



SENGKETA PRAKTIK BUY NOW PAY LATER (BNPL) DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA

Sarifah Ainun Jariyah, Gunardi Lie

Fakultas Hukum, Universitas Tarumanagara

Abstrak

Layanan Buy Now Pay Later (BNPL) berkembang pesat di Indonesia dalam tiga tahun terakhir, seiring dengan meningkatnya transaksi digital dan kebutuhan masyarakat akan pembiayaan yang cepat tanpa jaminan. Namun, pertumbuhan yang pesat ini juga memunculkan berbagai persoalan hukum, terutama terkait transparansi biaya, penagihan yang tidak sesuai, penyalahgunaan data pribadi, dan lemahnya posisi tawar konsumen. Artikel ini mengkaji mekanisme sengketa yang timbul dalam praktik BNPL, menganalisis dasar hukum yang mengatur, serta mengevaluasi efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen berdasarkan metode penelitian yuridis normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa regulasi yang ada belum cukup melindungi konsumen, terdapat kekosongan hukum terkait skema pembiayaan digital, dan dibutuhkan pembaruan kebijakan hukum bisnis untuk menjamin transaksi yang adil dan transparan.

Kata Kunci: BNPL, fintech, sengketa konsumen, perlindungan konsumen.

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi digital dalam satu dekade terakhir telah membawa perubahan signifikan terhadap pola transaksi bisnis masyarakat Indonesia. Transformasi ini tidak hanya mempengaruhi cara masyarakat berbelanja, tetapi juga mengubah model pembiayaan konsumen. Salah satu inovasi yang berkembang paling pesat adalah layanan

Buy Now Pay Later (BNPL), yaitu fasilitas pembayaran yang memungkinkan konsumen membeli barang atau jasa sekarang dan membayarnya di kemudian hari tanpa harus memiliki kartu kredit.

Popularitas BNPL meningkat pesat karena menawarkan berbagai kemudahan, mulai dari proses persetujuan yang cepat, persyaratan yang relatif sederhana, hingga fleksibilitas pembayaran. Kemudahan ini

*Correspondence Address : sarifah.207251026@stu.untar.ac.id

DOI : 10.31604/jips.v12i10.2025. 4279-4283

© 2025UM-Tapsel Press

membuat BNPL diminati oleh masyarakat berpenghasilan rendah hingga menengah yang membutuhkan akses pembiayaan jangka pendek. Selain itu, berbagai platform e-commerce serta perusahaan financial technology (fintech) turut menjadikan BNPL sebagai strategi bisnis untuk meningkatkan volume transaksi dan memperluas basis konsumen.

Meskipun demikian, pertumbuhan layanan BNPL tidak selalu berbanding lurus dengan kesiapan regulasi dan mekanisme perlindungan konsumen. Pada periode 2024–2025, tercatat peningkatan signifikan dalam laporan pengaduan yang berkaitan dengan praktik BNPL. Kasus-kasus tersebut mencakup adanya biaya tersembunyi yang tidak diinformasikan secara transparan, praktik penagihan yang tidak sesuai ketentuan, pemrosesan dan penyebaran data pribadi tanpa persetujuan yang jelas, hingga penggunaan perjanjian baku yang cenderung merugikan konsumen. Lembaga seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menerima banyak keluhan dari masyarakat mengenai permasalahan tersebut.

Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun BNPL berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi digital, keberadaannya juga menimbulkan risiko hukum yang tidak dapat diabaikan. Ketidakseimbangan posisi tawar antara penyedia layanan dan konsumen, lemahnya regulasi khusus mengenai pembiayaan digital, serta keterbatasan efektivitas pengawasan menjadi tantangan yang harus segera diatasi.

Oleh karena itu, diperlukan suatu kajian hukum yang komprehensif untuk memahami bagaimana sistem hukum bisnis Indonesia merespons dinamika layanan BNPL. Pendekatan yuridis normatif menjadi relevan untuk

menelaah dasar hukum yang berlaku, menilai kecukupan mekanisme perlindungan konsumen yang telah tersedia, dan mengidentifikasi kebutuhan pembaruan regulasi. Melalui analisis ini, diharapkan dapat dirumuskan rekomendasi guna meningkatkan kepastian hukum, transparansi, serta perlindungan yang lebih efektif bagi konsumen dalam ekosistem pembiayaan digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan **penelitian hukum normatif**, yaitu metode penelitian yang berfokus pada pengkajian terhadap norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, doktrin para ahli hukum, serta prinsip-prinsip hukum yang relevan. Penelitian hukum normatif tidak meneliti perilaku masyarakat secara langsung, melainkan menelaah hukum sebagai norma yang seharusnya berlaku (*law in books*).

Dalam konteks layanan *Buy Now Pay Later* (BNPL), pendekatan hukum normatif digunakan untuk mengkaji ketercukupan regulasi yang mengatur praktik pembiayaan digital, termasuk ketentuan mengenai perlindungan konsumen, transparansi biaya, mekanisme penyelesaian sengketa, serta pengelolaan data pribadi. Penelitian ini menelaah kesesuaian antara praktik BNPL dengan ketentuan hukum yang berlaku, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, regulasi Otoritas Jasa Keuangan, Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi, serta aturan terkait fintech dan layanan pembiayaan.

Jenis penelitian ini juga melibatkan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dengan menganalisis berbagai regulasi yang mengatur sektor pembiayaan dan perlindungan konsumen; pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dengan mengkaji konsep-konsep seperti

perjanjian baku, klausula tidak adil (*unfair contract terms*), dan tanggung jawab pelaku usaha; serta pendekatan kasus (*case approach*) dengan menelaah beberapa kasus sengketa BNPL yang pernah ditangani oleh YLKI, OJK, atau lembaga penyelesaian sengketa lainnya.

Melalui penelitian hukum normatif, penelitian ini berusaha menjawab sejauh mana hukum positif Indonesia mampu memberikan kepastian dan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen dalam transaksi BNPL, serta mengidentifikasi potensi kekosongan hukum atau kelemahan regulasi yang perlu diperbaiki.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Regulasi terhadap Layanan Buy Now Pay Later (BNPL) dan Kecukupan Mekanisme Perlindungan Konsumen

Pembahasan pertama menitikberatkan pada analisis terhadap kerangka hukum yang mengatur layanan *Buy Now Pay Later* (BNPL) sebagai bagian dari ekosistem pembiayaan digital di Indonesia. Meskipun BNPL berkembang pesat sebagai alternatif pembiayaan konsumen, regulasi yang secara spesifik mengatur model layanan ini masih terbatas. Pengawasan pada umumnya mengacu pada aturan umum mengenai perlindungan konsumen, perjanjian baku, dan layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi.

Di satu sisi, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan dasar norma mengenai kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas, transparan, dan tidak menyesatkan. Demikian pula ketentuan mengenai klausula baku melarang pencantuman syarat yang merugikan konsumen.

Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengatur

penyelenggaraan layanan fintech lending dan paylater melalui sejumlah regulasi, termasuk kewajiban transparansi biaya, pemberitahuan risiko, dan tata cara penagihan yang beretika. Kehadiran Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi juga memberikan pijakan mengenai pengolahan dan penyimpanan data konsumen.

Namun demikian, kerangka hukum tersebut belum secara komprehensif menjawab karakteristik khusus BNPL sebagai skema pembiayaan jangka pendek tanpa jaminan yang umumnya disertai bunga, denda, atau biaya administrasi tertentu. Ketidakjelasan kategori BNPL apakah termasuk kredit, pembiayaan, atau layanan teknologi finansial murni menyebabkan adanya celah regulasi.

Celah ini membuka ruang bagi perjanjian baku yang tidak seimbang, biaya tersembunyi, serta penggunaan data pribadi konsumen tanpa batasan yang tegas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa mekanisme perlindungan konsumen yang berlaku belum sepenuhnya mampu memberikan kepastian hukum dalam praktik BNPL.

Sengketa dalam Praktik BNPL serta Tantangan dalam Penyelesaian dan Penegakan Hukumnya

Pokok pembahasan kedua menelaah berbagai bentuk sengketa yang muncul dalam layanan BNPL serta hambatan yang dihadapi dalam proses penyelesaian sengketa maupun penegakan hukumnya.

Sengketa yang paling sering dilaporkan konsumen meliputi keberatan atas biaya tambahan yang tidak diinformasikan sejak awal, praktik penagihan yang dilakukan oleh pihak ketiga secara agresif, akses serta penyebaran data pribadi tanpa persetujuan, hingga keberatan terhadap syarat dan ketentuan perjanjian baku yang dianggap merugikan.

Banyak pengaduan dicatat oleh YLKI, OJK, dan lembaga penyelesaian sengketa konsumen di berbagai daerah.

Sebagian besar sengketa terjadi karena ketidakseimbangan posisi tawar antara penyedia layanan dan konsumen. Konsumen kerap tidak memiliki kesempatan untuk menegosiasikan isi perjanjian karena kontrak berbentuk klausula baku yang hanya dapat disetujui atau ditolak tanpa alternatif lain. Selain itu, pengetahuan konsumen yang terbatas mengenai risiko finansial dan konsekuensi hukum dari penggunaan BNPL turut memperbesar potensi konflik.

Dari sisi penyelesaian sengketa, mekanisme yang tersedia sebenarnya beragam, mulai dari pengaduan kepada platform, mediasi di bawah OJK, hingga penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Namun efektivitas mekanisme ini masih menghadapi sejumlah tantangan.

Salah satu hambatan terbesar adalah ketidaksesuaian antara kompleksitas layanan digital dengan kapasitas lembaga penyelesaian sengketa yang umumnya berorientasi pada transaksi konvensional. Selain itu, tidak adanya regulasi khusus yang mengatur prosedur penagihan, batasan penggunaan data, maupun standar perjanjian baku dalam BNPL menyebabkan penegakan hukum berjalan tidak optimal.

Hambatan struktural seperti kurangnya koordinasi pengawasan, keterbatasan sumber daya aparat pengawas, serta rendahnya literasi digital konsumen semakin memperburuk penyelesaian masalah.

SIMPULAN

Kesimpulannya, perkembangan layanan *Buy Now Pay Later* (BNPL) di Indonesia belum sepenuhnya diimbangi dengan regulasi yang memadai, sehingga perlindungan hukum bagi konsumen

masih lemah. Meskipun terdapat aturan umum mengenai perlindungan konsumen, layanan keuangan, dan data pribadi, regulasi tersebut belum secara spesifik mengatur karakteristik BNPL, termasuk transparansi biaya, standar perjanjian baku, serta tata cara penagihan dan pengelolaan data. Kondisi ini memicu berbagai sengketa, seperti biaya tersembunyi, penagihan tidak wajar, hingga penyalahgunaan data pribadi, yang semakin diperburuk oleh ketidakseimbangan posisi tawar dan rendahnya literasi konsumen. Oleh karena itu, diperlukan pembaruan kebijakan hukum yang komprehensif guna menutup kekosongan regulasi dan memperkuat perlindungan konsumen dalam transaksi BNPL.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainy, R. N., Ariesanti, A., Fachrudin, K. A., Sa'dani, O. S., & Diati, Z. S. I. (2025). THE BUY NOW PAY LATER PARADOX: FINANCIALLY LITERATE YET IMPULSIVE?. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 19(5), 1-25.
- Abed, S. S., & Alkadi, R. S. (2024). Sustainable development through fintech: understanding the adoption of Buy Now Pay Later (BNPL) applications by generation Z in Saudi Arabia. *Sustainability*, 16(15), 6368.
- Amiroh, F. (2025). Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan Melalui LAPS-SJK: Perspektif Perlindungan Konsumen. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 3(6), 8853-8862.
- Amelia, A., Delyananda, Z. R. A., Tanjung, S. B. J., Faisal, A., & Tarina, D. D. Y. (2025). Wanprestasi Dalam Perjanjian Kredit Transaksi Pinjaman Online Pay Later Pada Aplikasi Shopee. *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 3(2).
- Cervellati, E. M., Filotto, U., Sgrulletti, D., & Stella, G. P. (2025). Buy now, pay later consumer credit behavior: impacts on financing decisions. *Qualitative Research in Financial Markets*.
- Faizun, S. A., & Rumawi, R. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Keterlambatan

Pembayaran Spaylater Pengguna Shopee dalam Perspektif Hukum di Indonesia. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, 3(2), 01-17.

Hadiputra, L. S. R. (2024). *ANALISIS YURIDIS TERHADAP PERJANJIAN KREDIT PADA APLIKASI SHOPEE PAYLATER APABILA TERJADI WANPRESTASI YANG DILAKUKAN KONSUMEN* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).

Kusnaedy, D. (2024). *KONTRUKSI HUKUM DAN PENYELESAIAN SENGKETA PAYLATER SHOPEE* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).

Kumar, A., Salo, J., & Bezawada, R. (2024). The effects of buy now, pay later (BNPL) on customers' online purchase behavior. *Journal of Retailing*, 100(4), 602-617.

Kamil, I., Wahyuningsih, E., & Perkasa, D. H. (2024). Edukasi Literasi Keuangan Digital dan Teknologi: Konsep dan Perbandingan Buy Now, Pay Later dengan Kredit Perbankan di Indonesia. *Dedikasi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 354-359.

Maramis, J. S. R. A., & Bawole, H. Y. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi Shopee Dengan Sistem Pembayaran Paylater. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(4), 2863-2882.

Mandera, T. I. (2024). Aspek Hukum Kontrak Elektronik (E-Contract) Dalam Perjanjian Layanan Pembayaran Gopay Later.

Oktaviani, N. I., Hermawan, R. P., & Utami, C. R. (2024). Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Layanan Shopee Pay Later. *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa*, 2(6), 01-10.

Purwanto, E., Adzikri, M. W., Permana, C. G., Marlina, T., & Handiriono, R. (2024). Legal protection of personal data in e-commerce online transactions with the paylater method. *Interdisciplinary Social Studies*, 3(3), 117-122.

Sitepu, R. A., & Agusmida, A. (2024). PENERAPAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KORBAN SPAYLATER DAN DAMPAKNYA TERHADAP MASYARAKAT SEBAGAI SITUS JUAL BELI ONLINE. *JOURNAL OF SCIENCE AND SOCIAL RESEARCH*, 7(3), 1001-1008.

Waliszewski, K., Solarz, M., & Kubiczek, J. (2024). Factors influencing the use of Buy Now Pay Later (BNPL) payments. *Contemporary Economics*, 18(4), 444.