



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 S E M A R A N G
FAKULTAS HUKUM

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA
PAYLATER PADA APLIKASI GOJEK DI KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Penulisan Skripsi
Program Studi Hukum Program Sarjana

Disusun oleh :
Melinda Nur Hasanah
NPM. 211003742018581

SEMARANG
2025



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 S E M A R A N G
FAKULTAS HUKUM**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA
PAYLATER PADA APLIKASI GOJEK DI KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

Telah dilakukan Pengujian di Hadapan Tim Penguji
dan Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi Hukum Program Sarjana

Disusun oleh :
Melinda Nur Hasanah
NPM. 211003742018581

Mengesahkan,
Tim Penguji
Ketua

Rubiyanto, S.H., M.H
NIDN. 0615116102

Anggota

Febryan Alam Susatyo, SH.,MH
NIDN. 0606029303

Anggota

Muhammad Solekhan, SH.MHum
NIDN. 0619046301



Mengetahui
Dekan

Prof. Dr. Eddy Lisdiyono, SH.MHum
NIDN. 0625046301

SEMARANG
2025

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN SKRIPSI BEBAS PLAGIAT	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
Kata Pengantar	v
DAFTAR ISI	viii
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pembatasan Masalah	7
C. Perumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan Skripsi	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Tinjauan Umum Tentang Hukum Perlindungan Konsumen	11
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	11
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	13
3. Pihak-Pihak yang Berkaitan dengan Perlindungan Konsumen	15
4. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	17
5. Upaya Perlindungan Konsumen	22
B. Tinjauan Khusus Tentang Aplikasi Gojek dan <i>Paylater</i>	24
1. Aplikasi Gojek	24
2. <i>Paylater</i>	27
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Tipe Penelitian	32
B. Spesifikasi Penelitian	32
C. Sumber Data	33
D. Metode Pengumpulan Data	34
E. Metode Penyajian Data	34

F. Metode Analisa Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	36
A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Paylater pada Aplikasi Gojek di Kota Semarang	36
1. Perlindungan Konsumen <i>Paylater</i> pada Aplikasi Gojek ditinjau dari Perundang-Undangan Negara	36
2. Perlindungan Konsumen pengguna <i>Paylater</i> pada Aplikasi Gojek di Kota Semarang	41
B. Kendala yang dialami Konsumen Pengguna Paylater pada Aplikasi Gojek di Kota Semarang	56
C. Upaya dalam Mengatasi Kendala Pengguna <i>Paylater</i> pada Aplikasi Gojek di Kota Semarang	60
BAB V PENUTUP.....	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan PayLater pada aplikasi Gojek di Kota Semarang. Layanan PayLater, sebagai bagian dari teknologi finansial, menawarkan kemudahan dalam transaksi tanpa harus langsung membayar, namun di sisi lain memunculkan tantangan terkait perlindungan hak konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, memadukan studi literatur dengan wawancara langsung kepada konsumen pengguna layanan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan beberapa kendala yang dihadapi konsumen. Pertama, terdapat ketidaksesuaian antara peraturan perundang-undangan dengan kebutuhan perlindungan konsumen. Hal ini menyebabkan pelaksanaan regulasi kurang optimal dan sering kali hanya menguntungkan pihak tertentu. Kedua, kurangnya pemahaman konsumen terhadap syarat dan ketentuan layanan menyebabkan banyak konsumen terjebak dalam situasi yang merugikan. Ketiga, pihak pelaku usaha sering kali kurang transparan dalam memberikan informasi terkait risiko, biaya, dan ketentuan layanan. Keempat, penyelesaian sengketa yang melibatkan konsumen dan pelaku usaha belum berjalan efektif, ditambah dengan tanggapan yang kurang responsif dari pihak Gojek terhadap kasus-kasus tertentu. Penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah strategis untuk mengatasi kendala tersebut. Pertama, perlunya edukasi yang berkelanjutan kepada konsumen agar lebih memahami hak dan kewajiban mereka. Kedua, penyempurnaan regulasi terkait perlindungan konsumen di sektor teknologi finansial. Ketiga, peningkatan transparansi informasi dari pelaku usaha untuk meminimalkan potensi konflik. Terakhir, penguatan mekanisme penyelesaian sengketa melalui pendekatan yang lebih responsif dan ramah konsumen. Dengan adanya upaya harmonisasi regulasi dan kolaborasi antara pemerintah dan pelaku usaha, diharapkan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna PayLater dapat ditingkatkan. Hal ini penting untuk menciptakan ekosistem transaksi digital yang lebih aman, adil, dan berkelanjutan.

Kata kunci: *Gojek, konsumen, Kota Semarang, PayLater, Perlindungan hukum*