



Rawa Aopa Law Review

Vol 1 No 1 February 2026

ISSN: XXXX-XXXX (Print) ISSN: XXXX-XXXX (Electronic)

Open Access: <https://journal.rawaopakonsel.ac.id/rblr>

Literasi Hukum Digital Konsumen dan Efektivitas Penyelesaian Sengketa pada Layanan Buy Now Pay Later di Indonesia

Loso Judijanto

IPOSS, Jakarta, Indonesia

email: losojudijanto@gmail.com

Article Info :

Received:
22/11/2025
Revised:
25/11/2025
Accepted:
19/01/2026

ABSTRAK

Layanan Buy Now Pay Later (BNPL) mengalami pertumbuhan eksponensial di Indonesia dengan jumlah pengguna mencapai 23 juta pada tahun 2024, namun diikuti pula oleh peningkatan kasus sengketa konsumen yang signifikan. Artikel ini bertujuan menganalisis tingkat literasi hukum digital konsumen terhadap hak dan kewajiban dalam penggunaan BNPL serta mengevaluasi efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Melalui pendekatan yuridis-empiris dengan metode kualitatif, penelitian ini menggunakan data primer dari wawancara mendalam dengan 30 konsumen BNPL, regulator, dan platform penyedia layanan, serta data sekunder dari analisis peraturan perundang-undangan dan putusan lembaga penyelesaian sengketa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 72% konsumen BNPL memiliki literasi hukum digital yang rendah, tidak memahami isi perjanjian elektronik, dan rentan terhadap praktik penagihan tidak etis. Mekanisme penyelesaian sengketa melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan arbitrase online belum efektif karena keterbatasan aksesibilitas, pemahaman prosedur, dan durasi penyelesaian yang panjang. Penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan edukasi literasi hukum digital konsumen, reformasi regulasi BNPL yang lebih protektif, serta pengembangan mekanisme Online Dispute Resolution (ODR) yang cepat, murah, dan mudah diakses sebagai solusi komprehensif perlindungan konsumen di era ekonomi digital.

Kata Kunci: Literasi hukum digital, Buy now pay later, Penyelesaian sengketa konsumen, Perlindungan konsumen, Fintech, Online dispute resolution

ABSTRACT

Buy Now Pay Later (BNPL) services experienced exponential growth in Indonesia with user numbers reaching 23 million in 2024, but followed by a significant increase in consumer dispute cases. This article aims to analyze the level of consumer digital legal literacy regarding rights and obligations in using BNPL and evaluate the effectiveness of available dispute resolution mechanisms. Through a juridical-empirical approach with qualitative methods, this research uses primary data from in-depth interviews with 30 BNPL consumers, regulators, and service platform providers, as well as secondary data from analysis of laws and regulations and dispute resolution institution decisions. Research results show that 72% of BNPL consumers have low digital legal literacy, do not understand electronic agreement contents, and are vulnerable to unethical collection practices. Dispute resolution mechanisms through the Financial Services Authority (OJK), Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK), and online arbitration have not been effective due to limited accessibility, procedural understanding, and long resolution duration. This research recommends the need for strengthening consumer digital legal literacy education, more protective BNPL regulatory reform, and development of Online Dispute Resolution (ODR) mechanisms that are fast, affordable, and easily accessible as a comprehensive solution for consumer protection in the digital economy era.

Keywords: Digital legal literacy, Buy now pay later, Consumer dispute resolution, Consumer protection, Fintech, Online dispute resolution



©2022 Authors.. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sektor keuangan telah menghadirkan inovasi layanan yang mengubah perilaku konsumsi masyarakat Indonesia secara fundamental. Salah satu inovasi yang paling fenomenal adalah layanan *Buy Now Pay Later* (BNPL), sebuah skema pembiayaan digital yang memungkinkan konsumen melakukan transaksi pembelian barang atau jasa dengan pembayaran di kemudian hari tanpa kartu kredit (Widiyanto et al., 2023). Platform BNPL seperti Kredivo, Akulaku, Atome, Shopee PayLater, dan Gopay PayLater telah menjadi bagian integral dari ekosistem *e-commerce* di Indonesia dengan jumlah pengguna mencapai 23 juta pada tahun 2024, meningkat 156% dibandingkan tahun 2021 (OJK, 2024).

Pertumbuhan eksponensial BNPL didorong oleh berbagai faktor. Pertama, kemudahan akses tanpa persyaratan administratif yang rumit seperti kartu kredit konvensional membuatnya sangat menarik bagi generasi milenial dan Gen Z yang merupakan segmen terbesar pengguna *e-commerce* (Aji et al., 2020). Kedua, integrasi BNPL dengan platform *marketplace* besar seperti Tokopedia, Shopee, dan Lazada menciptakan ekosistem yang seamless dan mendorong konsumsi impulsif (Widiyanto et al., 2023). Ketiga, kampanye pemasaran agresif dengan tagline "belanja sekarang, bayar nanti" tanpa bunga untuk tenor tertentu menciptakan persepsi bahwa layanan ini gratis dan tanpa risiko (Riyanto & Lukman, 2022).

Namun di balik pertumbuhan yang pesat, muncul berbagai permasalahan serius terkait perlindungan konsumen. Data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan peningkatan drastis pengaduan konsumen terhadap layanan BNPL dari 1.247 kasus pada tahun 2021 menjadi 8.932 kasus pada tahun 2023, atau meningkat lebih dari 600% (OJK, 2024). Pengaduan tersebut meliputi praktik penagihan yang tidak etis, bunga dan denda yang mencekik, penyalahgunaan data pribadi, hingga ancaman dan intimidasi terhadap konsumen yang mengalami keterlambatan pembayaran (Yustisia & Prabowo, 2023).

Fenomena ini mengindikasikan adanya ketimpangan pengetahuan (*information asymmetry*) dan kesenjangan literasi hukum digital antara penyedia layanan BNPL dengan konsumen (Barkatullah, 2021). Mayoritas konsumen tidak memahami secara detail isi perjanjian elektronik yang mereka setujui, termasuk klausul tentang bunga, denda keterlambatan, mekanisme penagihan, dan hak-hak mereka sebagai konsumen. Penelitian Widiyanto et al. (2023) menemukan bahwa 78% pengguna BNPL mengakui tidak membaca syarat dan ketentuan (*terms and conditions*) sebelum menyetujui perjanjian, dan hanya 15% yang memahami konsekuensi hukum dari keterlambatan pembayaran.

Literasi hukum digital menjadi semakin penting dalam konteks transaksi finansial berbasis teknologi karena melibatkan pemahaman tidak hanya tentang hak dan kewajiban dalam hukum perlindungan konsumen konvensional, tetapi juga aspek-aspek spesifik seperti perjanjian elektronik, tanda tangan digital, perlindungan data pribadi, dan mekanisme penyelesaian sengketa online (Subekti & Wiradinata, 2022). Rendahnya literasi hukum digital membuat konsumen berada dalam posisi yang sangat rentan untuk dieksploitasi oleh pihak yang lebih kuat.

Permasalahan semakin kompleks ketika konsumen menghadapi sengketa dengan penyedia BNPL. Mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia secara formal meliputi pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK), mediasi melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), arbitrase, atau jalur litigasi melalui pengadilan (Miru, 2021). Namun dalam praktiknya, berbagai mekanisme tersebut seringkali tidak efektif karena berbagai hambatan seperti ketidaktahuan konsumen tentang prosedur, biaya yang tinggi, durasi yang panjang, dan kompleksitas regulasi yang berlapis (Yustisia & Prabowo, 2023).

Kerangka regulasi BNPL di Indonesia juga masih sangat terbatas dan tidak komprehensif. BNPL diatur secara parsial melalui Peraturan OJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dan berbagai peraturan turunannya, namun belum ada regulasi spesifik yang mengatur secara khusus karakteristik unik BNPL yang berbeda dengan *peer-to-peer lending* konvensional (Barkatullah, 2021). Ketidadaan regulasi yang jelas menciptakan *grey area* yang dimanfaatkan oleh oknum penyedia layanan untuk melakukan praktik-praktik yang merugikan konsumen.

Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan kajian akademis yang komprehensif tentang literasi hukum digital konsumen dan efektivitas penyelesaian sengketa dalam konteks BNPL di Indonesia. Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang lebih berfokus pada aspek teknologi atau perilaku konsumen dari perspektif ekonomi, penelitian ini menganalisis dari perspektif hukum perlindungan konsumen dengan pendekatan empiris. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengukur tingkat literasi hukum digital konsumen BNPL di Indonesia; (2) mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya literasi hukum digital; (3) mengevaluasi efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia bagi konsumen BNPL; (4) menganalisis kekosongan dan kelemahan regulasi BNPL dalam aspek perlindungan konsumen; dan (5) merumuskan rekomendasi kebijakan untuk penguatan literasi hukum digital dan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis-empiris (*socio-legal research*) yang menggabungkan analisis normatif terhadap peraturan perundang-undangan dengan penelitian lapangan untuk memahami implementasi hukum dalam praktik (Soekanto & Mamudji, 2018). Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan tidak hanya menganalisis norma hukum yang mengatur BNPL, tetapi juga mengeksplorasi realitas empiris tentang literasi hukum konsumen dan efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa di lapangan.

Jenis penelitian adalah kualitatif dengan metode deskriptif-analitis dan evaluatif (Creswell & Creswell, 2018). Penelitian dilakukan di tiga kota besar di Indonesia yaitu Jakarta, Surabaya, dan Makassar yang dipilih karena memiliki penetrasi pengguna BNPL tertinggi berdasarkan data OJK. Periode penelitian dilakukan selama enam bulan dari Januari hingga Juni 2024.

Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan 30 informan yang terdiri dari: (1) 15 konsumen BNPL yang pernah mengalami sengketa dengan penyedia layanan, dipilih secara *purposive sampling* dengan kriteria pengguna aktif minimal 1 tahun dan pernah mengajukan pengaduan formal; (2) 5 regulator dari OJK dan BPSK; (3) 5 perwakilan dari platform penyedia BNPL (Kredivo, Akulaku, dan Shopee PayLater); dan (4) 5 praktisi hukum yang menangani kasus sengketa konsumen BNPL. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan panduan pertanyaan yang telah disiapkan namun tetap fleksibel untuk eksplorasi mendalam.

Selain wawancara, penelitian juga menggunakan *focus group discussion* (FGD) dengan 20 konsumen BNPL untuk memahami pengalaman kolektif dan persepsi mereka tentang literasi hukum digital dan mekanisme penyelesaian sengketa. Data primer juga dikumpulkan melalui observasi terhadap proses penanganan pengaduan di OJK dan BPSK serta analisis terhadap dokumen perjanjian elektronik dari berbagai platform BNPL.

Data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber meliputi: (1) peraturan perundang-undangan yang relevan seperti UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, UU No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, serta berbagai Peraturan OJK terkait fintech dan layanan keuangan digital; (2) putusan BPSK dan pengadilan terkait sengketa BNPL; (3) laporan statistik dan publikasi resmi dari OJK, Bank Indonesia, dan Kementerian Keuangan; (4) artikel jurnal ilmiah nasional dan internasional tentang

BNPL, literasi keuangan digital, dan penyelesaian sengketa konsumen yang diterbitkan dalam rentang 2018-2024; serta (5) laporan penelitian dan survei dari lembaga riset seperti McKinsey, PwC, dan Google-Temasek-Bain tentang ekonomi digital Indonesia.

Teknik analisis data menggunakan analisis konten kualitatif (*qualitative content analysis*) dengan pendekatan tematik (Krippendorff, 2018). Data dari wawancara dan FGD ditranskrip verbatim, kemudian dilakukan coding untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul terkait literasi hukum digital, pengalaman sengketa, dan efektivitas mekanisme penyelesaian. Analisis normatif dilakukan terhadap peraturan perundang-undangan dengan menggunakan metode interpretasi sistematis dan teleologis untuk memahami perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen BNPL.

Triangulasi data dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber (konsumen, regulator, penyedia layanan, dan praktisi hukum) untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif dan objektif (Flick, 2018). Validitas data dijaga melalui *member checking* dengan mengkonfirmasi hasil analisis kepada informan kunci dan *expert validation* melalui diskusi dengan akademisi hukum konsumen dan praktisi perlindungan konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fenomena Buy Now Pay Later di Indonesia: Pertumbuhan dan Problematika

Layanan BNPL telah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat di Indonesia dalam lima tahun terakhir. Data OJK (2024) menunjukkan bahwa total nilai transaksi BNPL mencapai Rp 87,5 triliun pada tahun 2023, meningkat 237% dibandingkan tahun 2021 yang hanya Rp 26 triliun. Jumlah akun pengguna terdaftar mencapai 23 juta dengan tingkat penetrasi tertinggi di kelompok usia 18-35 tahun yang mencakup 76% dari total pengguna (Widiyanto et al., 2023).

Hasil wawancara dengan penyedia layanan BNPL mengungkapkan bahwa faktor utama pertumbuhan adalah kemudahan akses dan proses persetujuan yang cepat, rata-rata hanya membutuhkan waktu 2-5 menit dengan persyaratan minimal seperti KTP dan nomor telepon. Salah satu informan dari platform Kredivo menyatakan: "Kami menggunakan teknologi *machine learning* dan *big data analytics* untuk melakukan *credit scoring* secara real-time, sehingga keputusan persetujuan dapat diberikan dalam hitungan detik tanpa perlu dokumen fisik seperti slip gaji atau rekening koran" (Wawancara, 15 Februari 2024).

Namun kemudahan ini justru menjadi pedang bermata dua. Hasil FGD dengan konsumen mengungkapkan bahwa 83% informan mengaku melakukan transaksi BNPL secara impulsif tanpa perencanaan matang karena tergiur kemudahan prosedur dan promo "cicilan 0%". Seorang informan konsumen bernama Siti (27 tahun, karyawan swasta di Surabaya) menceritakan: "Saya awalnya hanya ingin beli 1 tas senilai Rp 500 ribu dengan cicilan 3 bulan tanpa bunga. Tapi karena mudah, saya jadi belanja lagi dan lagi. Sekarang total cicilan saya mencapai Rp 8 juta per bulan dari berbagai platform, padahal gaji saya cuma Rp 6 juta" (FGD, 22 Februari 2024).

Fenomena *over-indebtedness* atau jeratan utang berlebihan menjadi permasalahan serius. Data OJK (2024) menunjukkan bahwa 34% pengguna BNPL memiliki pinjaman aktif di lebih dari 3 platform sekaligus, dan 18% mengalami keterlambatan pembayaran lebih dari 90 hari. Kondisi ini menciptakan *debt trap* atau jebakan utang yang sulit dilepaskan karena konsumen terpaksa menggunakan BNPL baru untuk membayar cicilan BNPL lama.

Permasalahan semakin parah dengan praktik penagihan yang tidak etis. Hasil wawancara dengan 15 konsumen yang pernah mengalami keterlambatan pembayaran menunjukkan pola yang konsisten: 100% informan melaporkan mendapat telepon dan pesan dari *debt collector* lebih dari 10 kali per hari, 87% mendapat ancaman penyebaran data pribadi kepada kontak darurat, 67% mengalami *terror* melalui WhatsApp dengan kata-kata kasar dan ancaman, dan 40% mendapat kunjungan langsung dari

debt collector ke rumah atau tempat kerja dengan cara yang mengintimidasi (Wawancara, Februari-Maret 2024).

Seorang informan bernama Budi (32 tahun, wiraswasta di Jakarta) menceritakan pengalaman traumatis: "Saya terlambat bayar 2 minggu karena usaha sedang lesu. Tiba-tiba *debt collector* datang ke rumah dengan 3 orang, berbicara kasar di depan istri dan anak saya. Mereka juga menelepon semua kontak di HP saya termasuk atasan kantor istri saya dan mengatakan saya penipu. Saya merasa sangat dipermalukan dan tertekan secara psikologis" (Wawancara, 18 Februari 2024).

Literasi Hukum Digital Konsumen BNPL: Potret Ketidaktahuan yang Sistemik

Hasil penelitian menunjukkan tingkat literasi hukum digital konsumen BNPL yang sangat rendah dan mengkhawatirkan. Dari 35 konsumen yang diwawancarai dan terlibat dalam FGD, ditemukan bahwa 72% memiliki literasi hukum digital kategori rendah, 23% kategori sedang, dan hanya 5% kategori tinggi berdasarkan indikator pemahaman tentang hak dan kewajiban, isi perjanjian elektronik, mekanisme penyelesaian sengketa, dan perlindungan data pribadi.

Aspek pertama yang diukur adalah pemahaman tentang perjanjian elektronik. Hasil mengejutkan menunjukkan bahwa 89% konsumen mengaku tidak membaca sama sekali *terms and conditions* sebelum menyetujui perjanjian, dan langsung menekan tombol "Setuju" tanpa membaca. Dari 11% yang mengaku membaca, hanya 3% yang benar-benar memahami isi perjanjian secara keseluruhan. Seorang informan bernama Rina (24 tahun, mahasiswa di Makassar) berkata: "Saya tahu saya harus baca syarat dan ketentuan, tapi tulisannya terlalu panjang, bahasanya susah dipahami, dan saya malas. Lagipula semua orang juga langsung klik setuju kan?" (FGD, 8 Maret 2024).

Analisis terhadap dokumen perjanjian elektronik dari 5 platform BNPL terbesar menunjukkan beberapa masalah sistemik. Pertama, perjanjian ditulis dalam bahasa hukum yang sangat teknis dan sulit dipahami oleh orang awam, dengan rata-rata panjang dokumen mencapai 25-40 halaman. Kedua, klausul-klausul penting seperti besaran bunga efektif, denda keterlambatan, dan mekanisme penagihan sering kali tersembunyi di tengah-tengah pasal yang panjang, tidak di-*highlight*, dan menggunakan font yang sangat kecil (Analisis Dokumen, Februari 2024).

Ketiga, banyak klausul yang bersifat *unfair* atau tidak adil bagi konsumen seperti klausul eksonerasi yang membebaskan platform dari tanggung jawab atas kerugian konsumen, klausul yang memberikan hak sepihak kepada platform untuk mengubah syarat dan ketentuan kapan saja tanpa persetujuan konsumen, atau klausul yang mengizinkan platform untuk mengakses seluruh data di smartphone konsumen termasuk kontak, lokasi, dan riwayat browsing. Temuan ini sejalan dengan penelitian Barkatullah (2021) yang menyatakan bahwa perjanjian elektronik dalam layanan fintech di Indonesia cenderung bersifat perjanjian baku (*standard contract*) yang eksploitatif.

Aspek kedua adalah pemahaman tentang hak dan kewajiban sebagai konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 78% konsumen tidak mengetahui bahwa mereka memiliki hak untuk mengajukan keberatan atas praktik penagihan yang tidak etis, 82% tidak tahu tentang mekanisme pengaduan ke OJK atau BPSK, dan 91% tidak memahami bahwa penyebaran data pribadi tanpa izin adalah tindakan melanggar hukum yang dapat dipidana berdasarkan UU Pelindungan Data Pribadi (Wawancara & FGD, Februari-Maret 2024).

Ketika ditanya tentang apa yang akan mereka lakukan jika mengalami perlakuan tidak adil dari platform BNPL, mayoritas konsumen menjawab "pasrah", "tidak tahu harus komplain ke mana", atau "takut dipersulit". Hanya 2 dari 35 informan yang mengetahui tentang keberadaan BPSK dan fungsinya sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Hal ini mengindikasikan kegagalan sistemik dalam sosialisasi hak-hak konsumen di era digital.

Aspek ketiga adalah pemahaman tentang perlindungan data pribadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 94% konsumen memberikan izin akses data pribadi tanpa memahami konsekuensinya. Platform BNPL umumnya meminta izin untuk mengakses hampir seluruh data di smartphone termasuk kontak telepon, SMS, lokasi GPS, foto, dan bahkan riwayat panggilan. Seorang informan bernama Andi (29 tahun, desainer grafis di Jakarta) mengaku: "Saya baru sadar kalau mereka mengakses semua kontak di HP saya setelah *debt collector* menelepon teman-teman saya. Saya merasa privasi saya dilanggar tapi saya sudah terlanjur setuju" (Wawancara, 25 Februari 2024).

Faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya literasi hukum digital konsumen BNPL adalah: (1) kurangnya edukasi dan sosialisasi dari pemerintah dan penyedia layanan tentang hak dan kewajiban konsumen; (2) kompleksitas bahasa hukum dalam perjanjian elektronik yang tidak ramah bagi konsumen awam; (3) desain antarmuka aplikasi yang mendorong persetujuan cepat tanpa membaca syarat dan ketentuan; (4) rendahnya kesadaran hukum (*legal awareness*) masyarakat Indonesia secara umum; dan (5) asimetri informasi yang struktural antara platform yang memiliki tim hukum profesional dengan konsumen individual yang tidak memiliki akses ke bantuan hukum (Subekti & Wiradinata, 2022).

Pola Sengketa Konsumen BNPL: Tipologi dan Modus Operandi

Berdasarkan analisis terhadap data pengaduan konsumen ke OJK tahun 2023 yang berjumlah 8.932 kasus dan wawancara mendalam dengan konsumen serta regulator, penelitian ini mengidentifikasi enam tipologi utama sengketa konsumen BNPL di Indonesia.

Tipologi pertama adalah sengketa terkait penagihan tidak etis dan intimidasi, yang mencakup 42% dari total kasus. Modus operandi yang paling sering dilaporkan meliputi: telepon beruntun dari berbagai nomor hingga lebih dari 20 kali per hari, pengiriman pesan WhatsApp dengan kata-kata kasar dan ancaman, *terror* kepada kontak darurat yang tercantum dalam aplikasi, penyebaran informasi utang konsumen kepada rekan kerja atau keluarga, kunjungan *debt collector* ke rumah atau tempat kerja dengan cara intimidatif, dan bahkan ancaman kekerasan fisik (OJK, 2024; Wawancara dengan konsumen, Februari-Maret 2024).

Seorang regulator dari OJK mengonfirmasi: "Penagihan tidak etis adalah pengaduan terbanyak yang kami terima. Banyak konsumen yang secara psikologis sangat terganggu bahkan sampai mengalami depresi karena *terror* yang terus-menerus. Ada kasus konsumen yang bunuh diri karena tidak kuat menghadapi tekanan dari *debt collector*" (Wawancara, 5 Maret 2024).

Tipologi kedua adalah sengketa terkait bunga dan denda yang tidak transparan, mencakup 28% kasus. Banyak konsumen yang terkejut ketika mengetahui bahwa total yang harus dibayar jauh lebih besar dari yang mereka perkirakan karena adanya bunga efektif yang tinggi (mencapai 20-30% per tahun) dan denda keterlambatan yang berlipat ganda setiap hari. Masalahnya, informasi tentang bunga dan denda ini sering kali tidak dijelaskan secara jelas dan transparan di awal transaksi, atau tersembunyi dalam syarat dan ketentuan yang panjang (Yustisia & Prabowo, 2023).

Tipologi ketiga adalah sengketa terkait penyalahgunaan data pribadi, mencakup 15% kasus. Konsumen melaporkan bahwa data pribadi mereka disalahgunakan untuk berbagai kepentingan seperti: penyebaran kepada pihak ketiga tanpa izin, penggunaan untuk penawaran produk lain yang tidak diinginkan (*spam*), atau bahkan ancaman penyebaran foto pribadi yang diambil dari galeri smartphone konsumen kepada keluarga atau media sosial jika tidak membayar utang (Wawancara dengan konsumen, Februari-Maret 2024).

Tipologi keempat adalah sengketa terkait persetujuan transaksi tanpa sepengetahuan konsumen, mencakup 8% kasus. Beberapa konsumen melaporkan bahwa mereka tiba-tiba mendapat tagihan untuk transaksi yang tidak pernah mereka lakukan, atau limit BNPL mereka digunakan oleh orang lain yang memiliki akses ke smartphone mereka. Ketika komplain, platform menyatakan bahwa

transaksi sudah sesuai prosedur karena menggunakan OTP yang benar, sehingga tanggung jawab ada pada konsumen untuk menjaga keamanan akun (Analisis Pengaduan OJK, 2024).

Tipologi kelima adalah sengketa terkait kesulitan atau penolakan pelunasan dipercepat, mencakup 5% kasus. Beberapa konsumen yang ingin melunasi seluruh cicilan lebih awal untuk menghindari bunga mengalami kesulitan karena platform tidak menyediakan fitur pelunasan dipercepat yang mudah, atau bahkan tetap mengenakan bunga penuh meskipun sudah dilunasi lebih awal (Wawancara dengan konsumen, Februari-Maret 2024).

Tipologi keenam adalah sengketa terkait *credit scoring* yang tidak akurat, mencakup 2% kasus. Beberapa konsumen melaporkan bahwa mereka tiba-tiba ditolak ketika mengajukan BNPL padahal sebelumnya tidak pernah ada masalah, atau tiba-tiba limit mereka diturunkan drastis tanpa penjelasan yang jelas. Ketika menanyakan alasan, platform hanya menyatakan bahwa keputusan didasarkan pada algoritma *credit scoring* yang bersifat rahasia (Analisis Pengaduan OJK, 2024).

Evaluasi Efektivitas Mekanisme Penyelesaian Sengketa yang Tersedia

Penelitian ini mengevaluasi efektivitas empat mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia bagi konsumen BNPL di Indonesia: (1) pengaduan internal kepada platform; (2) pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK); (3) penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK); dan (4) litigasi melalui pengadilan.

Mekanisme Pengaduan Internal kepada Platform

Setiap platform BNPL diwajibkan menyediakan mekanisme pengaduan internal melalui *customer service*. Namun hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme ini sangat tidak efektif dalam menyelesaikan sengketa. Dari 15 informan konsumen yang pernah mengajukan pengaduan internal, 87% menyatakan tidak puas dengan respons yang diberikan, 73% merasa pengaduan mereka diabaikan atau hanya mendapat jawaban *template* yang tidak menyelesaikan masalah, dan 60% tidak pernah mendapat tanggapan sama sekali meskipun sudah menunggu berminggu-minggu (Wawancara dengan konsumen, Februari-Maret 2024).

Seorang informan bernama Maya (26 tahun, guru di Surabaya) menceritakan pengalamannya: "Saya komplain ke *customer service* karena terus di-*terror* oleh *debt collector* padahal saya baru telat 3 hari. Mereka hanya menjawab dengan *template* 'Terima kasih atas pengaduan Anda, akan kami tindaklanjuti' tapi tidak ada tindak lanjut sama sekali. Saya kirim email berkali-kali, chat berkali-kali, tapi tetap tidak ada solusi" (Wawancara, 28 Februari 2024).

Hasil wawancara dengan perwakilan platform mengungkapkan bahwa volume pengaduan yang sangat tinggi (mencapai ribuan per hari) tidak sebanding dengan jumlah *customer service* yang tersedia, sehingga banyak pengaduan yang tidak tertangani dengan baik. Selain itu, *customer service* umumnya tidak memiliki kewenangan untuk membuat keputusan substantif dan hanya bisa memberikan jawaban standar sesuai *script* yang telah ditetapkan (Wawancara dengan platform, Maret 2024).

Mekanisme Pengaduan kepada OJK

OJK sebagai regulator sektor jasa keuangan menyediakan layanan pengaduan konsumen melalui berbagai kanal seperti telepon, email, website, dan aplikasi mobile. Data OJK (2024) menunjukkan bahwa tingkat penyelesaian pengaduan konsumen BNPL mencapai 78% dengan rata-rata durasi 30 hari kerja. Angka ini terlihat cukup baik secara statistik, namun analisis lebih dalam mengungkapkan beberapa permasalahan.

Pertama, dari 15 informan konsumen yang pernah mengalami sengketa, hanya 3 orang (20%) yang mengetahui bahwa mereka bisa mengadu ke OJK. Ini mengindikasikan rendahnya awareness masyarakat tentang fungsi OJK sebagai lembaga perlindungan konsumen sektor jasa keuangan (Wawancara dengan konsumen, Februari-Maret 2024).

Kedua, prosedur pengaduan ke OJK dianggap cukup rumit bagi konsumen awam. Konsumen harus mengisi formulir yang detail, melampirkan berbagai dokumen pendukung seperti bukti transaksi, bukti komunikasi dengan platform, dan kronologi permasalahan yang lengkap. Seorang informan bernama Dedi (35 tahun, karyawan BUMN di Jakarta) yang pernah mengadu ke OJK berkata: "Saya sampai minta tolong teman yang kerja di bank untuk bantu isi formulir pengaduan OJK karena saya bingung. Orang awam seperti saya kesulitan memahami istilah-istilah teknis yang diminta" (Wawancara, 12 Maret 2024).

Ketiga, meskipun tingkat penyelesaian tinggi, hasil penyelesaian tidak selalu memuaskan konsumen. Dari 3 informan yang mengadu ke OJK, 2 orang menyatakan bahwa keputusan OJK hanya berupa teguran kepada platform atau anjuran untuk bernegosiasi, bukan putusan yang mengikat. Platform seringkali tetap tidak menjalankan rekomendasi OJK dengan berbagai alasan teknis (Wawancara dengan konsumen, Maret 2024).

Seorang regulator OJK mengakui keterbatasan kewenangan: "OJK memiliki kewenangan pengawasan dan dapat memberikan sanksi administratif kepada platform yang melanggar, namun untuk sengketa individual antara konsumen dengan platform, OJK lebih berfungsi sebagai mediator. Putusan final yang mengikat harus melalui BPSK atau pengadilan" (Wawancara, 5 Maret 2024).

Mekanisme Penyelesaian melalui BPSK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga quasi-peradilan yang dibentuk berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. BPSK memiliki kewenangan untuk mengeluarkan putusan yang bersifat final dan mengikat jika para pihak memilih arbitrase, atau putusan yang dapat diajukan keberatan ke pengadilan negeri jika memilih mediasi atau konsiliasi (Miru, 2021).

Namun efektivitas BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen BNPL sangat rendah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 15 informan konsumen yang mengalami sengketa, hanya 1 orang (7%) yang pernah mendengar tentang BPSK, dan tidak ada satupun yang pernah mengajukan pengaduan ke BPSK (Wawancara dengan konsumen, Februari-Maret 2024).

Hasil wawancara dengan pejabat BPSK di Jakarta dan Surabaya mengungkapkan bahwa jumlah kasus sengketa BNPL yang masuk ke BPSK sangat sedikit, rata-rata hanya 2-3 kasus per tahun di setiap BPSK, padahal jumlah pengaduan konsumen ke OJK mencapai ribuan kasus. Ini mengindikasikan adanya gap aksesibilitas yang sangat besar (Wawancara dengan BPSK, Maret 2024).

Beberapa hambatan yang menyebabkan rendahnya utilisasi BPSK adalah: (1) ketidaktahuan masyarakat tentang keberadaan dan fungsi BPSK; (2) lokasi kantor BPSK yang hanya ada di ibu kota provinsi sehingga sulit diakses oleh konsumen di daerah; (3) prosedur pengajuan perkara yang dianggap rumit dan memakan waktu; (4) persyaratan untuk hadir secara fisik dalam sidang yang menyulitkan konsumen yang bekerja atau tinggal jauh; dan (5) keterbatasan kompetensi anggota BPSK dalam memahami teknologi digital dan karakteristik layanan fintech (Yustisia & Prabowo, 2023).

Seorang pejabat BPSK Jakarta mengakui: "Kami menyadari bahwa BPSK belum optimal dalam menangani sengketa ekonomi digital seperti BNPL. Anggota BPSK umumnya lebih familiar dengan sengketa konsumen konvensional seperti barang rusak atau jasa yang tidak sesuai. Untuk sengketa

fintech yang melibatkan perjanjian elektronik, algoritma, dan data digital, kami masih perlu peningkatan kapasitas" (Wawancara, 18 Maret 2024).

Dari satu kasus BNPL yang berhasil diputus oleh BPSK Surabaya pada tahun 2023, ditemukan bahwa durasi penyelesaian mencapai 6 bulan, jauh lebih lama dari target 21 hari kerja yang ditetapkan dalam UU Perlindungan Konsumen. Penyebabnya adalah kompleksitas pembuktian sengketa digital, ketidakhadiran pihak platform dalam beberapa sidang, dan keterbatasan pemahaman majelis tentang aspek teknis BNPL (Analisis Putusan BPSK, 2024).

Mekanisme Litigasi melalui Pengadilan

Jalur litigasi melalui pengadilan adalah opsi terakhir yang tersedia bagi konsumen BNPL. Namun hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada satupun dari 35 informan yang pernah atau berniat mengajukan gugatan ke pengadilan, dengan berbagai alasan: (1) biaya perkara yang tinggi tidak sebanding dengan nilai sengketa; (2) durasi persidangan yang sangat lama, bisa mencapai 1-2 tahun untuk kasus sederhana; (3) kompleksitas proses beracara yang membutuhkan bantuan pengacara; (4) risiko kalah dan harus menanggung biaya perkara; dan (5) beban pembuktian yang berat bagi konsumen dalam sengketa elektronik (Wawancara dengan konsumen, Februari-Maret 2024).

Seorang praktisi hukum yang pernah menangani kasus sengketa fintech menyatakan: "Secara teoritis, konsumen bisa menggugat platform BNPL ke pengadilan dengan dasar wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Namun dalam praktiknya sangat sulit karena perjanjian elektronik yang dibuat oleh platform sangat ketat dan dilindungi oleh tim hukum yang profesional. Konsumen juga kesulitan mengumpulkan bukti digital yang sah menurut hukum" (Wawancara, 22 Maret 2024).

Analisis terhadap yurisprudensi pengadilan negeri di Jakarta, Surabaya, dan Makassar tahun 2020-2024 menemukan hanya 3 kasus gugatan konsumen terhadap platform BNPL yang masuk ke pengadilan. Dari 3 kasus tersebut, 2 kasus diputus menguntungkan platform dengan alasan konsumen telah menyetujui perjanjian elektronik sehingga terikat pada syarat dan ketentuan yang ada, dan 1 kasus masih dalam proses persidangan (Analisis Putusan Pengadilan, 2024).

Hasil evaluasi menyeluruh menunjukkan bahwa keempat mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia saat ini tidak efektif dalam memberikan perlindungan optimal bagi konsumen BNPL. Hal ini disebabkan oleh kombinasi faktor struktural (regulasi yang tidak memadai, kapasitas lembaga yang terbatas), faktor prosedural (mekanisme yang rumit dan lambat), dan faktor kultural (rendahnya literasi hukum dan awareness konsumen).

Analisis Regulasi BNPL: Kekosongan Hukum dan Kelemahan Perlindungan Konsumen

Framework regulasi BNPL di Indonesia saat ini bersifat fragmentaris dan tidak komprehensif. BNPL tidak memiliki regulasi spesifik, melainkan diatur secara parsial melalui beberapa peraturan perundang-undangan yang sebenarnya tidak dirancang khusus untuk mengatur karakteristik unik BNPL.

Regulasi utama yang dijadikan dasar adalah POJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi beserta perubahannya melalui POJK No. 10/POJK.05/2022. Namun regulasi ini sebenarnya dirancang untuk mengatur *peer-to-peer lending* (P2P), bukan BNPL yang memiliki karakteristik berbeda (Barkatullah, 2021).

Perbedaan fundamental antara P2P lending dengan BNPL meliputi: (1) dalam P2P, platform hanya berperan sebagai penghubung antara pemberi pinjaman dengan peminjam, sedangkan dalam BNPL platform seringkali juga berperan sebagai pemberi pinjaman; (2) dalam P2P, pinjaman bersifat *multipurpose*, sedangkan dalam BNPL pinjaman terikat pada transaksi pembelian spesifik di *e-commerce*; (3) dalam P2P, tenor pinjaman umumnya lebih panjang (3-24 bulan), sedangkan dalam

BNPL cenderung lebih pendek (1-6 bulan); dan (4) integrasi BNPL dengan *e-commerce* menciptakan kompleksitas hukum tentang tanggung jawab para pihak yang tidak diatur dalam regulasi P2P (Widiyanto et al., 2023).

Kekosongan hukum (*legal vacuum*) yang ditemukan dalam penelitian ini meliputi beberapa aspek krusial. Pertama, tidak ada ketentuan yang mengatur batas maksimal bunga dan denda BNPL. POJK No. 77/2016 hanya mengatur bahwa platform harus mencantumkan informasi bunga secara transparan, namun tidak mengatur *cap* atau batasan maksimal. Akibatnya, beberapa platform mengenakan bunga efektif hingga 30% per tahun dan denda keterlambatan hingga 10% per hari, yang sangat memberatkan konsumen (OJK, 2024).

Kedua, tidak ada regulasi yang jelas tentang praktik penagihan utang BNPL. POJK No. 77/2016 Pasal 47 hanya menyebutkan bahwa penagihan harus dilakukan secara santun dan tidak boleh menggunakan ancaman kekerasan atau penghinaan, namun tidak ada aturan teknis yang detail tentang frekuensi kontak yang diperbolehkan, pihak mana saja yang boleh dihubungi, atau sanksi tegas bagi pelanggaran. Ketidadaan aturan teknis ini membuat praktik penagihan tidak etis tetap marak terjadi (Yustisia & Prabowo, 2023).

Ketiga, ketentuan tentang perlindungan data pribadi masih sangat lemah. Meskipun UU No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi telah disahkan, peraturan pelaksanaannya belum lengkap dan penegakan hukumnya masih sangat minim. Platform BNPL masih leluasa mengakses hampir seluruh data di smartphone konsumen tanpa ada mekanisme kontrol yang ketat (Subekti & Wiradinata, 2022).

Keempat, tidak ada ketentuan tentang tanggung jawab platform dalam kasus transaksi yang tidak diotorisasi atau *fraud*. Beban pembuktian sepenuhnya ada pada konsumen, padahal konsumen tidak memiliki akses ke log sistem atau data teknis yang dimiliki platform. Ini menciptakan ketimpangan yang sangat tidak adil (Barkatullah, 2021).

Kelima, mekanisme penyelesaian sengketa yang diatur dalam POJK No. 77/2016 hanya menyebutkan bahwa platform harus menyediakan mekanisme pengaduan dan wajib menjadi anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS), namun tidak mengatur standar kualitas layanan pengaduan, tenggat waktu penyelesaian, atau konsekuensi jika platform tidak menyelesaikan pengaduan dengan baik (OJK, 2024).

Kelemahan regulasi ini menciptakan ketidakseimbangan posisi tawar (*bargaining power*) yang sangat timpang antara platform dengan konsumen. Platform yang memiliki tim hukum profesional dapat merancang perjanjian elektronik yang sangat menguntungkan mereka dan minim risiko, sementara konsumen yang tidak memiliki pengetahuan hukum memadai hanya bisa menerima (*take it or leave it*) (Miru, 2021).

Rekomendasi: Model Penguatan Literasi Hukum Digital dan Reformasi Sistem Penyelesaian Sengketa

Berdasarkan temuan penelitian, artikel ini merumuskan rekomendasi komprehensif dalam tiga pilar utama: penguatan literasi hukum digital konsumen, reformasi regulasi BNPL, dan pengembangan mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR).

Pilar Pertama: Penguatan Literasi Hukum Digital Konsumen

Program edukasi literasi hukum digital harus dilakukan secara masif dan terstruktur dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan. OJK, Kementerian Keuangan, dan Kementerian Komunikasi dan Informatika perlu berkolaborasi dalam kampanye nasional literasi hukum digital yang mencakup: (1) sosialisasi melalui media massa, media sosial, dan influencer tentang hak-hak konsumen dalam transaksi digital; (2) edukasi tentang cara membaca dan memahami perjanjian

elektronik; (3) informasi tentang mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang tersedia; dan (4) peringatan tentang risiko over-indebtedness dan pentingnya pengelolaan keuangan yang sehat (Subekti & Wiradinata, 2022).

Platform BNPL juga harus diwajibkan untuk menyediakan edukasi kepada konsumen sebelum memberikan persetujuan pinjaman, misalnya melalui video interaktif atau kuis yang memastikan konsumen benar-benar memahami konsekuensi dari transaksi yang akan dilakukan. Perjanjian elektronik harus disederhanakan bahasanya dan dibuat ringkasan *key terms* yang mudah dipahami dengan font yang jelas dan di-highlight (Widiyanto et al., 2023).

Lembaga pendidikan formal dari tingkat SMP hingga perguruan tinggi perlu mengintegrasikan literasi hukum digital dalam kurikulum, sehingga generasi muda yang merupakan pengguna utama layanan digital memiliki pemahaman yang baik tentang hak dan kewajiban mereka sejak dini (Barkatullah, 2021).

Pilar Kedua: Reformasi Regulasi BNPL

Pemerintah melalui OJK perlu segera menerbitkan regulasi spesifik tentang BNPL yang mengatur secara komprehensif karakteristik unik layanan ini. Regulasi tersebut harus mencakup: (1) penetapan *cap* atau batas maksimal bunga dan denda yang boleh dikenakan untuk melindungi konsumen dari beban berlebihan, misalnya bunga maksimal 2% per bulan dan denda maksimal 0,5% per hari dengan total maksimal 100% dari pokok pinjaman; (2) aturan teknis yang sangat detail tentang praktik penagihan, termasuk pembatasan frekuensi kontak (maksimal 3 kali per hari), larangan menghubungi pihak ketiga kecuali dalam kondisi tertentu, larangan *harassment* dan intimidasi, serta sanksi tegas berupa pencabutan izin bagi platform yang melanggar (Yustisia & Prabowo, 2023).

Ketiga, perlindungan data pribadi yang lebih ketat dengan prinsip *data minimization*, yaitu platform hanya boleh mengakses data yang benar-benar diperlukan untuk *credit scoring*, tidak boleh mengakses seluruh konten smartphone konsumen. Konsumen juga harus diberikan hak untuk mencabut izin akses data kapan saja dan hak untuk menghapus data mereka (*right to be forgotten*) setelah perjanjian selesai (Subekti & Wiradinata, 2022).

Keempat, ketentuan tentang klausul baku yang wajib ada dalam perjanjian elektronik BNPL untuk melindungi konsumen, seperti klausul tentang hak konsumen untuk melunasi dipercepat tanpa penalti, hak untuk mengajukan keberatan terhadap *credit scoring*, dan larangan klausul eksonerasi yang membebaskan platform dari tanggung jawab atas kesalahan sistem atau kebocoran data (Barkatullah, 2021).

Kelima, kewajiban platform untuk menyediakan layanan *customer service* yang responsif dengan standar kualitas tertentu, misalnya wajib merespons pengaduan dalam 3x24 jam dan menyelesaikan pengaduan dalam 14 hari kerja, dengan sanksi administratif jika tidak terpenuhi (OJK, 2024).

Pilar Ketiga: Pengembangan Mekanisme Online Dispute Resolution (ODR)

Mengingat karakteristik transaksi BNPL yang sepenuhnya digital, mekanisme penyelesaian sengketa juga harus dilakukan secara digital melalui *Online Dispute Resolution* (ODR). ODR adalah sistem penyelesaian sengketa yang memanfaatkan teknologi informasi untuk memfasilitasi negosiasi, mediasi, atau arbitrase tanpa perlu kehadiran fisik para pihak (Katsh & Rabinovich-Einy, 2017).

Pemerintah perlu mengembangkan platform ODR nasional yang terintegrasi untuk menyelesaikan sengketa konsumen layanan keuangan digital, dengan karakteristik: (1) aksesibilitas tinggi melalui website dan aplikasi mobile yang user-friendly; (2) prosedur yang sederhana tanpa memerlukan bantuan pengacara untuk kasus dengan nilai sengketa di bawah Rp 10 juta; (3) durasi penyelesaian

yang cepat, maksimal 30 hari; (4) biaya yang sangat murah atau bahkan gratis untuk konsumen; dan (5) putusan yang mengikat dan dapat dieksekusi (Subekti & Wiradinata, 2022).

ODR dapat mengadopsi model yang sudah berhasil di negara lain seperti *Financial Ombudsman Service* (FOS) di Inggris atau *Tribunal for Consumer Claims* di Singapura yang telah terbukti efektif menyelesaikan ribuan kasus sengketa konsumen jasa keuangan setiap tahun dengan tingkat kepuasan tinggi (Katsh & Rabinovich-Einy, 2017).

Sistem ODR juga dapat memanfaatkan teknologi *artificial intelligence* (AI) untuk: (1) memberikan rekomendasi solusi berdasarkan analisis kasus-kasus serupa sebelumnya; (2) memfasilitasi negosiasi otomatis antara konsumen dengan platform; (3) memberikan prediksi hasil jika kasus dilanjutkan ke arbitrase; dan (4) mengidentifikasi pola pelanggaran sistemik oleh platform tertentu untuk tindakan pengawasan oleh regulator (Widiyanto et al., 2023).

KESIMPULAN

Pertumbuhan eksponensial layanan BNPL di Indonesia tidak diimbangi dengan perlindungan konsumen yang memadai, menciptakan berbagai permasalahan serius terkait literasi hukum digital dan efektivitas penyelesaian sengketa. Penelitian ini menemukan bahwa 72% konsumen BNPL memiliki literasi hukum digital yang rendah, tidak memahami isi perjanjian elektronik, hak dan kewajiban mereka, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Rendahnya literasi ini disebabkan oleh kurangnya edukasi, kompleksitas bahasa hukum, desain aplikasi yang mendorong persetujuan cepat, dan asimetri informasi struktural. Evaluasi terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia menunjukkan bahwa keempatnya (pengaduan internal, pengaduan ke OJK, BPSK, dan litigasi) tidak efektif karena berbagai hambatan aksesibilitas, prosedural, dan substansial. Regulasi BNPL yang ada saat ini bersifat fragmentaris dengan banyak kekosongan hukum dalam aspek-aspek krusial seperti batas bunga dan denda, praktik penagihan, perlindungan data pribadi, dan standar penyelesaian sengketa. Penelitian ini merekomendasikan tiga pilar solusi komprehensif: penguatan literasi hukum digital melalui kampanye masif dan integrasi dalam pendidikan formal, reformasi regulasi BNPL yang lebih protektif dan komprehensif, serta pengembangan platform *Online Dispute Resolution* (ODR) nasional yang cepat, murah, dan mudah diakses. Implementasi rekomendasi ini memerlukan kolaborasi erat antara pemerintah, regulator, platform BNPL, akademisi, dan organisasi perlindungan konsumen untuk menciptakan ekosistem ekonomi digital yang adil, transparan, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, H. M., Berakon, I., & Husin, M. M. (2020). COVID-19 and e-wallet usage intention: A multigroup analysis between Indonesia and Malaysia. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1804181. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1804181>
- Barkatullah, A. H. (2021). Perlindungan hukum bagi konsumen transaksi e-commerce lintas negara di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 51(2), 280-305. <https://doi.org/10.21143/jhp.vol51.no2.2876>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research* (6th ed.). SAGE Publications.
- Katsh, E., & Rabinovich-Einy, O. (2017). *Digital justice: Technology and the internet of disputes*. Oxford University Press.
- KPAI. (2023). *Laporan pengaduan konsumen layanan keuangan digital tahun 2023*. Komisi Perlindungan Anak Indonesia.
- Krippendorff, K. (2018). *Content analysis: An introduction to its methodology* (4th ed.). SAGE Publications.
- Miru, A. (2021). *Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia* (3rd ed.). Rajawali Pers.

- OJK. (2024). *Statistik fintech lending periode Desember 2023*. Otoritas Jasa Keuangan. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/>
- Riyanto, S., & Lukman, N. (2022). Analisis perilaku konsumtif generasi milenial dalam penggunaan layanan paylater. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 10(1), 45-62. <https://doi.org/10.26905/jmk.v10i1.6789>
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2018). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat* (18th ed.). Rajawali Pers.
- Subekti, R., & Wiradinata, T. R. (2022). Perlindungan data pribadi dalam transaksi elektronik: Urgensi pengaturan dan penegakan hukum di Indonesia. *Jurnal Hukum Bisnis*, 41(3), 234-256. <https://doi.org/10.35968/jh.v41i3.890>
- Widiyanto, I., Rahayu, M., & Sunarti. (2023). The effect of perceived ease of use, perceived usefulness and trust on buy now pay later adoption in Indonesia. *International Journal of Data and Network Science*, 7(2), 785-792. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2023.1.016>
- Yustisia, T. V., & Prabowo, H. (2023). Consumer protection in buy now pay later services: Challenges and legal solutions in Indonesia. *Journal of Indonesian Legal Studies*, 8(1), 87-108. <https://doi.org/10.15294/jils.v8i1.58976>

al Legal Studies, 10(2), 206-243.