

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi finansial (*financial technology* atau *fintech*) di Indonesia telah mendorong peralihan sistem transaksi dari tunai (*cash-based*) menjadi non-tunai (*cashless*). Perubahan ini ditandai dengan meningkatnya penggunaan dompet digital (*e-wallet*) sebagai sarana pembayaran yang praktis, efisien, dan mudah digunakan.¹ Salah satu dompet digital yang berkembang pesat di Indonesia adalah ShopeePay. Sebagai bagian dari ekosistem Shopee, layanan ini banyak dimanfaatkan masyarakat untuk melakukan transaksi digital karena menawarkan kemudahan dan efisiensi.² Popularitas ShopeePay didukung oleh beragam fitur, kemudahan akses, serta integrasinya dengan platform *e-commerce* Shopee, sehingga menjadi salah satu alternatif pembayaran non-tunai di era *cashless* yang terus berkembang..³

Berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku, operasional ShopeePay sebagai penyelenggara jasa sistem pembayaran diakui dan diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyelenggara Jasa

¹ Fatika Redita Suryadarma dan Maldini Faqih, “Regulasi Fintech Di Indonesia: Mendorong Inovasi Dan Melindungi Konsumen Dalam Ekosistem Digital,” *International Journal of Business Ecosystem & Strategy*, Vol. 6, No. 2, 2024, hlm. 36.

² Tiara Rani Intan Pratama dan Kukuh Sinduwiatmo, “Pendangan Mahasiswa Terhadap ShopeePay Sebagai Metode Pembayaran,” *CONVERSE: Journal Communication Science*, Vol . 1, No. 1, 2024, hlm. 37.

³ Meiliyah Ariani, Zulhawati, dan Melan Susanty Purnamasari, “The Decision to Use ShopeePay as a Substitute for Cashless Era,” *Perwira Journal of Economics and Business (PJEB)*, Vol.2, No.1, Februari 2022, hlm.31.

Pembayaran.⁴ Peraturan tersebut mewajibkan setiap penyelenggara jasa pembayaran untuk menerapkan prinsip kehati – hatian, menjaga keamanan sistem pembayaran, serta melindungi hak-hak konsumen.⁵

Hubungan hukum antara penyelenggara platform digital dan konsumen sering kali tidak seimbang. Posisi dominan penyelenggara membuat konsumen memiliki daya tawar yang lebih lemah dalam penyelesaian sengketa.⁶ Kondisi tersebut tercermin dalam penggunaan klausula baku yang disusun sepihak oleh pelaku usaha, sehingga memberikan kewenangan untuk mengambil tindakan administratif tanpa konfirmasi kepada konsumen.⁷ Salah satu tindakan sepihak yang kerap menimbulkan sengketa adalah pemblokiran akun konsumen yang disertai pembekuan saldo.⁸

Pemblokiran akun dan pembekuan dana secara sepihak menimbulkan persoalan hukum antara perlindungan konsumen dan kewajiban penyelenggara dalam mencegah transaksi mencurigakan, penipuan (*fraud*), atau tindak pidana pencucian uang sebagaimana diatur dalam Undang –

⁴ Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran (Jakarta:Bank Indonesia, 2021).

⁵ *Ibid*

⁶ Bunga Lexsa Angelia, Devi Raisa Fauziah, Shintia Purnama Dewi, Aneza Putri Setiadi, dan Rosmatun Aliyah., “*Tanggung Jawab Hukum Platform Shopee Atas Penjualan Barang Palsu: Analisis Pasal 1365 KUHPerduta dan Aspek Perlindungan Konsumen*,” *Konsensus: Jurnal Ilmu Pertahanan, Hukum dan Ilmu Komunikasi*, Vol. 2, No. 6, Desember 2025, hlm. 118

⁷Diego Fernando Seran, Andika Wijaya, dan Satriya Nugraha, “*Klausula Baku dalam Perjanjian Layanan Digital: Analisis Perbandingan Prinsip Hukum Perdata dan UU Perlindungan Konsumen*,” *Innovative: Journal of Social Science Research*, Vol.5, No. 2, 2025.

⁸I Gede Pasek Adiarta dan Lalu Wira Pria Suhartana, “*Perlindungan Hukum Pengguna Dompot Digital Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*,” *Commerce Law*, Vol.4, Issue. 2, Desember 2024, hlm 387

Undang Nomor 8 Tahun 2010.⁹ Di sisi lain, pembekuan dana tanpa prosedur hukum yang jelas berpotensi melanggar hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.¹⁰

Berdasarkan hukum perdata Indonesia, setiap perbuatan yang merugikan pihak lain tanpa dasar hukum yang sah dapat dikategorikan sebagai Perbuatan Melawan Hukum (*Onrechtmatige Daad*).¹¹ Ketentuan tersebut diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang – Undang Hukum Perdata yang menyatakan: “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut.”¹² Suatu perbuatan dapat dimintai pertanggungjawaban berdasarkan Pasal 1365 Kitab Undang – undang Hukum Perdata apabila memenuhi lima unsur, yaitu adanya perbuatan, sifat melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian.¹³

Berdasarkan doktrin hukum perdata modern, sifat melawan hukum tidak

⁹Undang – Undang Nomor 8 Tahun 2010 Tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang

¹⁰ Pasal 4 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹¹ SIP Law Firm, “Perbuatan Melawan Hukum dalam Hukum Perdata: Definisi, Unsur, dan Ganti Rugi,” 24 Juni 2024 diakses dari <https://siplawfirm.id/perbuatan-melawan-hukum?lang=id> diakses pada tanggal 16 Februari 2026

¹² Pasal 1365 Kitab Undang – Undang Hukum Perdata

¹³ Mendy Cevitra & Gunawan Djajaputra. “Perbuatan Melawan Hukum (*Onrechtmatige Daad*) Menurut Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Perkembangannya.” *UNES Law Review*, Vol. 6 No. 1, September 2023, hlm. 2722

hanya mencakup pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan, tetapi juga terhadap hak orang lain, kewajiban hukum, kesusilaan, dan kepatutan sebagaimana berkembang sejak putusan *Lindenbaum v. Cohen* (1919).¹⁴ Dengan demikian, pemblokiran akun ShopeePay secara sepihak yang merugikan konsumen dan memenuhi unsur Pasal 1365 Kitab Undang – Undang Hukum Perdata dapat dikualifikasikan sebagai Perbuatan Melawan Hukum.¹⁵

Landasan faktual penelitian ini berasal dari pengaduan Hendi Suhendi di portal *Media Konsumen* (29 Juni 2025) berjudul “Akun ShopeePay Tiba-tiba Diblokir dan Saldo Dibekukan.” Setelah melakukan *top up* dan transaksi QRIS, transaksi berikutnya ditolak dengan alasan keamanan dan konsumen diminta menghubungi layanan pelanggan Shopee.¹⁶ Setelah mengajukan pengaduan dengan nomor laporan 1937767839817547838, ShopeePay menyatakan akun konsumen tidak dapat dipulihkan dan saldo Rp502.000 dibekukan tanpa penjelasan yang memadai maupun kesempatan untuk membuktikan asal – usul dana.¹⁷

Pemblokiran akun secara sepihak yang merugikan konsumen menjadi

¹⁴ Elfran Bima Muttaqin, “*Perbuatan Melawan Hukum oleh Pemerintah (Onrechtmatige Overheidsdaad) sebagai Objek Sengketa Tata Usaha Negara.*” Disertasi, Universitas Hasanuddin, 2024, hlm.113

¹⁵ Shopee “*Syarat dan Ketentuan ShopeePay,*” Shopee Help Center, diakses dari <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/106001-Syarat-dan-Ketentuan-ShopeePay> diakses pada tanggal 16 November 2025

¹⁶ Hendi Suhendi, “*Akun ShopeePay Tiba – Tiba Diblokir dan Saldo Dibekukan,*” Media Konsumen, diakses dari <https://mediakonsumen.com/2025/06/29/surat-pembaca/akun-shopeepay-tiba-tiba-diblokir-dan-saldo-dibekukan> diakses pada 9 September 2025

¹⁷ *Ibid.*

dasar penelitian ini untuk mengkaji pemenuhan unsur Pasal 1365 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata sebagai Perbuatan Melawan Hukum.¹⁸

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bermaksud mengkaji secara mendalam dan komprehensif mengenai tanggung jawab hukum ShopeePay atas tindakan pemblokiran akun secara sepihak kepada konsumen ditinjau berdasarkan Pasal 1365 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata, serta mengidentifikasi upaya – upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen ShopeePay atas pemblokiran akun tersebut.

Penelitian ini memiliki kebaruan karena secara khusus mengkaji tanggung jawab hukum ShopeePay atas tindakan pemblokiran akun dan pembekuan saldo konsumen secara sepihak dengan menggunakan perspektif Perbuatan Melawan Hukum berdasarkan Pasal 1365 Kitab Undang – Undang Hukum Perdata. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya membahas perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, keabsahan klausula baku, atau tanggung jawab penyelenggara fintech secara umum atau dengan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini berfokus pada analisis pemenuhan unsur – unsur Pasal 1365 Kitab Undang – undang Hukum Perdata terhadap tindakan pemblokiran akun yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen.

1.2 Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis merumuskan permasalahannya:

¹⁸ Pasal 1365 Kitab Undang – Undang Hukum Perdata

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab shopeepay atas pemblokiran akun sepihak pada konsumen ditinjau berdasarkan pasal 1365 Kitab Undang – Undang Hukum Perdata?
2. Apa upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen atas pemblokiran akun yang dilakukan secara sepihak oleh shopeepay?

1.3 Tujuan Penelitian

Mamudji menjelaskan bahwa tujuan penelitian adalah pernyataan tentang cakupan kegiatan yang akan dilakukan berdasarkan rumusan masalah. Dengan demikian, tujuan penelitian menjadi penegasan atau arah mengenai capaian yang ingin diraih dalam proses penelitian.¹⁹ Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk tanggung jawab shopeepay terhadap konsumen atas pemblokiran akun yang dilakukan secara sepihak, ditinjau berdasarkan ketentuan Pasal 1365 Kitab Undang – Undang Hukum Perdata.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen akibat pemblokiran akun secara sepihak oleh shopeepay sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merujuk pada kegunaan hasil yang diperoleh, baik untuk pengembangan program maupun kontribusi terhadap ilmu pengetahuan. Karena itu, bagian ini perlu menjelaskan secara jelas dan terperinci tujuan serta

¹⁹ Nur Sholikin, “*Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*,” (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021), hlm 149.

kegunaan dari temuan penelitian tersebut.²⁰ Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis:

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang Hukum Perdata, terkait pertanggungjawaban hukum penyedia layanan pembayaran digital atas pemblokiran akun secara sepihak. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai penerapan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dalam penyelesaian sengketa yang timbul akibat penyelenggaraan layanan keuangan berbasis digital, sehingga dapat menjadi referensi bagi pengembangan teori mengenai perbuatan melawan hukum dalam konteks transaksi elektronik.

b. Manfaat Praktis:

1. Bagi Konsumen ShopeePay

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada konsumen mengenai hak – haknya sebagai pengguna layanan ShopeePay, bentuk tanggung jawab hukum penyelenggara apabila terjadi pemblokiran akun secara sepihak, serta upaya hukum yang dapat ditempuh untuk memperoleh perlindungan dan pemulihan atas kerugian yang dialami.

2. Bagi Penyedia Layanan ShopeePay

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi

²⁰ Wiwik Sri W, “*Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*,” (Kota Yogyakarta: Publika Global Media, 2024). Hlm 94

penyedia layanan ShopeePay dalam menerapkan kebijakan pemblokiran akun agar dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, prinsip kehati-hatian, itikad baik, dan perlindungan konsumen. Dengan demikian, penyelenggara diharapkan dapat meminimalkan terjadinya sengketa serta meningkatkan kepastian hukum, akuntabilitas, dan kepercayaan konsumen terhadap layanan yang diberikan.

3. Bagi Akademisi atau Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah bagi akademisi maupun peneliti selanjutnya dalam mengembangkan kajian mengenai tanggung jawab hukum penyelenggara jasa pembayaran digital, perlindungan konsumen, serta penerapan Pasal 1365 Kitab Undang – Undang Hukum Perdata terhadap sengketa yang timbul dalam transaksi elektronik. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan dengan objek, pendekatan, maupun perspektif hukum yang berbeda sesuai dengan perkembangan teknologi dan layanan keuangan digital di Indonesia.

4. Bagi Pembuat Kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pembuat kebijakan, khususnya Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, dan pemerintah, dalam mengevaluasi serta menyempurnakan regulasi mengenai penyelenggaraan layanan pembayaran digital dan perlindungan konsumen. Selain itu, penelitian

ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan dalam memperkuat pengaturan mengenai prosedur pemblokiran akun, transparansi, mekanisme pemberitahuan, penanganan pengaduan, serta kepastian hukum bagi konsumen dan penyelenggara jasa pembayaran, sehingga tercipta keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan perlindungan hak – hak konsumen.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Metode Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang – undangan (statute approach), untuk menelaah, mengkaji, dan menganalisis berbagai peraturan perundang – undangan yang berkaitan dengan permasalahan hukum yang diteliti, sehingga dapat diketahui kesesuaian antara norma hukum yang berlaku dengan peristiwa hukum yang menjadi objek penelitian. Melalui pendekatan ini, penulis menganalisis ketentuan yang mengatur tanggung jawab penyelenggara jasa pembayaran atas pemblokiran akun secara sepihak serta perlindungan hukum bagi konsumen berdasarkan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Penelitian ini dilakukan dengan mengkaji seluruh peraturan perundang – undangan dan regulasi yang berkaitan dengan isu hukum yang diteliti.²¹

Penelitian ini juga menggunakan pendekatan konseptual (conceptual approach) yang dilakukan dengan mengkaji konsep, doktrin,

²¹ Muhaimin, “*Metode Penelitian Hukum*,” (Mataram: Mataram University Press, 2020), hlm 56

dan pandangan para ahli hukum terkait tanggung jawab perdata, perbuatan melawan hukum, dan hubungan hukum antara penyelenggara jasa pembayaran dengan konsumen. Pendekatan ini berlandaskan pada pandangan dan doktrin yang berkembang dalam bidang hukum.²²

1.5.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif adalah penelitian yang fokus pada pengkajian norma – norma, asas, teori, dan atau aturan hukum yang berlaku dengan menggunakan bahan hukum sebagai sumber utama.²³ Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk tanggung jawab ShopeePay atas pemblokiran akun secara sepihak berdasarkan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata serta upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen.

1.5.3 Bahan Hukum

Berdasarkan penelitian yuridis normatif ini, penulis menggunakan bahan hukum yang terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, yang diuraikan sebagai berikut

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mengikat dan menjadi dasar utama dalam analisis.²⁴ Dalam penelitian ini, bahan

²² *Ibid*, hlm 57.

²³ Yati Nurhayati, Ifrani dan M. Yasir Said, “Metodologi Normatif dan Empiris Dalam Perspektif Ilmu Hukum,” *Jurnal Penegak Hukum Indonesia (JPHI)*, Vol 1, Issue 1, 2021, hlm 8.

²⁴ Hukumonline, “Objek Penelitian Hukum Normatif untuk Tugas Akhir,” 22

hukum primer meliputi:

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), khususnya Pasal 1365;
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi;
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran;
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran;
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan;
- Syarat dan Ketentuan Penggunaan ShopeePay.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder terdiri dari literatur yang memberikan penjelasan, analisis, atau komentar terhadap bahan hukum primer.²⁵

Dalam penelitian ini, bahan hukum sekunder meliputi:

Desember 2022, diakses dari <https://www.hukumonline.com/berita/a/objek-penelitian-hukum-normatif-untuk-tugas-akhir-lt63a46376c6f72/> Diakses pada tanggal 22 Januari 2026

²⁵*Ibid*

- Buku-buku karya para ahli hukum membahas hukum perdata, hukum perjanjian, hukum perlindungan konsumen, hukum siber dan hukum fintech;
- Artikel, jurnal ilmiah dan hasil penelitian yang membahas berkaitan dengan fintech, dompet digital, pemblokiran akun, sistem pembayaran, perbuatan melawan hukum, dan tanggung jawab penyelenggara jasa pembayaran;
- Pendapat dan doktrin para ahli hukum yang relevan dengan topik penelitian

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang menyajikan informasi mengenai bahan hukum primer dan sekunder.²⁶ Berdasarkan penelitian ini, bahan yang digunakan untuk penelitian yaitu pendukung yang memberikan petunjuk atau penjelasan tambahan berupa kamus hukum, ensiklopedia hukum, serta referensi penunjang lainnya yang digunakan untuk memperjelas pengertian istilah-istilah hukum yang digunakan dalam penelitian ini.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan (Library research) dengan mengumpulkan, membaca, dan mengkaji bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang relevan dengan permasalahan penelitian.

²⁶*Ibid*

1.5.5 Teknik Analisa Bahan Hukum

Zulkarmain menlejaskan bahwa, penelitian kualitatif merupakan bentuk penelitian yang bertujuan memperoleh pemahaman mendalam mengenai fenomena yang dialami subjek penelitian, mencakup pelaku, persepsi, motivasi, dan tindakan secara menyeluruh.²⁷

Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan mengolah dan menafsirkan bahan hukum yang telah dikumpulkan secara sistematis dan terstruktur. Bahan hukum tersebut dianalisis dengan cara mengklasifikasikan, menafsirkan, dan mengaitkannya dengan permasalahan penelitian, khususnya mengenai penerapan Pasal 1365 Kitab Undang – Undang Hukum Perdata terhadap pemblokiran akun ShopeePay secara sepihak. Hasil analisis selanjutnya digunakan untuk menarik kesimpulan secara logis dan argumentatif sesuai dengan kaidah hukum dan asas-asas hukum yang berlaku.

²⁷ Tri Wulandari, Dewi Purnama Sari, dan Aida Rahmi Nasution, “*Deskripsi Mendalam untuk Memastikan Keteralihan Temuan Penelitian Kualitatif*,” Jurnal Literasiologi, Vol 11, No 2, hlm 125.