipidana penjara paling lama empat tahun dan denda maksimal Rp 750.000.000,-.

8) Dilarang mengakses, mengambil dan meretas sistem elektronik milik orang lain dengan cara apapun, hal ini tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 31.

9) Dilarang menyadap sembarangan

Aturan penyadapan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 31 menjelaskan bahwa tidak dapat dilakukan oleh

---

<sup>48</sup> Eko Ari Wibowo, *RPB TIK Kelas IX - UU ITE* (Purwodadi, 2018), 5-7, <https://ayoguruberbagi.kemdikbud.go.id/rpp/rpb-tik-kelas-ix-uu-ite-tahun-2018/>.

sembarang orang. Hanya aparat penegak hukum yang dapat melakukan penyadapan untuk kepentingan penyidikan. Penyadapan dengan jaringan nirkabel atau jaringan kabel komunikasi, seperti pancaran elektromagnetik atau frekuensi radio untuk mendengarkan, mengalihkan, mengubah, menghambat ataupun mencatat transmisi informasi elektronik ataupun dokumen elektronik yang tidak bersifat umum. Orang-orang berikut bertanggung jawab atas hal ini:

- a) Orang yang dengan sengaja, tanpa izin, atau dengan melawan hukum, menyadap dokumen atau informasi elektronik yang tersimpan dalam komputer atau sistem elektronik orang lain.
- b) Pihak yang dengan sengaja dan tanpa izin atau melanggar hukum atau hak pihak lain dengan menyadap transmisi informasi dan dokumen elektronik yang bersifat pribadi dari, ke, dan di dalam sistem elektronik dan/atau komputer tertentu milik orang lain, baik yang tidak menyebabkan perubahan apa pun maupun yang menyebabkan adanya perubahan, penghilangan dan/atau penghentian informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang sedang ditransmisikan.

10) Dilarang mengubah, merusak, memindahkan ke tempat yang tidak berhak, menyembunyikan informasi atau dokumen elektronik, serta membuka dokumen atau informasi rahasia, hal ini tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016



Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008  
Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 32.

11) Dilarang mengganggu sistem elektronik, ini terdapat dalam  
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016  
Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008  
Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 33.

12) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016  
Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008  
Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 34, melarang  
untuk menyediakan perangkat keras atau perangkat lunak, termasuk  
sandi komputer dan kode akses untuk pelanggaran yang telah  
disebutkan dalam Pasal 27 sampai dengan Pasal 33.

13) Melarang untuk melakukan pemalsuan dokumen elektronik dengan  
cara manipulasi, penciptaan, perubahan, penghilangan dan  
pengerusakan, hal tersebut tercantum dalam Undang-Undang  
Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas  
Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan  
Transaksi Elektronik, Pasal 35.

Sebagaimana telah dijelaskan di atas, beberapa perbuatan yang dilarang  
dan telah diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.  
Permasalahan yang lebih luas muncul pada bidang keperdataan karena  
transaksi elektronik untuk kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik  
(*electronic commerce*) telah menjadi bagian dari perniagaan nasional dan

internasional. Kegiatan melalui media sistem elektronik, yang disebut juga ruang siber (*cyber space*), walaupun bersifat virtual dapat dikategorikan sebagai tindakan atau perbuatan hukum yang nyata. Meskipun alat buktinya bersifat elektronik, kegiatan dalam ruang siber merupakan kegiatan virtual yang dampaknya sangat nyata. Oleh karena itu, subjek pelakunya harus dikualifikasikan pula sebagai orang yang telah melakukan perbuatan hukum secara nyata. Adanya dokumen elektronik dalam kegiatan *e-commerce* yang kedudukannya disetarakan dengan dokumen yang dibuat di atas kertas.

Sehubungan dengan itu, perkembangan teknologi informasi, media dan komunikasi yang optimal perlu memperhatikan keamanan dan kepastian hukum. Oleh karena itu, ada tiga pendekatan untuk memastikan keamanan pada ruang siber, yaitu pendekatan aspek hukum, aspek teknologi, aspek sosial, budaya dan etika. Pendekatan hukum mutlak diperlukan untuk mengatasi masalah keamanan dalam penyelenggaraan sistem elektronik karena masalah pemanfaatan teknologi informasi tidak optimal tanpa adanya kepastian hukum.

Ada tiga pasal yang sering dilaporkan, yakni 27, 28 dan 29. Pasal-pasal tersebut dianggap mengandung ketidakjelasan rumusan sehingga berpotensi mengekang kebebasan berekspresi masyarakat dan dimanfaatkan untuk balas dendam sehingga menciderai tujuan hukum Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pasal-pasal tersebut dikenal dengan sebutan pasal karet. Pasal karet diartikan sebagai pasal yang tafsirannya sangat subjektif dari penegak hukum ataupun pihak lainnya sehingga dapat menimbulkan tafsiran

yang beragam alias multitafsir. Pada akhirnya, kebebasan berekspresi masyarakat Indonesia terancam. Berikut ini beberapa dampak negatif dari Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, yaitu:

1. Membatasi kebebasan berpendapat, terutama dalam beropini dan memberikan kritik.
2. Menimbulkan kesewenangan-wenangan para penegak hukum dalam menentukan orang yang tersandung Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik bersalah dan layak dipidanakan, tanpa memilih dan memilah unsur pasal mana yang dilanggar.
3. Menjadi instrumen sebagai kelompok dalam rangka balas dendam, bahkan menjadi senjata untuk menjebak lawan politik.
4. Kurang menjamin kepastian hukum karena putusan terkait pasal-pasal multitafsir menjadi beragam bahkan bertolak belakang.
5. Memicu keresahan dan perselisihan masyarakat yang dengan mudah melaporkan kepada penegak hukum dan menambah sumber konflik antara pengusaha dan anggota masyarakat.
6. Tidak efektif karena beberapa pasal merupakan duplikasi aturan KUHP, seperti Pasal 27 ayat (3) UU ITE terkait penghinaan dan pencemaran nama baik telah diatur dalam Pasal 310 dan 311 KUHP.<sup>49</sup>

---

<sup>49</sup> Tim CNBC Indonesia, "Mengenal Apa itu UU ITE & Apa Saja yang Diatur di Dalamnya," last modified 2022, diakses Juni 25, 2023, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220816154256-37-364266/mengenal-apa-itu-uu-ite-apa-saja-yang-diatur-di-dalamnya>.

Dalam hal penyelenggara *fintech*, melakukan penagihan hutang melalui sarana komunikasi harus dengan etika penagihan yang baik supaya tidak terjerat dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang telah dijelaskan di atas.

Meskipun penagihan hutang termasuk ranah hukum keperdataan, namun jika terdapat dugaan tindak pidana dalam proses penagihannya, pihak yang merasa dirugikan dapat melakukan upaya hukum melalui jalur pidana. Mengingat tindakan ancaman kekerasan dan menakut-nakuti yang dilakukan penagih hutang (*debt collector*) tersebut dilakukan dalam yurisdiksi dunia maya (*cyberspace*), maka tindakan tersebut dapat dijerat menggunakan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dalam Pasal 29.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini masuk ke dalam jenis penelitian lapangan dimana peneliti yang dalam pengumpulan data dilakukan secara langsung pada *Marketplace* Shopee atau penelitian hukum empirik (*sosio legal*), yakni penelitian hukum yang menggabungkan atau mengharmoniskan penelitian hukum normatif dengan penelitian hukum empiris secara bersamaan dalam satu kegiatan penelitian hukum,<sup>1</sup> yang mana dalam penelitian ini menggabungkan penelitian normatif berdasarkan peraturan Undang-Undang serta penyelidikan empirikal yang memfokuskan kepada etika penagihan SPayLater. Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan studi lokus di IAIN Metro.

##### **2. Sifat Penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif perspektif, yaitu mendeskripsikan dan menafsirkan data serta menggambarkan objek yang diteliti secara umum tentang penagihan SPaylater yang ditinjau dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

---

<sup>1</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University Press, 2020), 118.

## **B. Sumber Data**

### **1. Sumber Data Primer**

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber utama melalui wawancara dan/atau survei di lapangan yang berkaitan dengan perilaku masyarakat.<sup>2</sup> Sumber data primer dalam penelitian ini yakni pernyataan pengguna SPayLater yaitu Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro SPayLater yang mempunyai masalah untuk melihat bagaimana penagihan jika pengguna SPayLater telat membayar tagihannya dan informan dari pihak Shopee untuk mengetahui cara menagih kepada pengguna SPayLater yang bermasalah.

### **2. Sumber Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada. Sumber data sekunder terbagi lagi menjadi 2, yaitu sebagai berikut:

#### **a. Bahan Hukum Primer**

Bahan hukum primer yakni Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

#### **b. Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum sekunder yakni menggunakan semua riset dan publikasi terdahulu yang relevan yakni buku, skripsi, jurnal, artikel, dan internet.

---

<sup>2</sup> Zinuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2018), 23.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan dari objek pengamatan dan/atau objek yang menjadi penelitian. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari lalu kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>3</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro yang menggunakan SPayLater.

### 2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dalam populasi yang diteliti, yang sudah tentu secara representatif dapat mewakili populasinya.<sup>4</sup> Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *sampling purposive*, yaitu cara/teknik yang dilakukan dengan cara mengambil subjek didasarkan atas adanya tujuan tertentu.<sup>5</sup> *Purposive sampling* merupakan teknik sampling berdasarkan kepentingan. Jadi, sampel yang diteliti dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pengguna SPayLater yang mempunyai masalah.

## D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

---

<sup>3</sup> Ismail Nurdin and Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 91.

<sup>4</sup> Ibid, 95.

<sup>5</sup> Fenti Hikmawati, *Metodologi Penelitian*, (Depok: Rajawali Pres, 2020), 68.

### 1. Observasi

Observasi untuk mengamati secara langsung maupun tidak langsung obyek penelitian, yaitu dengan mengaktifkan SPayLater untuk sebagai pengguna dan mengamati narasumber pengguna SPayLater.

### 2. Wawancara

Wawancara digunakan untuk menggali data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada pengguna SPayLater guna mendapatkan informasi secara langsung, yakni melakukan wawancara kepada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro yang bermasalah dalam pembayaran tagihan yang berjumlah 6 orang mahasiswa dan *customer service Shopee* melalui *e-mail*.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku, surat perjanjian, dan sebagainya.<sup>6</sup> Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh atau pengumpulan data langsung diambil dari objek penelitian yaitu SPayLater.

### 4. Angket/Kuisisioner

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan kepada narasumber untuk dijawabnya. Di mana dalam penelitian ini, angket disebar kepada Mahasiswa IAIN Metro menggunakan *Google Form* untuk menjangkau Mahasiswa IAIN

---

<sup>6</sup> Sandu Siyoto and Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 77-78.



Metro yang menggunakan SPayLater dan mengetahui pengguna SPayLater yang bermasalah dalam pembiayaan atau kredit online.

#### **E. Teknis Analisis Data**

Teknik analisis penelitian ini menggunakan analisis kualitatif untuk menggambarkan dan menganalisis data secara deskriptif perspektif yaitu yang berkaitan dengan penagihan SPayLater ditinjau dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam metode penulisan penelitian ini menggunakan penulisan deduktif, yakni untuk menggabungkan data-data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti bersifat umum, kemudian dianalisa dan ditarik kesimpulan yang bersifat khusus.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Pengguna SPayLater di IAIN Metro

Jumlah mahasiswa IAIN Metro yakni 6.221 mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian dari angket yang peneliti sebar dari tertanggal 24 Maret 2022 - 23 April 2023, ada 78 mahasiswa yang bersedia mengisi angket tersebut dan ada 67 mahasiswa yang menggunakan aplikasi Shopee. Dari Populasi dalam penelitian ini yaitu 67 Mahasiswa, peneliti mengambil *sampling* yang menggunakan SPayLater dengan mendapatkan hasil 20 mahasiswa. Dari 20 mahasiswa tersebut, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* yang merupakan *non-probabilitas* yang berarti ada ketentuan-ketentuan tertentu atau karakteristik yaitu yang mempunyai masalah dalam penagihan yaitu ada 6 mahasiswa.

SPayLater yang dilakukan di kalangan Mahasiswa IAIN Metro, digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. SPayLater memberikan kemudahan bagi Mahasiswa untuk mendapatkan pinjaman dalam memenuhi kebutuhannya pada saat kemampuan yang dimiliki terbatas. SPayLater adalah fitur pembayaran pada aplikasi Shopee. Di mana fitur ini penting menurut beberapa narasumber yang telah diwawancarai.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Yani yang menggunakan SPayLater selama 3 tahun mengenai seberapa penting fitur SPayLater, menurutnya :

“Sangat penting karena cukup membantu ketika ada keperluan yang *urgent* tapi belum ada dana untuk membayar langsung.”<sup>1</sup>

Berdasarkan hasil wawancara kepada Feni yang telah menggunakan SPayLater selama 1 tahun terhadap seberapa penting fitur ini, yaitu :

“Mempermudah kita sebagai pengguna SPayLater untuk membeli sesuatu di aplikasi Shopee, karena meringankan pembayaran melalui sistem pembiayaan.”<sup>2</sup>

Tak lain halnya dengan Asmaul, ia telah menggunakan SpayLater seperti halnya dengan Feni yaitu selama 1 tahun, menurutnya :

“SPayLater menurut saya sangat membantu, karena bisa membeli barang ketika tidak ada uang dan bisa mencicil tagihan hingga beberapa bulan.”<sup>3</sup>

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pengguna yang telah menggunakan SPayLater kurang lebih selama 4 tahun yaitu Wahyuni, menurutnya :

“SPayLater ini memang baik dan dapat mempermudah kita dalam melakukan pembayaran tanpa harus keluar rumah untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Namun terkadang situs pilihan dengan ongkir yang kadang berkali lipat yang membuat berfikir berkali-kali untuk menggunakannya.”<sup>4</sup>

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Febrian yang telah menggunakan SPayLater kurang lebih selama 2 tahun mengenai seberapa penting fitur SPayLater tersebut, menurutnya :

“Kalau menurut saya, SPayLater sangat membantu bagi saya. Ketika kalau saya dalam keadaan genting ingin sesuatu barang atau membeli barang itu belum mempunyai dana saya bisa meminjam atau mencicil terlebih dahulu dengan menggunakan SPayLater.”<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Yani, *Pengguna SPayLater*, tanggal 02 Mei 2023.

<sup>2</sup> Wawancara dengan Feni, *Pengguna SPayLater*, tanggal 03 Mei 2023.

<sup>3</sup> Wawancara dengan Asmaul, *Pengguna SPayLater*, tanggal 15 Mei 2023.

<sup>4</sup> Wawancara dengan Wahyuni, *Pengguna SPayLater*, tanggal 02 Mei 2023.

<sup>5</sup> Wawancara dengan Febrian, *Pengguna SPayLater*, tanggal 16 Mei 2023.

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara terhadap pengguna SPayLater, namun saat ini sudah tidak menggunakannya yaitu Doni mengenai seberapa penting fitur SPayLater, menurutnya :

“SPayLater dulu sangat penting untuk membeli kebutuhan maupun keinginan pada saat kita belum memiliki uang, namun untuk saat ini SPayLater sudah tidak penting karena memancing perilaku konsumtif.”<sup>6</sup>

Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa pengguna SPayLater di kalangan Mahasiswa IAIN Metro tersebut, fitur SPayLater sangat membantu dan memudahkan penggunaannya untuk membeli dan memenuhi kebutuhan maupun keinginan dengan segera pada saat belum mempunyai uang untuk membelinya.

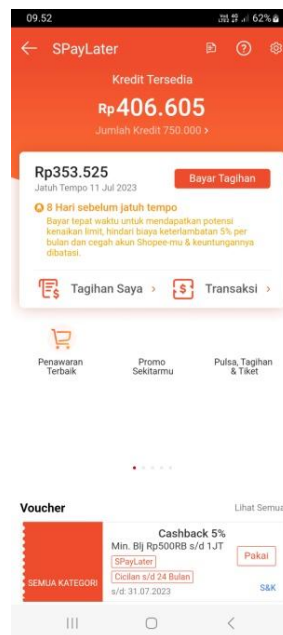
## **B. Praktik Penagihan SPayLater pada Pembiayaan Bermasalah**

Pada dasarnya, penagihan dapat dilakukan jika pengguna SPayLater melakukan wanprestasi. Penagihan yang dilakukan oleh *dept collector* karena pengguna SPayLater (peminjam) belum mampu membayarnya ketika jatuh tempo. Berikut ini Prosedur atau langkah-langkah dalam penagihan SPayLater yang akan dilakukan jika terdapat penerima pinjaman yang melakukan wanprestasi, yaitu:

1. Pihak Shopee memberikan informasi melalui notifikasi mengenai prosedur pembayaran tagihan kepada penerima pinjaman pada 10 hari sebelum jatuh tempo supaya penerima pinjaman tidak telat dalam melunasi sebelum jatuh tempo.

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Doni, *Pengguna SPayLater*, tanggal 10 Mei 2023.



**Gambar 4. 1 Notifikasi Sebelum Jatuh Tempo**

2. Peringatan karena telat membayar. Penerima pinjaman akan diberikan peringatan karena belum melakukan pembayaran sampai tanggal jatuh tempo dengan mengirimkan pesan peringatan yang berisi jumlah hari keterlambatan, total tagihan, bunga dan denda sebesar 5% per bulan dari total tagihan yang harus dibayar serta memberitahu metode pembayaran SPayLater.
3. Penagihan melalui telepon, apabila dengan peringatan tagihan belum juga dibayar. Jika penerima pinjaman tidak dapat dihubungi, *debt collector* akan mrnghubungi kontak darurat yang telah dicantumkan saat mengajukan pinjaman.
4. Penerima pinjaman tidak dapat melakukan pembayaran melalui fitur SPayLater pembatasan penggunaan voucher Shopee dan akses fungsi aplikasi hingga tagihan tersebut dilunasi.

5. Dapat berkurangnya limit SPayLater pada akun pengguna.
6. Akun Shopee pengguna dapat dibekukan.
7. Keterlambatan pembayaran tagihan ini akan dicatat pada Sistem Layanan Informasi Keuangan Otoritas Jasa Keuangan (SLIK OJK).
8. Para pihak selaku penyelenggara sistem pembayaran akan melakukan penagihan lapangan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada *Customer Service* pihak Shopee melalui *e-mail*, proses penagihan pengguna SPayLater dilakukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh pihak Shopee seperti yang telah dijelaskan di atas.<sup>7</sup> Adanya penagihan melalui telepon atau secara langsung membuat opini publik tentang cara penagihan yang dilakukan platform pinjaman online tersebut. Penagihan melalui telepon tersebut telah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh pihak Shopee untuk panggilan yang diterima adalah bersifat sebagai panggilan pengingat.<sup>8</sup>

Dalam kasus ini, berdasarkan hasil wawancara terhadap pengguna SPayLater di kalangan Mahasiswa IAIN Metro yang bermasalah, SPayLater dalam melakukan penagihan dianggap telah meresahkan pengguna SPayLater yang merasa terganggu. Seperti halnya yang dialami oleh pengguna SPayLater yang bernama Yani. Menurutnya, jika ia mengalami telat membayar tagihan maka akan ditelepon secara berkala hingga berkali-kali dalam sehari oleh pihak Shopee, mengirimkan SMS ke nomor yang telah terdaftar atau notifikasi pada aplikasi Shopee. Pihak Shopee melakukan penagihan melalui telepon

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan Uni, *Customer Service Shopee melalui E-Mail*, tanggal 04 Juni 2023.

<sup>8</sup> Wawancara dengan Awy, *Customer Service Shopee melalui E-Mail*, tanggal 09 Desember 2022.

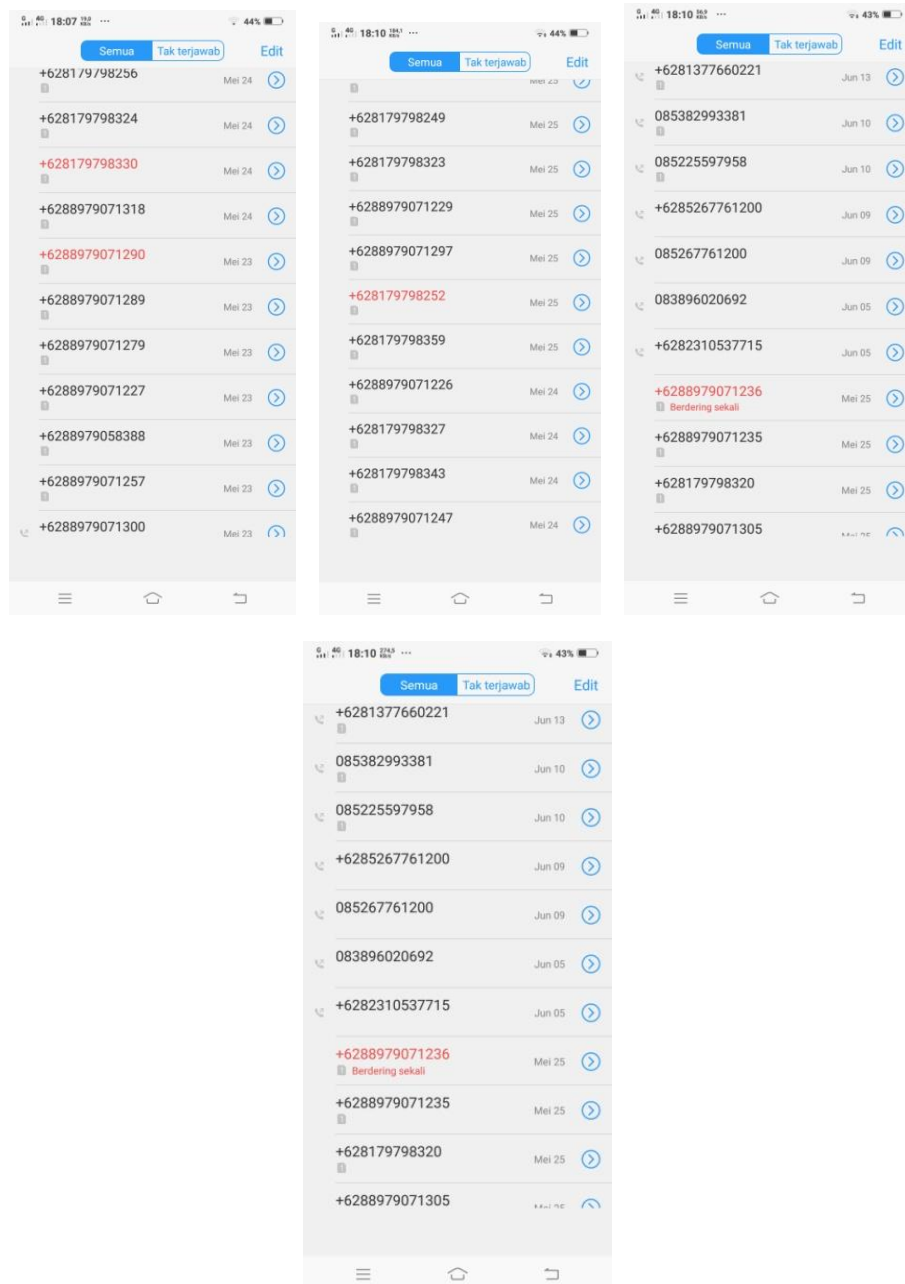
dengan melakukan pengenalan diri terlebih dahulu lalu menyampaikan bahwa petugas penagihan dari pinjaman SPayLater Shopee dan memberikan peringatan bahwa adanya tunggakan tagihan SPayLater. Tetapi hal ini sangat mengganggu kenyamanan jika pihak Shopee menelpon secara terus-menerus. Baginya sebagai pengguna SpayLater, seharusnya cukup 1 kali dalam sehari apalagi keterlambatan baru 1 hari saja. Padahal ia telah memberikan alasan mengapa ia terlambat, dikarenakan saat itu ia pulang kampung dan saldo ShopeePay tidak cukup. Yani ingin top up tapi jauh dari BRILink serta minimarket juga jauh sehingga belum sempat membayar tagihan pada waktunya. Padahal menurutnya, ia sudah menanggung resiko keterlambatan tersebut dengan dikenakan denda sebesar 5% dan sepengetahuannya akan diberi waktu lagi untuk pembayaran tagihan SpayLater tersebut selama 1 bulan.<sup>9</sup>

Tak lain halnya dengan Doni, pengguna SPayLater yang memiliki pinjaman. Menurutnya, *dept collector* pada saat menagih hutangnya dengan cara tidak baik atau bersifat mengganggu kenyamanan seperti di teror setiap hari dan ia merasa risih. Awalnya mereka menelpon itu dengan sopan, tetapi lama-kelamaan mereka mulai mengeluarkan kata-kata kasar, terus menelpon hingga tiap satu jam sekali atau dalam sehari dapat beberapa kali bahkan hingga 10 kali lebih dan adanya intimidasi serta namanya akan di *blacklisted* jika tidak membayar. Padahal, Doni telah menjelaskan mengapa ia telat dalam pembayaran tagihan bulan ini dikarenakan belum mempunyai cukup uang

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Yani, *Pengguna SPayLater*, tanggal 02 Mei 2023.

untuk membayarnya. Menurut Doni, Penagihan tersebut seharusnya dilakukan dengan cara sopan dan tidak mengganggu penggunanya.<sup>10</sup> Berikut ini yang merupakan bukti bahwa pihak yang mengaku dari pihak Shopee menelpon secara terus menerus, sehingga mengganggu kenyamanannya:



**Gambar 4. 2 Riwayat Panggilan dari Pihak Shopee**

<sup>10</sup> Wawancara dengan Doni, *Pengguna SPayLater*, tanggal 10 Mei 2023.



Selanjutnya pengguna SPayLater bernama Febrian. Menurutnya, jika ia terlambat positif ditelepon secara terus-menerus, dengan nomor yang berbeda-beda setiap harinya. Sehari itu ia pernah mengalami ditelepon hingga 30 kali dalam sehari. Kalau ia tidak bisa dihubungi, pihak Shopee menghubungi kontak darurat 1, dan jika kontak darurat 1 tidak bisa untuk dihubungi, pihak Shopee akan menghubungi kontak darurat 2 dan kalau tidak bisa dihubungi juga pihak Shopee akan mengakses kontak telpon kita yang kenal seperti menghubungi orang tua bahkan saudara kita. Menurut Febrian, hal ini tidak ada dasar persetujuannya untuk pihak SPayLater menghubungi kontak-kontak tersebut. Ia merasa sangat terganggu sekali dengan cara menelpon seperti itu. Menurutnya penagihan itu wajar dilakukan pihak SPayLater, tetapi ketika ia sudah memberi tahu bahwa dalam waktu dekat ini belum dapat membayar, setidaknya pihak SPayLater dapat memberikan keringanan dengan tenggang waktu, juga sudah terkena denda bunga sebesar 5% dari total tagihan dan juga bakal ia bayar tidak mungkin kalau ia tidak membayarnya. Menurutnya jika menagih itu harus ada etika, etikanya yang sopan dan waktunya tidak mengganggu atau kalau menelpon itu jangan dalam sehari sampai 30 kali itu dapat mengganggu atau merisihkan.<sup>11</sup>

Pengguna SpayLater selanjutnya yaitu Feni. Menurutnya, jika ia terlambat dikenai denda sebesar 5% dari total tagihan dan akan ditelepon berkali-kali untuk peringatan pembayaran, ini membuatnya sedikit risih.<sup>12</sup> Menurut Wahyuni sebagai pengguna SPayLater, pihak Shopee ketika

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan Febrian, *Pengguna SPayLater*, tanggal 16 Mei 2023.

<sup>12</sup> Wawancara dengan Feni, *Pengguna SPayLater*, tanggal 03 Mei 2023.

melakukan penagihan awalnya di beri peringatkan atau di beritahu melalui *WhatsApp* dan di kirim pesan namun jika tidak ada respon maka pihak Shopee akan menelpon pengguna dengan nomor yang telah terdaftar hingga beberapa kali. Dengan cara menelpon seperti itu, sebenarnya kurang baik dan cukup mengganggu serta dapat merugikan pengguna SPayLater. Seharusnya, dalam penagihan harus dilakukan dengan cara baik-baik atau dapat dibicarakan dengan baik-baik.<sup>13</sup>

Pengguna SPayLater selanjutnya yaitu Asmaul. Menurutnya, jika ia mengalami telat dalam pembayaran biasanya awal di peringatkan atau diberitahu dan dihubungi melalui *WhatsApp* dan dikirim pesan, namun jika tidak ada respon maka pihak Shopee akan menelpon. Jika melalui chat *WhatsApp* itu hanya memperingati saja menggunakan kata-kata yang sopan dan tidak kasar. Jika melalui telepon itu sebenarnya cukup mengganggu tetapi kadang sadar akan tanggung jawab.<sup>14</sup>

Apabila dilihat dari sisi pelaksanaan transaksinya memang sudah berjalan dengan baik, namun dalam sisi penagihan atas cara penagihan terhadap keterlambatan pembayarannya yang dilakukan penerima pinjaman tidak sesuai dengan ketentuan. Dalam Pedoman Perilaku Pemberian Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi Secara Bertanggung Jawab, dijelaskan bahwa “Setiap Penyelenggara selaku kuasa Pemberi Pinjaman dilarang melakukan penagihan dengan intimidasi, kekerasan fisik dan mental, ataupun cara-cara lain yang menyinggung SARA atau

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan Wahyuni, *Pengguna SPayLater*, tanggal 02 Mei 2023.

<sup>14</sup> Wawancara dengan Asmaul, *Pengguna SPayLater*, tanggal 15 Mei 2023.

merendahkan harkat, martabat, serta harga diri Penerima Pinjaman, di dunia fisik maupun di dunia maya (*cyber bullying*) baik terhadap Penerima Pinjaman, harta bendanya, ataupun kerabat dan keluarganya”.<sup>15</sup> Kasus ini tidak hanya terfokus pada kegagalan *dept collector* SPayLater, tetapi nasabah peminjam yang mengalami gagal bayar juga menjadi salah satu indikasi yang menyebabkan *dept collector* tersebut melakukan penagihan dengan cara demikian. Karena jika tidak terjadi gagal bayar, maka pihak SPayLater juga tidak akan melakukan penagihan terhadapnya.

### **C. Penagihan SPayLater dalam Perspektif Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik**

Etika Penagihan belum dibahas secara spesifik di dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, namun dalam penagihan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan transaksi elektronik apalagi melaksanakan penagihan menggunakan sarana komunikasi harus dengan etika yang baik supaya tidak bertentangan dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik terdapat pasal-pasal tentang perbuatan yang dilarang dalam pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik, yaitu sebagai berikut:

---

<sup>15</sup> AFP Indonesia, “Pedoman Perilaku Pemberian Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi Secara Bertanggung Jawab,” *Diambil Februari* (2019), [https://images.hukumonline.com/frontend/2017/Redaksi/Pedoman\\_Perilaku\\_Fintech.pdf](https://images.hukumonline.com/frontend/2017/Redaksi/Pedoman_Perilaku_Fintech.pdf).

1. Pasal 27 intinya membahas tentang dilarang mendistribusikan atau membuat konten yang memuat kesusilaan, perjudian, pencemaran nama baik dan pemerasan dan/atau pengancaman yang dapat diakses secara elektronik.
2. Pasal 28 intinya membahas tentang dilarang melakukan penyebaran berita *hoax* (bohong) dan menyesatkan serta ujaran kebencian atau *hate speech*.
3. Pasal 29 intinya membahas tentang dilarang melakukan teror *online* seperti ancaman kekerasan atau menakut-nakuti.
4. Pasal 30 intinya membahas tentang dilarang mengakses, mengambil dan meretas sistem elektronik milik orang lain dengan cara apapun.
5. Pasal 31 intinya membahas tentang dilarang menyadap sembarangan.
6. Pasal 32 intinya membahas tentang dilarang mengubah, merusak, memindahkan ke tempat yang tidak berhak, menyembunyikan informasi atau dokumen elektronik, serta membuka dokumen atau informasi rahasia.
7. Pasal 33 intinya membahas tentang dilarang mengganggu sistem elektronik.
8. Pasal 34 intinya membahas tentang dilarang untuk menyediakan perangkat keras atau perangkat lunak, termasuk sandi komputer dan kode akses untuk pelanggar larangan yang telah disebutkan dalam Pasal 27 sampai dengan Pasal 33.
9. Pasal 35 intinya membahas tentang dilarang untuk melakukan pemalsuan dokumen elektronik dengan cara manipulasi, penciptaan, perubahan, penghilangan dan pengrusakan.

Berdasarkan praktik penagihan SPayLater yang telah terjadi pada pengguna SPayLater di kalangan Mahasiswa IAIN Metro, pihak penagih SPayLater melakukan penagihan melalui sarana komunikasi dengan cara melalui SMS dan telepon secara terus-menerus tidak mengenal waktu, sehingga bersifat mengganggu kenyamanan penerima pinjaman tersebut atau pengguna SPayLater dan ada juga informan yang telah diwawancarai yaitu Febrian, di mana pihak penagih hutang menghubungi kontak darurat tanpa sepengetahuannya dan adanya menakut-nakuti jika namanya akan di *blacklisted* jika tidak membayar dan disetorkan kepada pihak OJK supaya pengguna tidak dapat mendapatkan pembiayaan dari bank maupun perusahaan lain, seperti yang dialami oleh Doni. Perbuatan yang dilakukan *debt collector* tersebut menurut peneliti merupakan tindakan melanggar ketentuan dan norma-norma dalam kehidupan bermasyarakat.

Perbuatan yang dilakukan oleh penagih hutang tersebut menurut peneliti merupakan perbuatan yang tidak diperbolehkan dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik tersebut, karena secara teknis perbuatan yang dilakukan *debt collector* dilakukan dengan menggunakan media elektronik. Mengingat biaya rendah dan jarak penerima pinjaman yang jauh dari jangkauan, maka penagih tidak melakukan penagihan langsung dengan penerima pinjaman, melainkan dilakukan secara virtual dengan memanfaatkan sarana komunikasi seperti telepon dan internet.

Perbuatan yang dilakukan *debt collector* saat mengingatkan dan menagih hutang tersebut merupakan perbuatan yang dilarang, karena disaat

melakukan penagihan hutang *debt collector* menggunakan cara menelpon berkali-kali seperti meneror dan adanya intimidasi menakut-nakuti supaya penerima pinjaman segera membayar hutangnya yaitu terdapat dalam Pasal 29 tentang Teror Online, di mana dalam Pasal 29 ini menyatakan bahwa “Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak mengirimkan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang berisi ancaman kekerasan atau menakut-nakuti yang ditujukan secara pribadi”. Dalam pasal tersebut terdapat 2 perilaku yang tidak diperbolehkan yaitu ancaman kekerasan dan menakut-nakuti.

Dalam ketentuan pasal tersebut, ditafsirkan adanya beberapa unsur yaitu dengan sengaja, tanpa hak, mengirimkan, dan informasi elektronik yang berisi ancaman kekerasan atau menakut-nakuti yang ditujukan secara pribadi. Dengan sengaja maksudnya semua unsur-unsur tersebut juga dikehendakinya. Tidak mungkin seseorang berbuat terhadap hal yang sebelumnya tidak diketahuinya. Seperti halnya dengan cara penagihan SPayLater di kalangan mahasiswa IAIN Metro yang menggunakan sarana komunikasi itu tidak boleh adanya ancaman atau menakut-nakuti. Sebagaimana juga yang telah dijelaskan dalam Pedoman Perilaku Pemberian Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi Secara Bertanggung Jawab yang dikeluarkan oleh Asosiasi Fintech Indonesia pada tahun 2018, di mana dalam penerapan prinsip itikad baik itu adanya larangan penggunaan kekerasan fisik dan mental.

Maksud dari tanpa hak itu merupakan perbuatan melawan hukum di mana si pembuat menyadari bahwa perbuatan mengirimkan informasi elektronik yang isinya ancaman kekerasan atau menakut-nakuti itu tidak dibenarkan. Dalam kasus ini dari beberapa informan yang telah diwawancarai, perbuatan yang dilakukan penagih bukan mengirimkan, melainkan dengan percakapan langsung melalui media telepon. Salah satunya adanya perbuatan intimidasi yang dilakukan penagih hutang SPayLater dan menakut-nakuti namanya akan di *blacklisted* jika tidak membayar dan akan disetorkan ke OJK sehingga dapat mencegah pengguna tersebut untuk mendapatkan pembiayaan dari bank atau perusahaan lain.

Sementara pada unsur ancaman kekerasan itu berupa kekuatan fisik yang besar tapi tidak belum terwujud yang menyebabkan orang yang dituju merasa cemas, khawatir dan ketakutan bahwa ia merasa akan terjadi. Lain halnya dengan menakut-nakuti merupakan perbuatan untuk menjadikan orang lain takut yang bersifat non fisik. Dan perasaan takut tersebut tidak bersifat umum atau berlaku terhadap semua orang, melainkan secara pribadi. Seperti halnya dalam kasus ini yaitu dengan melalui telepon pengguna tersebut ditelepon hingga beberapa kali dalam sehari seperti diteror, pengguna SPayLater merasa terintimidasi karena adanya ancaman jika namanya akan di *blacklisted* jika tidak membayar dan ada juga yang menghubungi kontak darurat tanpa persetujuan dari pengguna SPayLater tersebut. Perbuatan tersebut dilakukan dengan tujuan supaya penerima pinjaman merasa cemas

dan khawatir dengan harapan penerima pinjaman yang telat dalam membayar segera membayar tagihan tersebut.

Dapat disimpulkan berdasarkan penjelasan di atas bahwasanya cara penagih hutang (*debt collector*) tersebut terhadap pengguna SPayLater di kalangan Mahasiswa IAIN Metro dengan menggunakan media komunikasi tidak sesuai dengan beberapa etika penagihan khususnya berkaitan dengan larangan menggunakan cara ancaman atau menakut-nakuti sebagaimana yang telah dijelaskan Undang-Undang Informasi Transaksi Elektronik (UU ITE) Pasal 29. Dimana dalam Pasal 29 ini dianggap sebagai pasal karet atau multitafsir, maka penulis mengartikan bahwa ketidaksesuaian dalam kondisi dimana cara penagihan hutang yang dilakukan oleh *debt collector* SPayLater menagih penerima pinjaman tersebut dengan menelepon berkali-kali seperti meneror hingga menghubungi kontak darurat tanpa sepengetahuan dari penerima pinjaman dan menakut-nakuti jika namanya akan di *blacklisted* jika tidak membayar dan disetorkan kepada pihak OJK supaya pengguna tidak dapat mendapatkan pembiayaan dari bank maupun perusahaan lain.

Perilaku *debt collector* saat ini menjadi masalah yang cukup serius yang belum ada penanganannya. Di satu sisi pengguna atau penerima pinjaman merasa terganggu dengan cara penagih utang tersebut. Namun disisi lain *debt collector* sebagai utusan perusahaan *fintech* bertanggung jawab atas tunggakan-tunggakan hutang yang dapat merugikan perusahaan *fintech*. Meski demikian, hubungan pengguna SPayLater dengan penyedia dana SPayLater adalah utang-piutang. Sehingga, pengguna SPayLater sebagai debitur tetap



wajib dalam membayar utang tersebut sesuai dengan kesepakatan awal. Terlebih dahulu dapat menghubungi pihak SPayLater dan menyelesaikan pembayaran hutang secara musyawarah dan kekeluargaan. Sebagai peminjam, penerima pinjaman perlu menunjukkan itikad baik untuk melunasi utang/pinjaman tersebut. Setelah jalan tersebut ditempuh, namun pihak SPayLater masih tetap meneror, maka dapat melaporkan pihak pinjol kepada polisi dengan melampirkan hasil *sceenshot* riwayat panggilan telepon, *chat*, dan/atau rekaman pembicaraan sebagai bukti. Hal tersebut juga dapat mengadukannya ke OJK untuk selanjutnya dapat difasilitasi penyelesaiannya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dipaparkan di atas mengenai Penagihan SPayLater, maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Praktik penagihan SPayLater pada pembiayaan atau kredit online yang bermasalah di kalangan Mahasiswa IAIN Metro, yaitu dengan memberikan notifikasi melalui aplikasi Shopee, menghubungi melalui telepon ataupun *WhatsApp* untuk memberitahukan keterlambatan dan meminta segera melunasi tagihannya bahkan menghubungi kontak darurat, selagi tagihannya belum lunas tidak dapat melakukan *checkout* menggunakan sistem pembayaran SPayLater, pembatasan penggunaan voucher Shopee, pengurangan limit kredit SPayLater hingga melakukan pembekuan akun Shopee, serta pencatatan pada SLIK OJK hingga melakukan penagihan lapangan dengan cakupan wilayah dan kurun waktu tertentu berdasarkan kebijakan dan analisa dari tim Shopee.
2. Penagihan pembiayaan atau kredit online yang bermasalah pada SPayLater di kalangan Mahasiswa IAIN Metro ditinjau dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Walaupun dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik tersebut tidak membahas secara spesifik mengenai penagihan

hutang, namun cara penagihan SPayLater tersebut menggunakan sarana komunikasi dalam pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik. Karena dalam pasal 29 ini merupakan pasal karet yang menimbulkan multitafsir, maka menurut peneliti tidak boleh adanya ancaman ataupun menakut-nakuti diartikan bahwa cara penagihan SPayLater tersebut tidak diperbolehkan, karena adanya unsur perbuatan yang bertentangan dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 29 yaitu menagih dengan menelpon berkali-kali yang bersifat mengganggu seperti diteror, adanya intimidasi atau menakut-nakuti bahwa datanya akan di *blacklisted* dan dicatat di SLIK OJK, yang menyebabkan penerima pinjaman merasa cemas dan khawatir.

## **B. Saran**

Berdasarkan penelitian tentang Penagihan Spaylater Perspektif Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, terdapat beberapa saran sebagai berikut:

1. Pihak Shopee pada saat melakukan penagihan kepada pengguna SPayLater yang telat dalam melakukan pembayaran melalui sarana komunikasi yaitu dengan menelpon secara langsung pada nomor pengguna yang telah tertera pada saat awal pendaftaran, sebaiknya dilakukan dengan cara yang baik, sopan dan mengerti apa yang sedang dialami pengguna tersebut.

2. Pengguna SPayLater yang menggunakannya untuk memenuhi kebutuhan yang dimiliki dihimbau agar berhati-hati dan bijak dalam menggunakan fitur ini supaya tidak menimbulkan resiko terlilit hutang.
3. Kritik dan saran yang membangun dari para pembaca, sangat peneliti harapkan. Skripsi ini juga masih terbuka bagi para peneliti lain untuk dapat meneliti lebih mendalam terhadap pembahasan ini.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ali, Zinuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2018.
- Aprita, Serlika. *Etika Profesi Hukum*. Bandung: PT. Refika Aditama, 2019.
- Ar-Razi, Fakhruddin. "Tafsir Mafatih al-Ghaib." In *Juz 4*, n.d.
- Az-Zuhaili, Wahbah. "Al-Fiqh al-Islami wa Adillatuh." 5.
- Barkatullah, Abdul Halim. *Hukum Transaksi Elektronik Di Indonesia*. Banjarmasin: Nusamedia, 2017.
- Hadisaputro, Priyanto, dan Ulya Yasmine Prisdani. *Etika Penagihan Menjunjung Tinggi Moralitas & Profesionalitas*. Jakarta: Adhi Sarana Nusantara, 2021.
- Hasan, Akhmad Farroh. *Fiqh Muammalah dari Klasik hingga Kontemporer (Teori dan Praktek)*. Malang: UIN-Maliki Malang Press, 2018.
- Hidayat, Rahmat, dan Muhammad Rifa'i. *Etika Manajemen Perspektif Islam*. Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI), 2018.
- Hikmawati, Fenti. *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali Pres, 2020.
- Keraf, Sonny. *Etika Bisnis Tuntutan dan Relevansinya*. Yogyakarta: Kenisius, 1998.
- Kuwait, Kementerian Wakaf dan Urusan Keagamaan. "al-Mausu'ah al-Fiqhiyyah al-Kuwaitiyah." In *Juz 3*.
- Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press, 2020.
- Nasional, Pusat Bahasa Depatemen Pendidikan. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.
- Nata, Abuddin. *Akhlak Tasawuf dan Karakter Mulia*. Jakarta: Rajawali Pres, 2017.
- Nurdin, Ismail, dan Sri Hartati. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Rani Maulida. "Fintech: Pengertian, Jenis, Hingga Regulasinya di Indonesia." Last modified 2019. Diakses Agustus 7, 2022. <https://www.online-pajak.com/tentang-pajak-pribadi/fintech>.
- RI, Departemen Agama. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Bandung: PT. Sygma

Examedia Arkanleema, 2009.

Siyoto, Sandu, dan Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.

Wibowo, Eko Ari. *RPB TIK Kelas IX - UU ITE*. Purwodadi, 2018. <https://ayoguruberbagi.kemdikbud.go.id/rpp/rpb-tik-kelas-ix-uu-ite-tahun-2018/>.

## **Jurnal**

Aulia, Istia Nabila, dan Maman Surahman. “Analisis Etika Bisnis Islam dalam Menangani Nasabah Kredit Macet.” *Jurnal Riset Perbankan Syariah (JRPS)* 1, no. 1 (2022): 53–60. <https://journals.unisba.ac.id/index.php/JRPS>.

## **Peraturan Perundang-Undangan**

*Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*. Jakarta: Kencana, 2019.

*Undang-Undang No 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*. Jakarta, 2008.

AFP Indonesia. “Pedoman Perilaku Pemberian Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi Secara Bertanggung Jawab.” *Diambil Februari* (2019).

DSN MUI. “Fatwa Dewan Syari’ah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No: 19/DSN-MUI/IV/2001 tentang Al-Qordh.”

## **Website**

CNBC Indonesia, Tim. “Mengenal Apa itu UU ITE & Apa Saja yang Diatur di Dalamnya.” Last modified 2022. Diakses Juni 25, 2023. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220816154256-37-364266/mengenal-apa-itu-uu-ite-apa-saja-yang-diatur-di-dalamnya>.

Mahdi, M Ivan. “8 Paylater dengan Pengguna Terbanyak, Siapa Memimpin.” Last modified 2022. Diakses September 20, 2022. <https://dataindonesia.id/digital/detail/8-paylater-dengan-pengguna-terbanyak-siapa-memimpin>.

Muwaffaq, Mohammad Mufid. “Hukum Menagih Hutang dalam Islam dan

Adabnya Sesuai Tuntutan Nabi.” Last modified 2020. Diakses Desember 7, 2022. <https://pecihitam.org/hukum-menagih-hutang-dalam-islam/>.

Online, NU. “Aturan Menagih Utang dalam Islam.” Last modified 2019. Diakses Desember 7, 2022. <https://islam.nu.or.id/syariah/aturan-menagih-utang-dalam-islam-umAGq>.

Rani Maulida. “Fintech: Pengertian, Jenis, Hingga Regulasinya di Indonesia.” Last modified 2019. Diakses Agustus 7, 2022. <https://www.online-pajak.com/tentang-pajak-pribadi/fintech>.

Shopee.co.id. “[SPayLater - Biaya] Apa yang terjadi jika saya terlambat melakukan pembayaran tagihan SPayLater?” Diakses Agustus 23, 2022. [https://help.shopee.co.id/portal/article/72112-\[SPayLater---Biaya\]-Apa-yang-terjadi-jika-saya-terlambat-melakukan-pembayaran-tagihan-SPayLater%3F?previousPage=other+articles&previousPage=other+articles&previousPage=other+articles](https://help.shopee.co.id/portal/article/72112-[SPayLater---Biaya]-Apa-yang-terjadi-jika-saya-terlambat-melakukan-pembayaran-tagihan-SPayLater%3F?previousPage=other+articles&previousPage=other+articles&previousPage=other+articles).

———. “[SPayLater - Limit & Aktivasi] Apa itu SPayLater?” Diakses Agustus 7, 2022. [https://help.shopee.co.id/portal/article/71956-\[SPayLater---Limit-&-Aktivasi\]-Apa-itu-SPayLater%3F?previousPage=other+articles&previousPage=other+articles&previousPage=other+articles](https://help.shopee.co.id/portal/article/71956-[SPayLater---Limit-&-Aktivasi]-Apa-itu-SPayLater%3F?previousPage=other+articles&previousPage=other+articles&previousPage=other+articles).

———. “[SPayLater - Limit & Aktivasi] Apa itu SPayLater?” Diakses September 25, 2022. [https://help.shopee.co.id/portal/article/71956-\[SPayLater---Limit-&-Aktivasi\]-Apa-itu-SPayLater%3F?previousPage=other+articles&previousPage=other+articles&previousPage=other+articles](https://help.shopee.co.id/portal/article/71956-[SPayLater---Limit-&-Aktivasi]-Apa-itu-SPayLater%3F?previousPage=other+articles&previousPage=other+articles&previousPage=other+articles).

———. “[SPayLater - Pembayaran] Bagaimana prosedur pembayaran menggunakan SPayLater?” Diakses Oktober 7, 2022. <https://help.shopee.co.id/portal/article/73455?previousPage=otherarticles>.

———. “[SPayLater - Tagihan & Pembayaran] Bagaimana cara membayar tagihan SPayLater.”

## **Wawancara**

Wawancara dengan Asmaul. *Pengguna SPayLater*. Tanggal 15 Mei 2023.

Wawancara dengan Awy. *Customer Service Shopee melalui E-Mail*. Tanggal 09 Desember 2023.

Wawancara dengan Delva. *Pengguna SPayLater*. Tanggal 22 Agustus 2022.

Wawancara dengan Doni. *Pengguna SPayLater*. Tanggal 23 September 2022.

Wawancara dengan Doni. *Pengguna SPayLater*. Tanggal 10 Mei 2023.

Wawancara dengan Febrian. *Pengguna SPayLater*. Tanggal 16 Mei 2023.

Wawancara dengan Feni. *Pengguna SPayLater*. Tanggal 03 Mei 2023.

Wawancara dengan Uni. *Customer Service Shopee melalui E-Mail*. Tanggal 04 Juni 2023.

Wawancara dengan Wahyuni. *Pengguna SPayLater*. Tanggal 02 Mei 2023.

Wawancara dengan Yani. *Pengguna SPayLater*. Tanggal 02 Mei 2023.



# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metro.univ.ac.id; email: syariah.iainmetro@gmail.com

Nomor : B. 0273/In.28.2/D1/PP.00.9/02/2023  
Lampiran : -  
Perihal : **Pembimbing Skripsi**

Metro, 15 Februari 2023

Kepada Yth:  
Moelki Fahmi Ardliansyah, M.H.  
di - Metro

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa :

Nama : Triska Katrin Ningtias  
NPM : 1902020025  
Fakultas : Syariah  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah  
Judul : PENAGIHAN SPAYLATER PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN ETIKA HUKUM EKONOMI SYARIAH

Dengan ketentuan :

1. Membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi.
2. Pembimbing mengoreksi Proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi.
3. Bimbingan Proposal terdiri dari : A). Latar Belakang Masalah, B). Rumusan Masalah, C). Tujuan dan Manfaat Penelitian, D). Penelitian Relevan, E). Landasan Teori, F). Metode Penelitian, G). Outline, H). Rancangan Waktu Penelitian.
4. Membimbing revisi Proposal pasca seminar.
5. Membimbing APD dan menyetujuinya.
6. Membimbing penulisan laporan hasil penelitian dengan format pelaporan sesuai jenis penelitian berdasarkan pedoman penulisan karya ilmiah mahasiswa yang diterbitkan oleh LPPM
7. Mengoreksi kelengkapan berkas Skripsi secara keseluruhan sebelum dimunaqsyahkan.
8. Memastikan kevalidan data penelitian kepada informan/Lembaga tempat penelitian (jika penelitian lapangan).
9. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
10. Diwajibkan memperhatikan jumlah besaran plagiarisme dengan ambang batas maksimal 25 %, sesuai Surat Edaran Rektor IAIN Metro No.017 tahun 2020.
11. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
  - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
  - b. Isi ± 3/6 bagian.
  - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.  
*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

An Dekan  
Wakil Dekan Bidang  
Akademik dan Kelembagaan,  
  
Elfa Murdiana





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id); e-mail: [syariah.iain@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iain@metrouniv.ac.id)

Nomor : 1845/In.28/J/TL.01/10/2022  
Lampiran :-  
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,  
DIREKTUR PT SHOPEE  
INTERNASIONAL INDONESIA  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

Nama : **TRISKA KATRIN NINGTIAS**  
NPM : 1902020025  
Semester : 7 (Tujuh)  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syari`ah  
Judul : **ETIKA PENAGIHAN SPAYLATER PERSPEKTIF UU NO. 11  
TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI  
ELEKTRONIK**

untuk melakukan prasurvey di PT SHOPEE INTERNASIONAL INDONESIA, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya prasurvey tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 31 Oktober 2022

Ketua Jurusan,



**Muhamad Nasrudin M.H**  
NIP 198606192018011001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id); e-mail: [syariah.iaim@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iaim@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-0550/In.28/D.1/TL.00/04/2023  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
REKTORIAIN METRO  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-0549/In.28/D.1/TL.01/04/2023, tanggal 12 April 2023 atas nama saudara:

Nama : **TRISKA KATRIN NINGTIAS**  
NPM : 1902020025  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syaria`h

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di IAIN METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENAGIHAN SPAYLATER PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN ETIKA HUKUM EKONOMI SYARIAH".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 12 April 2023  
Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Elfa Murdiana M.Hum.**  
NIP 19801206 200801 2 010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
Jalan Ki. Hajar Dewantara 15 A Iring Mulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 47297 Faksimili (0725) 47296  
Website : [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id), e-mail : [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

Nomor : 2561./In.28/R.1/TL.00/07/2023

Juli 2023

Lampiran : -

Perihal : Balasan Izin Research

Kepada Yth.

Triska Katrin Ningtias

di

Tempat

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Menindaklanjuti surat Saudara tanggal 05 Juli 2023 perihal izin research, maka dengan ini kami memberikan izin research kepada:

Nama : **TRISKA KATRIN NINGTIAS**  
NPM : 1902020025  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)  
Judul : PENAGIHAN SPAYLATER PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN ETIKA HUKUM EKONOMI SYARIAH

Demikian surat ini kami sampaikan, agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

An. Rektor

Wakil Rektor Bidang Akademik dan  
Kelembagaan





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id); e-mail: [syariah.iain@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iain@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-0550/In.28/D.1/TL.00/04/2023  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
DIREKTUR PT SHOPEE  
INTERNASIONAL INDONESIA  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-0549/In.28/D.1/TL.01/04/2023, tanggal 12 April 2023 atas nama saudara:

Nama : **TRISKA KATRIN NINGTIAS**  
NPM : 1902020025  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syari`ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di PT SHOPEE INTERNASIONAL INDONESIA, dalam rangka meyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENAGIHAN SPAYLATER PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN ETIKA HUKUM EKONOMI SYARIAH".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 12 April 2023  
Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Elfa Murdiana M.Hum.**  
NIP 19801206 200801 2 010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Inringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id); e-mail: [syariah.iaim@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iaim@metrouniv.ac.id)

**SURAT TUGAS**

Nomor: B-0549/In.28/D.1/TL.01/04/2023

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Syariah Institut Agama Islam Negeri Metro,  
menugaskan kepada saudara:

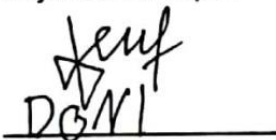
Nama : **TRISKA KATRIN NINGTIAS**  
NPM : 1902020025  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di IAIN METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENAGIHAN SPAYLATER PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN ETIKA HUKUM EKONOMI SYARIAH".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 12 April 2023

Mengetahui,  
Pejabat Setempat

  
DONI

Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Elfa Murdiana M.Hum.**  
NIP 19801206 200801 2 010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id); e-mail: [syariah.iain@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iain@metrouniv.ac.id)

**SURAT TUGAS**

Nomor: B-0549/In.28/D.1/TL.01/04/2023

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Syariah Institut Agama Islam Negeri Metro,  
menugaskan kepada saudara:


Nama : **TRISKA KATRIN NINGTIAS**  
NPM : 1902020025  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di IAIN METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENAGIHAN SPAYLATER PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN ETIKA HUKUM EKONOMI SYARIAH".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 12 April 2023

Mengetahui,  
Pejabat Setempat

  
FEBRINA

Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Elfa Murdiana M.Hum.**  
NIP 19801206 200801 2 010





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id); e-mail: [syariah.iaim@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iaim@metrouniv.ac.id)

**SURAT TUGAS**

Nomor: B-0549/In.28/D.1/TL.01/04/2023

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Syari`ah Institut Agama Islam Negeri Metro,  
menugaskan kepada saudara:

Nama : **TRISKA KATRIN NINGTIAS**  
NPM : 1902020025  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syari`ah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di IAIN METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka meyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENAGIHAN SPAYLATER PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN ETIKA HUKUM EKONOMI SYARIAH".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 12 April 2023

Mengetahui,  
Pejabat Setempat

  
\_\_\_\_\_  
FENI

Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Elfa Murdiana M.Hum.**  
NIP 19801206 200801 2 010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id); e-mail: [syariah.iain@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iain@metrouniv.ac.id)

**SURAT TUGAS**

Nomor: B-0549/In.28/D.1/TL.01/04/2023

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Syariah Institut Agama Islam Negeri Metro,  
menugaskan kepada saudara:

Nama : **TRISKA KATRIN NINGTIAS**  
NPM : 1902020025  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di IAIN METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENAGIHAN SPAYLATER PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN ETIKA HUKUM EKONOMI SYARIAH".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Mengetahui,  
Pejabat Setempat

  
YANI

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 12 April 2023

Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Elfa Murdiana M.Hum.**  
NIP 19801206 200801 2 010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id); e-mail: [syariah.iaim@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iaim@metrouniv.ac.id)

**SURAT TUGAS**

Nomor: B-0549/In.28/D.1/TL.01/04/2023

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Syariah Institut Agama Islam Negeri Metro,  
menugaskan kepada saudara:

Nama : **TRISKA KATRIN NINGTIAS**  
NPM : 1902020025  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di IAIN METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENAGIHAN SPAYLATER PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN ETIKA HUKUM EKONOMI SYARIAH".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 12 April 2023

Mengetahui,  
Pejabat Setempat

Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Elfa Murdiana M.Hum.**  
NIP 19801206 200801 2 010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.syarlah.metrouniv.ac.id](http://www.syarlah.metrouniv.ac.id); e-mail: [syarlah.iain@metrouniv.ac.id](mailto:syarlah.iain@metrouniv.ac.id)

**SURAT TUGAS**

Nomor: B-0549/In.28/D.1/TL.01/04/2023

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Syariah Institut Agama Islam Negeri Metro,  
menugaskan kepada saudara:


Nama : **TRISKA KATRIN NINGTAS**  
NPM : 1902020025  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di IAIN METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENAGIHAN SPAYLATER PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN ETIKA HUKUM EKONOMI SYARIAH".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 12 April 2023

Mengetahui,  
Pejabat Setempat

  
ASMATUL

Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Elfa Murdiana M.Hum.**  
NIP 19801206 200801 2 010

## **OUTLINE**

### **PENAGIHAN SPAYLATER PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN ETIKA HUKUM EKONOMI SYARIAH**

**HALAMAN SAMPUL**

**HALAMAN JUDUL**

**HALAMAN NOTA DINAS**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HALAMAN ABSTRAK**

**HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN**

**HALAMAN MOTTO**

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR LAMPIRAN**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

- A. Tinjauan Umum SPayLater
- B. Penagihan Hutang dalam Ketentuan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008
- C. Etika Penagihan Perspektif Hukum Ekonomi Syariah

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

- A. Jenis dan Sifat Penelitian

- B. Sumber data
- C. Populasi dan Sampel
- D. Teknik Pengumpulan Data
- E. Teknik Analisis Data

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- A. Pengguna SPayLater di IAIN Metro
- B. Praktik Penagihan SPayLater pada Pembiayaan Bermasalah
- C. Penagihan SPayLater dalam Perspektif Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik
- D. Etika Penagihan SPayLater dalam Perspektif Etika Hukum Ekonomi Syariah

#### **BAB V PENUTUP**

- A. Kesimpulan
- B. Saran

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Mengetahui,  
Pembimbing



**Moelki Fahmi Ardliansyah, M.H.**  
NIP. 19930710 201903 1 005

Metro, 21 Maret 2023  
Mahasiswa Ybs,



**Triska Katrin Ningtias**  
NPM. 1902020025

## **ALAT PENGUMPUL DATA (APD)**

### **PENAGIHAN SPAYLATER PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN ETIKA HUKUM EKONOMI SYARIAH**

#### **A. Angket**

Angket digunakan untuk menjangkau mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro yang menggunakan SPayLater dan memiliki masalah.

1. Nama Lengkap
2. Nomor Telepon/WA
3. Jenis Kelamin
4. Fakultas
5. Jurusan
6. Apakah anda mempunyai akun Shopee?
7. Apakah anda pengguna SPayLater atau tidak?
8. Jika anda pengguna SPayLater, apakah anda pernah mengalami masalah (seperti: tunggakan) atau tidak?
9. Jika anda pernah mengalami tunggakan, apakah anda pernah ditelepon atau tidak oleh pihak Shopee?
10. Bersediakah anda untuk menjadi narasumber pada penelitian ini?

#### **B. Wawancara**

1. Wawancara Kepada Pengguna SPaylater Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro yang bermasalah.
  - a. Apa yang saudara ketahui tentang SPayLater?
  - b. Sudah berapa lama anda menggunakan fitur SPayLater pada aplikasi Shopee?

- c. Seberapa penting fitur SPayLater yang anda gunakan pada aplikasi Shopee? Jelaskan alasannya!
- d. Berapa limit anda pada saat awal penggunaan SPayLater?
- e. Berapa limit SPayLater anda pada saat ini?
- f. Bagaimana pola peminjaman pada SPayLater? Mohon jelaskan!
- g. Bagaimana cara anda membayar tagihan SPayLater pada Aplikasi Shopee?
- h. Berapa kali angsuran yang anda gunakan untuk pembayaran tagihan SPayLater?
- i. Apakah ada denda jika pengguna terlambat dalam melakukan pembayaran? Jika ada, berapa biaya yang harus dikeluarkan pada saat pembayaran?
- j. Apa yang dilakukan oleh pihak SPayLater, jika anda mengalami telat atau kesulitan dalam membayar tagihan (tidak bisa membayar)?
- k. Adanya penagihan SPayLater kepada pengguna SPayLater yang belum membayar tagihan sampai jatuh tempo menagih secara lapangan atau melalui telepon. Bagaimana prosedur pihak Shopee dalam melakukan penagihan SPayLater dengan cara seperti itu?
- l. Apakah saudara mengetahui bahwasanya dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur tentang etika penagihan hutang?
- m. Apakah saudara mengetahui bahwasanya dalam hukum Islam mengatur tentang etika penagihan hutang?



- n. Jika saudara mengetahui, sejauh mana yang saudara ketahui tentang etika penagihan hutang yang di atur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik?
- o. Jika saudara mengetahui, sejauh mana yang saudara ketahui tentang etika penagihan hutang yang diatur dalam hukum Islam?
- p. Sepengetahuan saudara bagaimana etika penagihan yang dilakukan oleh pihak SPayLater dalam menagih hutang?
- q. Sepengetahuan saudara apa yang menyebabkan cara penagihan pihak SPayLater dalam menagih tagihan SPayLater dengan menelpon secara terus-menerus?
- r. Ketika dilakukan penagihan dengan cara melalui telepon secara terus menerus, bagaimana menurut saudara dengan cara penagihan seperti itu?

2. Wawancara Kepada Pihak Penagih SPayLater

- a. Apakah ada pengguna SPayLater yang tidak membayar tagihan tepat waktu?
- b. Bagaimana jika ada pengguna SPayLater yang tidak dapat membayar tagihan tepat waktu?
- c. Apa yang dilakukan jika pengguna SPayLater tidak membayar tagihan tepat waktu?
- d. Adanya penagihan SPayLater kepada pengguna SPayLater yang belum membayar tagihan sampai jatuh tempo secara lapangan atau

melalui telepon. Bagaimana prosedur dalam melakukan penagihan SPayLater seperti itu?

- e. Apakah saudara mengetahui bahwasanya dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur tentang etika penagihan hutang?
- f. Apakah saudara mengetahui bahwasanya dalam hukum Islam mengatur tentang etika penagihan hutang?
- g. Jika saudara mengetahui, sejauh mana yang saudara ketahui tentang etika penagihan hutang yang di atur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik?
- h. Jika saudara mengetahui, sejauh mana yang saudara ketahui tentang etika penagihan hutang yang di atur dalam hukum Islam?
- i. Sepengetahuan saudara bagaimana etika penagihan yang dilakukan dalam menagih hutang kepada pengguna SPayLater yang telat membayar?
- j. Apa yang menyebabkan cara penagihan dalam menagih tagihan SPayLater kepada pengguna SPayLater yang telat membayar dengan cara menelpon dengan terus-menerus?

Mengetahui,  
Pembimbing



Moelki Fahni Ardliansyah, M.H.  
NIP. 19930710 201903 1 005

Metro, 24 Maret 2023  
Mahasiswa Ybs,



Triska Katrin Ningtias  
NPM. 1902020025

## **Transkrip Hail Wawancara dengan Pengguna SPaylater pada Pembiayaan atau Kredit Online Bermasalah**

Wawancara Kepada Informan Pengguna SPaylater Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro yang bermasalah:

1. Doni (Pada hari Rabu, 10 Mei 2023)
  2. Yani (Pada hari Selasa, 02 Mei 2023)
  3. Feni (Pada hari Rabu, 03 Mei 2023)
  4. Wahyuni (Pada hari Selasa, 02 Mei 2023)
  5. Asmaul (Pada hari Senin, 15 Mei 2023)
  6. Febrian (Pada hari Selasa, 16 Mei 2023)
- a. Apa yang saudara ketahui tentang SPayLater?
1. SPayLater adalah jasa pinjam untuk konsumen membeli barang di aplikasi shopee, dengan cara di cicil atau jatuh tempo.
  2. SPayLater adalah fitur pinjaman untuk belanja pada aplikasi shopee.
  3. SPayLater yaitu sistem transaksi jual beli, dimana beli dulu bayar nanti.
  4. SPayLater adalah metode pembayaran secara online dengan jangka pembayaran yang berangsur-angsur atau cicilan.
  5. SPayLater adalah layanan pinjam online shoppe.
  6. SPayLater itu aplikasi yang menunjang/membantu ketika kalau kita menginginkan suatu barang, tetapi belum mempunyai uang, kita bisa membeli terlebih dahulu dengan cara menicil.
- b. Sudah berapa lama anda menggunakan fitur SPayLater pada aplikasi Shopee?
1. Menggunakan SPayLater sudah 1 tahun dan sekarang sudah berhenti menggunakannya.
  2. Menggunakan SPayLater sudah 3 tahun.
  3. Menggunakan SPayLater sudah 1 tahun.
  4. Menggunakan SPayLater sekitar 4 tahun.
  5. Menggunaka SPayLater sudah 1 tahun.
  6. Menggunakan SPayLater kurang lebih 2 tahun.
- c. Seberapa penting fitur SPayLater yang anda gunakan pada aplikasi Shopee? Jelaskan alasannya!

1. Dulu penting untuk belanja, dan sekarang sudah tidak penting karna memancing perilaku konsumtif.
2. Sangat penting karena cukup membantu ketika ada keperluan yang *urgent* tapi belum ada dana untuk bayar langsung
3. Mempermudah kita sebagai pengguna spaylater untuk membeli sesuatu di aplikasi shopee, karena meringankan pembayaran melalui sistem pembiayaan
4. SPayLater sangat membantu namun ongkir yang kadang berkali lipat yang membuat berfikir berkali-kali untuk menggunakannya, menggunakannya saat diperlukan saja.
5. SPayLater sangat membantu karena bisa membeli barang ketika tidak ada uang dan bisa mencicil tagihan hingga beberapa bulan
6. Kalau menurut saya, SPayLater dan Spinjam itu sangat membantu bagi saya. Ketika kalau saya dalam keadaan genting pingin sesuatu barang atau membeli barang itu belum mempunyai dana saya bisa meminjam atau mencicil terlebih dahulu.

d. Berapa limit anda pada saat awal penggunaan SPayLater?

1. Rp 2.500.000,-.
2. Rp 700.000,-.
3. Rp 900.000,-.
4. Rp 750.000,- .
5. Rp 750.000,- .
6. Rp 2.700.000,-

e. Berapa limit SPayLater anda pada saat ini?

1. Waktu itu naik menjadi 2,8 juta dan sekarang saya sudah tidak memakai SPayLater.
2. Rp 7.900.000,-.
3. Rp 900.000,-.
4. Rp 750.000,-.
5. Rp 750,000,-.
6. Rp 3.000.000,-.

f. Bagaimana pola peminjaman pada SPayLater? Mohon jelaskan!

1. Dengan mengisi formulir pengajuan, yaitu data diri dan KTP.

2. Cukup 1x saja mengisi identitas diri dan bebas menggunakan limit yang tersedia untuk belanja apapun dan kapanpun.
  3. Syarat dan ketentuan nya hanya menggunakan e-KTP pengguna yang akan mendaftarkan SPayLater.
  4. Syaratnya hanya menggunakan KTP dan peminjaman dengan cara berangsur selama satu bulan dengan 3x pembayaran.
  5. Peminjaman dengan cicilan selama beberapa bulan.
  6. Pola peminjaman SPayLater itu sistemnya dari beli sekarang bayar nanti itu jangkanya 1 bulan, dan ada juga 3 bulan, 6 bulan dan 1 tahun.
- g. Bagaimana cara anda membayar tagihan SPayLater pada Aplikasi Shopee?
1. Menggunakan aplikasi ShopeePay untuk membayar.
  2. Menggunakan ShopeePay
  3. Saya membayar tagihan SpPylater melalui ShopeePay lalu mulai membayar tagihan.
  4. Biasanya di peringatkan oleh petugas SPayLater Brimo.
  5. Bayar di gerai Indomaret.
  6. Menggunakan ShopeePay.
- h. Berapa kali angsuran yang anda gunakan untuk pembayaran tagihan SPayLater?
1. 1 Bulan.
  2. 1 Bulan.
  3. 3 Bulan.
  4. 1 Bulan.
  5. 12 Bulan.
  6. Bermacam-macam, atau ganti ganti. Pertama saya pinjam itu saya mengambil yang 1 tahun dan selesai sudah 1 tahun pinjam saya mengambil lagi yang 3 bulan belum selesai 3 saya mengambil lagi beli sekarang bayar nanti dan sekarang mengambil lagi 6 bulan. Angsuran yang paling disukai yaitu yang 3 bulan, karena lebih meringankan saya dan tidak lama waktunya.
- i. Apakah ada denda jika pengguna terlambat dalam melakukan pembayaran? Jika ada, berapa biaya yang harus dikeluarkan pada saat pembayaran?
1. Asa denda jika telat membayar, sekitar 5% .
  2. Ada yaitu senilai 5% dari total tunggakan.

3. Ada, 5% dari pembiayaan tersebut.
  4. Ada denda sebesar 5%.
  5. Ada, 5% dari total tagihan.
  6. Positif ada denda. Dendanya itu 5% dari tagihan.
- j. Apa yang dilakukan oleh pihak SPayLater, jika anda mengalami telat atau kesulitan dalam membayar tagihan (tidak bisa membayar)!
1. Akan di telfon terus-menerus, sehari bisa 10x lebih.
  2. Menelpon secara berkala, mengirimkan SMS atau notifikasi pada aplikasi shopee.
  3. Dikenai denda (tambahan biayanya tagihan).
  4. Diberikan peringatan melalui WA atau pesan untuk segera melunasi, jika tidak ada respon maka akan ditelpon di nomor yang telah terdaftar.
  5. Dihubungi via WhatsApp.
  6. Positif ditelpon-telpon terus, ganti-ganti nomor hp setiap hari. Sehari itu saya pernah mengalami paling kejam dia orang tu nelpon sampai 30 kali dalam sehari.
- k. Adanya penagihan SPayLater kepada pengguna SPayLater yang belum membayar tagihan sampai jatuh tempo menagih secara lapangan atau melalui telepon. Bagaimana prosedur pihak Shopee dalam melakukan penagihan SPayLater dengan cara seperti itu?
1. Penagihan hanya melalui telfon saja, tetapi adanya intimidasi nama kita akan *blacklisted* jika tidak membayar.
  2. Dengan melakukan pengenalan diri terlebih dahulu lalu menyampaikan bahwa petugas penagihan pinjaman spaylater shopee dan memberikan peringatan bahwa adanya tunggakan tagihan SPayLater.
  3. Cukup sedikit risih atas peringatan pembayaran karna menelpon berkali kali.
  4. Biasanya awal di peringatkan atau di beritahukan melalui WhatsApp dan di kirim pesan namun jika tidak ada respon maka pihak shoppe akan menelpon pengguna yang memakainya.
  5. Di hubungi jika tidak ada kabar atau respon.
  6. Dihubungi melalui telepon hingga beberapa kali dalam sehari. Kalau kita tidak bisa dihubungi, dia menghubungi kontak darurat 1, dan jika kontak darurat 1 tidak bisa dihubungi, dia menghubungi kontak darurat 2. Kalau tidak bisa juga ia mengakses kontak telpon kita yang kenal dengan menghubungi orang tua kita,

saudara kita. Ini tidak atas dasar persetujuan saya untuk menghubungi kontak darurat tersebut.

1. Apakah saudara mengetahui bahwasanya dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur tentang etika penagihan hutang?
  1. Mengetahui.
  2. Tidak Mengetahui.
  3. Mengetahui.
  4. Tidak Mengetahui.
  5. Mengetahui.
  6. Mengetahui.
  
- m. Apakah saudara mengetahui bawasanya dalam hukum Islam mengatur tentang etika penagihan hutang?
  1. Tidak Mengetahui.
  2. Tidak Mengetahui.
  3. Mengetahui.
  4. Mengetahui.
  5. Mengetahui.
  6. Mengetahui.
  
- n. Jika saudara mengetahui, sejauh mana yang saudara ketahui tentang etika penagihan hutang yang di atur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik?
  1. Belum memahami.
  2. Setahu saya yang tidak melanggar hak dan rahasia identitas pengguna.
  3. Benar adanya memang dipanggil melalui media komunikasi.
  4. Belum terlalu paham.
  5. Menghubungi dengan sopan dan tidak ada kata<sup>2</sup> kasar.
  6. Dalam penagihan itu tidak ada yang namanya kaya pemaksaan, kalau dia pemaksaan atau menyebarluaskan data kita dapat melaporkan ke pihak yang berwajib. Kalau dia orang menagih itu harus ada etika, etikanya yang sopan, dan waktunya tidak mengganggu kita atau jangan kalau udah menelpon nelpon sehari sampai 30 kali itu bisa mengganggu atau merisihkan. Itu tidak punya etika lagi.



- o. Jika saudara mengetahui, sejauh mana yang saudara ketahui tentang etika penagihan hutang yang diatur dalam hukum Islam?
1. Belum memahami.
  2. Yang tidak melanggar hak bagi pengguna dan menyebarkan informasi pengguna.
  3. –
  4. Dengan cara baik-baik atau dibicarakan secara baik baik.
  5. Menagih dengan cara yang sopan.
  6. Kurang paham, hanya mengetahui tapi sedikit atau minim.
- p. Sepengetahuan saudara bagaimana etika penagihan yang dilakukan oleh pihak SPayLater dalam menagih hutang?
1. Etikanya pertama sopan dan lama-lama adanya intimidasi jika tidak membayar.
  2. Kurang tahu.
  3. Di panggil melalui telpon hingga berkali kali.
  4. Baik, tetapi cukup mengganggu.
  5. Masih terbilang sopan, walaupun cukup mengganggu.
  6. Kalau menagih itu harus ada etika, etikanya yang sopan, dan waktunya tidak mengganggu kita atau jangan kalau udah menelpon nelpon sehari sampai 30 kali itu bisa mengganggu atau merisihkan. Itu tidak punya etika lagi.
- q. Sepengetahuan saudara apa yang menyebabkan cara penagihan pihak SPayLater dalam menagih tagihan SPayLater dengan menelpon secara terus-menerus?
1. Jika tidak mengangkat telfon maka akan di tagih terus dengan cara di telfon dengan nomer yg berbeda beda.
  2. Kurang tau.
  3. Mungkin hanya peringatan untuk memperingati bahwa sudah jatuh tempo pembayaran tagihan.
  4. Terkadang pihak yang berhutang menyepelkan atau berpura-pura lupa dengan jatuh tempo kesepakatan.
  5. Karena belum membayar tagihan.
  6. Karena dari pihak SPayLater itu pinginnya secepat mungkin kita harus melunasi tagihan itu, tapi kita udah mengangkat telpon itu kita udah kasih tahu bahwa kita belum bisa melunasi di tanggal tanggal yang telah ditetapkan, maka ditelpon-telpon terus sama dia orang.

r. Ketika dilakukan penagihan dengan cara melalui telepon secara terus menerus, bagaimana menurut saudara dengan cara penagihan seperti itu?

1. Membuat tidak nyaman, seperti di teror setiap hari dan merasa risih. Padahal saya telah menjelaskan mengapa telat dalam pembayaran tagihan bulan ini dikarenakan belum mempunyai cukup uang untuk membayarnya. Seharusnya penagihan dilakukan dengan cara sopan dan tidak mengganggu penggunanya.
2. Sangat mengganggu kenyamanan pengguna spaylater seharusnya cukup 1x dalam sehari apalagi jika keterlambatan baru 1 hari saja. Padahal saya telah memberikan alasan mengapa saya terlambat, dikarenakan saat itu saya pulang kampung dan saldo ShopeePay tidak cukup, saya ingin top up tapi jauh dari BRILink serta minimarket juga jauh sehingga belum sempat membayar tagihan pada waktunya. Padahal menurut saya, kita sudah menanggung resiko keterlambatan tersebut dengan dikenakan denda sebesar 5% dan sepengetahuannya akan diberi waktu lagi untuk pembayaran tagihan SpayLater tersebut selama 1 bulan
3. Saya sedikit tidak nyaman dengan cara penagihan seperti itu karena sangat mengganggu kenyamanan.
4. Kurang baik dan berakibat merugikan shoppe terutama pengguna Spaylater.
5. Sebenarnya cukup mengganggu tetapi kadang sadar akan tanggung jawab.
6. Sangat terganggu sekali. Menurut saya penagihan itu seharusnya wajar kalau pihak SPayLater itu menelpon itu sangat wajar bagi saya, tetapi ketika kita sudah memberi tahu bahwa waktu waktu dekat ini kita belum bisa membayar, setidaknya mereka bisa memberi waktu senggang soalnya kita kan udah kena denda bunga 5% dari tagihan apalagi kalau kita telat dikasih denda lagi 5% dari tagihan itu kan sudah dobel kurang apalagi kan itu juga kita bakal bayar gak mungkin kita gak bayar kan.

Jangka waktu untuk pembayaran, kayak dikasih tenggang waktu ada gak? Ada, kalau SPayLater itu dikasih waktu sampai dengan tanggal 11 jatuh tempo tanggal 11 kalau SpayPinjam itu jatuh tempo tanggal 5 jadi kalau kita sebelum tanggal 11 itu kita sudah ditelpon dan dihubungi lewat WA segera lunasi tunggakan anda, tunggakan anda lunas hati pun senang. Berarti diingetin dulu dalam jangka waktu 10 hari sebelum jatuh tempo yaitu tanggal 1. Kalau tetap tidak bisa sampai tanggal 11 ya itu kita kena denda lagi dendanya 5%, tapi jika sebelum tanggal tersebut itu tidak ada denda. Sebelum tanggal 11 itu sebelum jatuh tempo itu kita tidak ada denda, tetapi kena denda bunga tagihan saja.

Anda pernah ni dihubungi melalui telepon selain itu ada atau tidak cara lain seperti di SMS di *chat* melalui e-mail atau apa gitu? Kalau melewati SMS atau email selama ini, sejauh ini saya belum pernah di hubungi lewat itu. tetapi selama ini saya menunggak tagihan saya positif lewat telepon atau wa. Kalau melewati WA hanya mengingatkan, kalau kata kata kasar itu biasanya atau kurang sopan itu melalui telepon, itu mengalami bener. Tidak pernah saya rekam, soalnya kalau saya rekam mau buat apa juga gitu. Tapi kalau dibilang terganggu terganggu, sangat terganggu sekali.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
UNIT PERPUSTAKAAN**

**NPP: 1807062F0000001**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: [digilib.metrouniv.ac.id](http://digilib.metrouniv.ac.id); [pustaka.iain@metrouniv.ac.id](mailto:pustaka.iain@metrouniv.ac.id)

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-679/ln.28/S/U.1/OT.01/06/2023**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : TRISKA KATRIN NINGTIAS  
NPM : 1902020025  
Fakultas / Jurusan : Syaria'h/ Hukum Ekonomi Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2022 / 2023 dengan nomor anggota 1902020025

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 08 Juni 2023

Kepala Perpustakaan



Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.

NIP. 19750505 200112 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id); e-mail: [syariah.iaim@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iaim@metrouniv.ac.id)

**SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)**

No.B-1014/In.28.2/J-HESy/PP.00.9/6/2023

Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah) dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Triska Katrin Ningtias  
NPM : 1902020025  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Jenis Dokumen : Skripsi  
Pembimbing : 1. Moelki Fahmi Ardliansyah, M.H.  
2. -  
Judul : PENAGIHAN SPAYLATER PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG  
NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN  
TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN ETIKA HUKUM EKONOMI  
SYARIAH

Karya ilmiah yang bersangkutan dengan judul di atas, telah melalui proses uji kesamaan (*similarity check*) menggunakan aplikasi *Turnitin*, dengan hasil persentase kesamaan : **15 %**

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 15 Juni 2023

Ketua Program Studi

Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah),



Moelki Fahmi Ardliansyah, M.H.

NIP. 19930710 201903 1 005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYRIAH**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296  
Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email : [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Triska Katrin Ningtias  
NPM : 1902020025

Fakultas/Jurusan : Syariah/HESY  
Semester/TA : VIII/2023

No	Hari/Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	23 / 2023 / 2	<ul style="list-style-type: none"><li>- Perbaiki outline. pada Bab II, buat jadi 3 sub (1. Spay, 2. Ketentuan Penaykhan dalam UU, 3. Etika dan HESY).</li><li>- Rumuskan atau susun APD</li><li>- Buat angket 4 para Inpormen.</li><li>- Perlu ditegaskan kembali pada LBM mengenai Indikator/ point Hy Etik HESY.</li></ul>	

Dosen Pembimbing Skripsi

Mahasiswa

**Moelki Fahmi Ardliansyah, M.H**  
NIP. 19930710 201903 1 005

**Triska Katrin Ningtias**  
NPM. 1902020025



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296  
Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email : [iainmetro@metrouniv.ac.id](mailto:iainmetro@metrouniv.ac.id)

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Triska Katrin Ningtias  
NPM : 1902020025

Fakultas/Jurusan : Syariah/HESY  
Semester/TA : VIII/2023

No	Hari/Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	21/2023. /3	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ace Outline.</li><li>- Perbaiki APD. Spesifik pembahasan / arah pertanyaan pada praktikum penugasan. Supay.</li><li>- Perhatikan dalam teknik penulisan. kata asing → bercetak miring; perbaiki typo.</li></ul>	

Dosen Pembimbing Skripsi

Moelki Fahmi Ardliansyah, M.H  
NIP. 19980710 201903 1 005

Mahasiswa

Triska Katrin Ningtias  
NPM. 1902020025



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYRIAH**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296  
Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Triska Katrin Ningtias  
NPM : 1902020025

Fakultas/Jurusan : Syariah/HESY  
Semester/TA : VIII/2023

No	Hari/Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	29/03/2023	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ace APP.</li><li>- lanjutkan mencari data.</li><li>- Tulis Bab 4 &amp; 5</li><li>Sesuai outline.</li></ul>	

Dosen Pembimbing Skripsi

**Moelki Fahmi Ardliansyah, M.H**  
NIP. 19930710 201903 1 005

Mahasiswa

**Triska Katrin Ningtias**  
NPM. 1902020025





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296  
Website : [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email : [iainmetro@metrouniv.ac.id](mailto:iainmetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Triska Katrin Ningtias                      Fakultas/Jurusan : Syariah/HESy  
NPM : 1902020025                                      Semester/TA : VIII/2023

No	Hari/ Tanggal	Materi yang dikonsultasikan	Tanda Tangan
	22 / 23 / 25	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tambahkan Etika Pengajaran pada Landasan Teori Sub Bab C.</li><li>- Perbaiki Bab 4</li><li>- Data dari Customer Service dimasukkan pada Bab 4 Sub Bab B.</li><li>- Perbaiki data primer. Dijelaskan cara mendapatkan data dalam pengambilan sampel.</li></ul>	

Dosen Pembimbing,

**Moelki Fahmi Ardliansyah, M.H.**  
NIP. 19930710 201903 1 005

Mahasiswa Ybs,

**Triska Katrin Ningtias**  
NPM. 1902020025



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296  
Website : [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email : [iainmetro@metrouniv.ac.id](mailto:iainmetro@metrouniv.ac.id)



**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Triska Katrin Ningtias

Fakultas/Jurusan : Syariah/HESy

NPM : 1902020025

Semester/TA : VIII/2023

No	Hari/ Tanggal	Materi yang dikonsultasikan	Tanda Tangan
	21/ 23. / 5	<ul style="list-style-type: none"><li>- Perbaiki Bab 4</li><li>- Perbaiki dan perhatikan spasi dalam penulisan Arab dan terjemahannya.</li><li>- Bab 4 bukan memindahkan teori, tetapi menganalisis.</li></ul>	 
	5/ 23 / 16	<ul style="list-style-type: none"><li>- Perbaiki dan pertajam pada sub analisis</li><li>- tulis bab 5.</li></ul>	

Dosen Pembimbing,



**Moelki Fahmi Ardliansyah, M.H.**  
NIP. 19930710 201903 1 005

Mahasiswa Ybs,



**Triska Katrin Ningtias**  
NPM. 1902020025



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296  
Website : [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email : [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Triska Katrin Ningtias

Fakultas/Jurusan : Syariah/HESy

NPM : 1902020025

Semester/TA : VIII/2023

No	Hari/ Tanggal	Materi yang dikonsultasikan	Tanda Tangan
	12/23 /6	<ul style="list-style-type: none"><li>- Acc 4/ dimunqosyahkan</li><li>- Perbaiki Sub B</li><li>- Perbaiki Daftar Pustaka</li><li>- Sinkronkan Pertanyaan dan jawaban</li><li>- Kesimpulan diringkas</li><li>- Abstrak</li><li>- Lengkapi Lampiran dll.</li></ul>	

Dosen Pembimbing,

**Moelki Fahmi Ardliansyah, M.H.**  
NIP. 1930710 201903 1 005

Mahasiswa Ybs,

**Triska Katrin Ningtias**  
NPM. 1902020025

## DOKUMENTASI



**Wawancara kepada Informan Febrian**



**Wawancara kepada Informan Doni**



**Wawancara kepada Informan Yani**

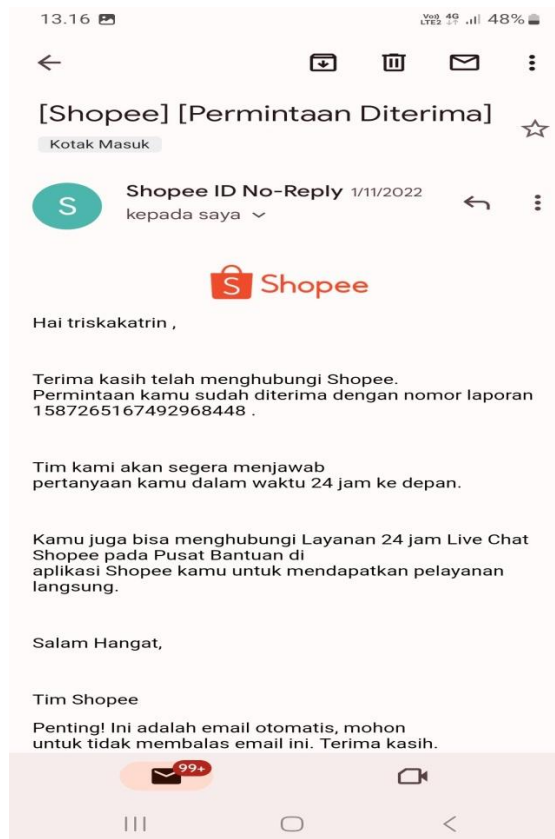
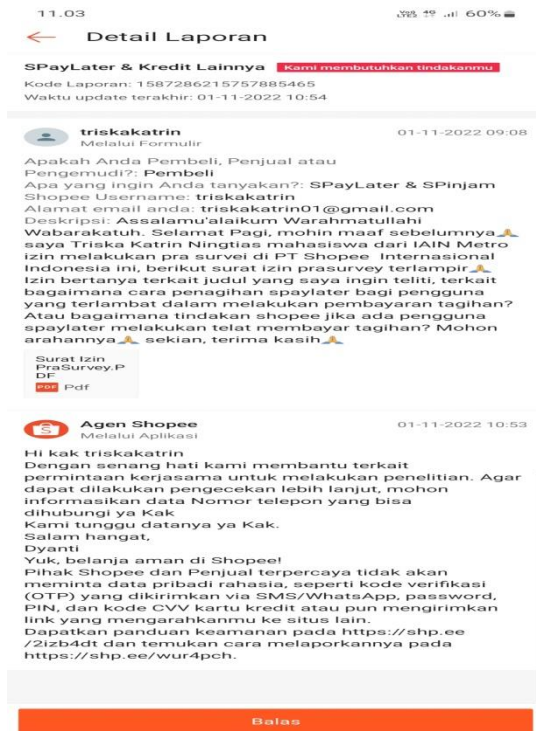


**Wawancara kepada Informan Wahyuni**



**Wawancara kepada Informan Feni**

## Bukti Screenshoot Wawancara dengan Customer Service Shopee melalui E-Mail





### Bukti Saat Mengajukan Pra Survey

13.12 📶 📶

VoLTE 4G LTE2 64%

## ← Detail Laporan

### SPayLater & Kredit Lainnya Laporan Selesai Ditangani

Kode Laporan: 1601094709870338083

Waktu update terakhir: 09-12-2022 13:10

 **triskakatrin** 09-12-2022 07:39  
Melalui Formulir

Apakah Anda Pembeli, Penjual atau Pengemudi?: Pembeli

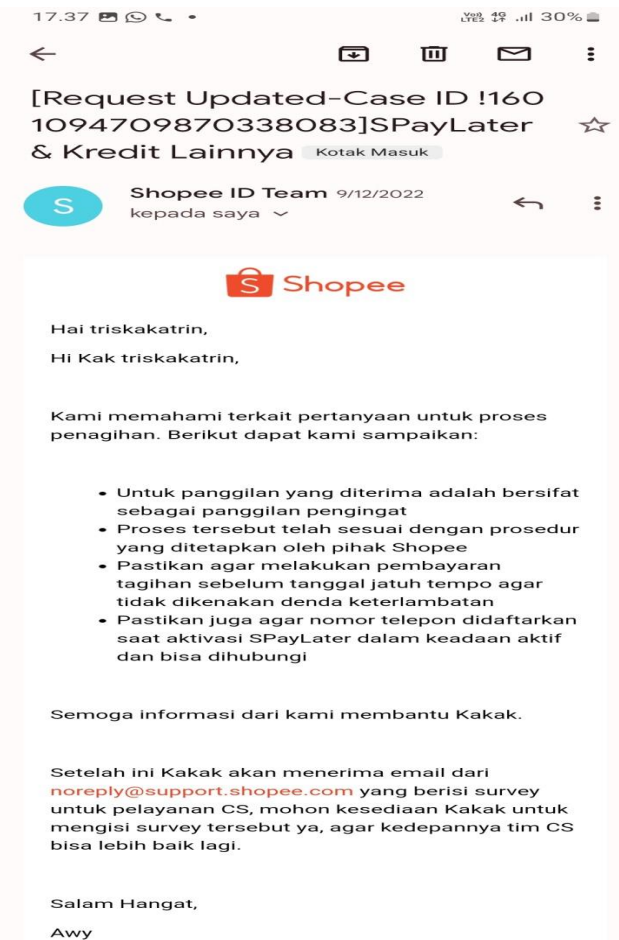
Apa yang ingin Anda tanyakan?: SPayLater & SPinjam

Shopee Username: triskakatrin

Alamat email anda: triskakatrin01@gmail.com

Deskripsi: Assalamu'alaikum Warahmatullahi


Wabarakatuh. Selamat pagi, mohon maaf sebelumnya saya Triska Katrin Ningtias yang pernah mengajukan pra survei di PT Shopee Internasional Indonesia untuk bahan sebagai Tugas akhir saya, izin beratanya 🙏 bagaimana SOP dalam melakukan penagihan lapangan atau melalui telepon terhadap pengguna SPayLater yang telat dalam membayar tagihan? Sekian, sebelumnya terima kasih 🙏 mohon bantuan serta arahannya 🙏



17.37 📶 📶 30%

← 📧 🗑️ 📧 ⋮

[Request Updated-Case ID !1601094709870338083]SPayLater & Kredit Lainnya Kotak Masuk ☆

 **Shopee ID Team** 9/12/2022 kepada saya ▾



Hai triskakatrin,  
Hi Kak triskakatrin,

Kami memahami terkait pertanyaan untuk proses penagihan. Berikut dapat kami sampaikan:

- Untuk panggilan yang diterima adalah bersifat sebagai panggilan pengingat
- Proses tersebut telah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh pihak Shopee
- Pastikan agar melakukan pembayaran tagihan sebelum tanggal jatuh tempo agar tidak dikenakan denda keterlambatan
- Pastikan juga agar nomor telepon didaftarkan saat aktivasi SPayLater dalam keadaan aktif dan bisa dihubungi

Semoga informasi dari kami membantu Kakak.

Setelah ini Kakak akan menerima email dari [noreply@support.shopee.com](mailto:noreply@support.shopee.com) yang berisi survey untuk pelayanan CS, mohon kesediaan Kakak untuk mengisi survey tersebut ya, agar kedepannya tim CS bisa lebih baik lagi.

Salam Hangat,  
Awy

## Wawancara dengan Awy (Customer Service)



## Detail Laporan

### SPayLater & Kredit Lainnya Laporan Selesai Ditangani

Kode Laporan: 1650435781095309394

Waktu update terakhir: 24-04-2023 16:58

**triskakatrin**

24-04-2023 16:36

Melalui Formulir

Apakah Anda Pembeli, Penjual atau Pengemudi?: Pembeli

Apa yang ingin Anda tanyakan?: SPayLater & SPinjam

Shopee Username: triskakatrin

Alamat email anda: triskakatrin01@gmail.com

Nomor Telepon Aktif: +6289671766849

Deskripsi: Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh. Selamat sore, mohon maaf sebelumnya 🙏 saya Triska Katrin Ningtias mahasiswa dari IAIN Metro, izin melakukan research/survey di PT SHOPEE INTERNASIONAL INDONESIA ini, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi saya dengan judul "PENAGIHAN SPAYLATER PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN ETIKA HUKUM EKONOMI SYARIAH". Berikut surat izin research dan surat tugas terlampir. 🙏 Saya mengharapkan fasilitas dan bantuan bapak/ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya saya ucapkan terima kasih 🙏

IZIN RESEA  
RCH.PDF

Pdf

SURAT  
TUGAS.PDF

Pdf



## [Shopee] [Permintaan Diterima]

Kotak Masuk

**Shopee ID No-Reply** 24 Apr

kepada saya



Hai triskakatrin ,

Terima kasih telah menghubungi Shopee. Permintaan kamu sudah diterima dengan nomor laporan 1650433598896934912 .

Tim kami akan segera menjawab pertanyaan kamu dalam waktu 24 jam ke depan.

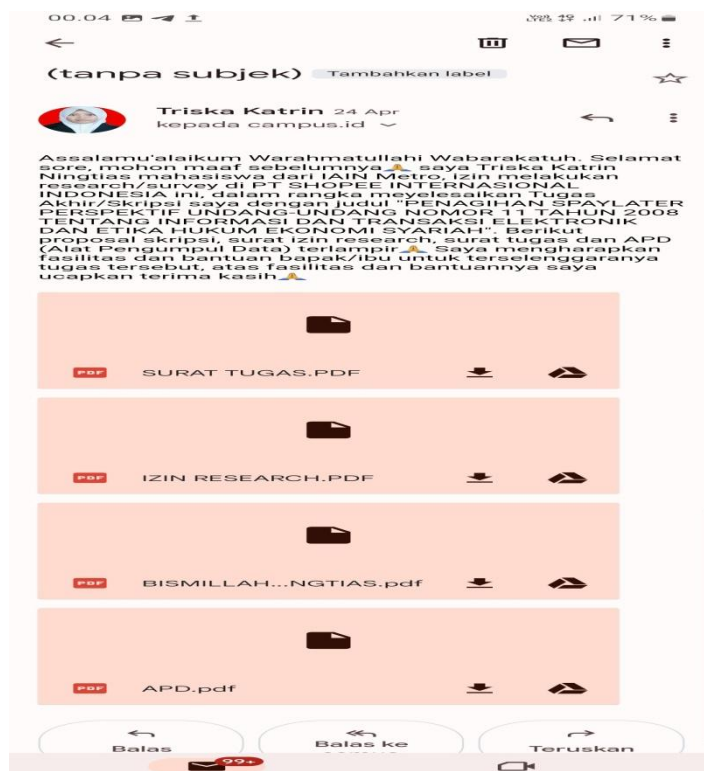
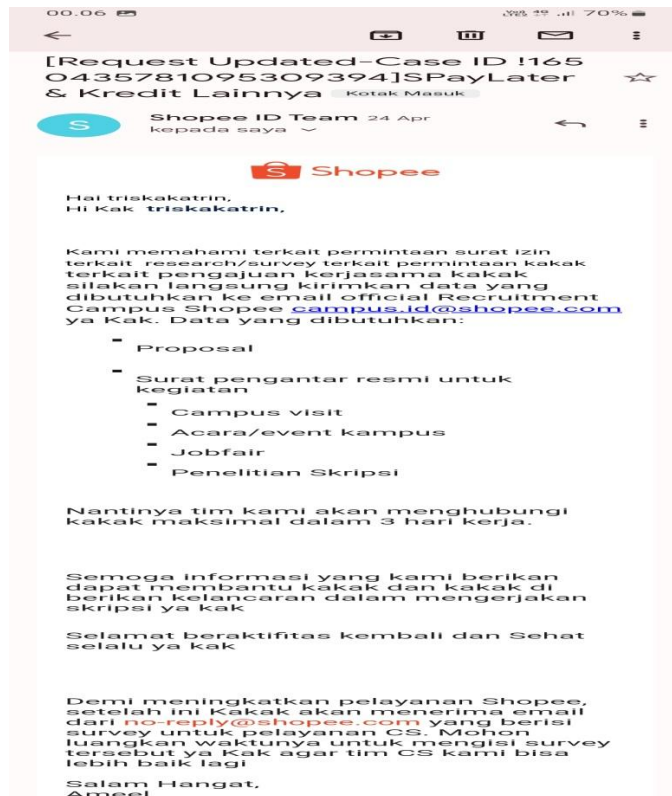
Kamu juga bisa menghubungi Layanan 24 jam Live Chat Shopee pada Pusat Bantuan di aplikasi Shopee kamu untuk mendapatkan pelayanan langsung.

Salam Hangat,

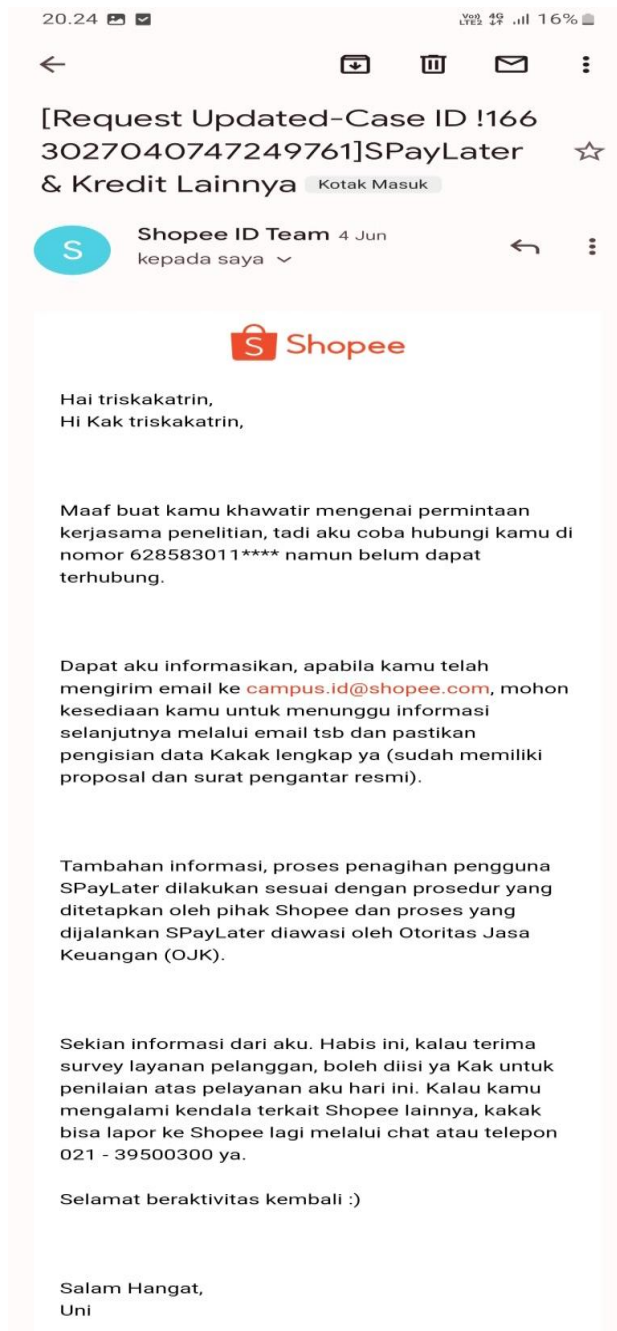
Tim Shopee

Penting! Ini adalah email otomatis, mohon untuk tidak membalas email ini. Terima kasih.





**Bukti Saat Mengajukan Izin Research**



### Wawancara dengan Uni (*Customer Service*)

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Triska Katrin Ningtias lahir di Desa Bumiharjo, Kec. Batanghari, Kabupaten Lampung Timur pada tanggal 01 Juni 2000. Anak ketiga dari tiga bersaudara yang merupakan buah hati dari Alm. Bapak Harjo Selamat dan Almh. Ibu Suparti. Penulis mempunyai ibu sambung yang bernama Ibu Makrifah. Penulis memiliki 2 orang kakak perempuan yang bernama Susi Ernawati dan Rini Puspita Sari.

Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis adalah mulai dari Sekolah Dasar (SD) Negeri 1 Sumberrejo, Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri Terbuka 2 Metro, Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 1 Metro dengan Jurusan Bisnis Daring dan Pemasaran dan melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung, sebagai Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah di Fakultas Syariah.

Selama di bangku perkuliahan, penulis telah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Lembaga Bantuan Hukum (LBH) Agus Salim Metro Lampung, Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Pengadilan Agama Metro Kelas I A dan Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Cempaka Nuban, Kecamatan Batanghari Nuban, Kabupaten Lampung Timur. Dalam melaksanakan tugas akhir penulis menyelesaikan Studi S1 dengan judul **“Penagihan Spaylater Perspektif Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik”** dan telah lulus setelah di Munaqosyah hingga mendapat gelar sebagai sarjana hukum (S.H) tepat waktu.

Penulis memiliki hobi mendengarkan musik dan mendesain. Motto hidup penulis yaitu jangan menyerah sebelum mencoba, karena hasil tidak akan mengkhianati usaha.