

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Gambaran Aplikasi *Shopee*

Shopee adalah *platform* perdagangan elektronik yang diluncurkan pada tahun 2015 di bawah naungan SEA Grup (sebelumnya dikenal sebagai Garena) yang berkantor pusat di Singapura. Hingga saat ini Shopee telah memperluas jangkauannya ke Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam dan Filipina.¹ Mulai tahun 2019 Shopee juga aktif di Brasil. Karena elemen mobile yang dibangun sesuai konsep perdagangan elektronik global, Shopee menjadi salah satu dari 5 *startup e-commerce* yang paling disruptif yang diterbitkan oleh *Tech In Asia*. Shopee sendiri dipimpin oleh Chris Feng. Chris Feng adalah salah satu mantan pegiat Rocket Internet yang pernah mengepalai Zalora dan Lazada. Shopee merupakan *marketplace* jual beli online yang dapat diakses dengan mudah dan cepat. Shopee menawarkan berbagai macam produk mulai dari fashion sampai dengan kebutuhan sehari-hari. Shopee hadir dalam bentuk aplikasi mobile dan *website* untuk memudahkan penggunanya dalam melakukan kegiatan berbelanja online baik melalui *website* maupun melalui aplikasi mobile di smartphone.

Shopee Indonesia resmi diperkenalkan di Indonesia pada Desember 2015 di bawah naungan PT. Shopee International Indonesia. PT. Shopee

International Indonesia beralamatkan di Wisma 77 Tower 2 Lantai 11, Jl. Letjen. S. Parman Kav. 77 Slipi, Palmerah, Kota Administrasi Jakarta Barat. Shopee Indonesia diperkenalkan di Indonesia pada Desember 2015. Sejak peluncurannya Shopee Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat. Bahkan hingga saat ini aplikasi Shopee di *smartphone* sudah didownload oleh jutaan pengguna.³⁷ Produk-produk yang ditawarkan meliputi berbagai macam kategori mulai dari fashion, elektronik, kosmetik, dan masih banyak lagi. Shopee menyediakan banyak fitur untuk mempermudah penjual dan pembeli berinteraksi, sehingga banyak orang tertarik untuk menggunakan aplikasi Shopee. Selain proses transaksi yang menarik dan kekinian, Shopee juga memberikan berbagai fitur yang sangat menarik pada aplikasi mobile Shopee. Beberapa fitur yang ada pada aplikasi mobile Shopee adalah *9.9 sale*, serba 10 ribu, *flash sale*, gratis ongkir minimal belanja Rp.0, *cashback & voucher*, *Shopee games*, *ShopeePay*, serta yang terbaru adalah *ShopeePayLater* dan masih banyak lagi. Shopee memperkenalkan fitur pembayaran kartu kredit digital teranyar yang dinamai *ShopeePayLater*. Fitur ini sudah digulirkan pada 6 Maret 2019, Shopee menyediakan fitur *PayLater* ini dengan menggandeng perusahaan *peer to peer lending* bernama PT. Lentera Dana Nusantara (LDN).

³⁷ Sejarah Shopee , Dalam <https://id.wikipedia.org/wiki/Shopee> (Diakses pada tanggal 1 Desember 2021, pukul 08.00)

ShopeePayLater merupakan solusi pinjaman instan hingga Rp 750.000 yang memberikan kemudahan bagi pengguna untuk membayar belanjaan dalam 1 bulan tanpa bunga, atau dengan fasilitas cicilan 2 dan 3 bulan tanpa memerlukan kartu kredit. pengguna juga dapat mengajukan penambahan limit sebanyak 1 kali untuk *ShopeePayLater* yang dimiliki.³⁸

Sama seperti fitur *PayLater* di situs *marketplace* lainnya. *ShopeePayLater* dapat digunakan untuk seluruh pembayaran di dalam *platform* Shopee. Saat ini fitur *ShopeePayLater* tidak muncul di semua akun pengguna Shopee, hanya akun pengguna tertentu yang dapat mengaktifkan *ShopeePayLater* ini. Pengguna yang pada menu tab Saya (profil pengguna) terdapat fitur *ShopeePayLater* berarti termasuk pengguna yang dapat mengaktifkan layanan *ShopeePayLater*.

Berikut hasil wawancara bersama pengguna *Shopee* yang belum pernah telat bayar kredit pada fitur *shopee paylater* :

1. Hasil wawancara dengan Informan pertama Rizkiiatul Maisaroh, dengan nama akun shopee Rizkiia98

“Nama saya Rizkiia, saya wiraswasta, saya beralamat di desa Kalipakis, Ngantru, Tulungagung. Saya sering belanja di Aplikasi Shopee untuk belanja usaha saya yakni konter pulsa dengan metode pembayaran menggunakan Shopee paylater”.

³⁸ *Shopee Pay Later*, dalam <https://help.shopee.co.id/article/Apa-itu-ShopeePayLater> (diakses pada tanggal 29 November 2021, pukul 11.40).

Adapun cara informan pengguna Shopee mengaktifkan fitur *shopee paylater* :

“Waktu itu seingat saya caranya mengaktifkan Shopee Paylater, yang pertama saya mendownload aplikasi Shopee lalu saya mengisi identitas diri. Kalau untuk mengaktifkan shopee paylater saya tidak dapat langsung menggunakan shopee paylater. Waktu itu saya klik tidak bisa, baru bisa digunakan setelah saya belanja lebih dari 5 kali lalu ada pemberitahuan dari shopee yang berbunyi tingkatan terus pembelajaran agar bisa mengaktifkan *shopee paylater*. Setelah itu saya sudah belanja 10 kali lalu ada pemberitahuan bahwa saya dapat mengaktifkan fitur *shopee paylater* dengan mengisi formulir yang ada. Saya dimintai foto selfie bersama KTP juga. Setelah itu verifikasi dan dapat limit belanja Rp.750.000.”³⁹

Melihat dari penjelasan informan diatas bisa dilihat betapa mudahnya untuk mengaktifkan fitur *Shopee Paylater* yang hanya dengan persyaratan KTP sudah bisa mendapat akses pinjaman untuk berbelanja, walaupun ada persyaratan minimal transaksi sebelum daftar *shopee paylater*.

Ada beberapa hal yang menjadi alasan mengapa pengguna *shopee* diatas melakukan telat bayar kredit pada fitur *Shopee Paylater* salah satunya adalah hasil wawancara peneliti dengan pihak pengguna *Shopee Paylater* .

“Alasan saya telat bayar Shopee adalah karena saya memang pada saat sebelum dan saat jatuh tempo saya tidak menyisihkan uang saya untuk bayar tagihan tersebut karena memang pada saat itu usaha saya sedang sepi-sepinya dan adanya tuntutan kebutuhan

³⁹ hasil wawancara dengan Rizkiiatul Maisaroh, pengguna *Shopee Paylater* yang pernah mengalami denda bertempat tinggal di Desa Kalipakis, Ngantru, Tulungagung. Pukul 16.00

rumah tangga. Saya memang diingatkan jauh-jauh hari sebelum jatuh tempo lewat notifikasi shopee bahwa saya mempunyai kredit yang harus dibayar atau denda 5% bunyinya kurang lebih seperti itu. Yang saya sayangkan mengapa pihak shopee tidak memberikan keringanan. Langsung memberikan denda 5% tanpa mengetahui situasi ekonomi yang sedang melakukan kredit, seharusnya ada keringanan tidak disamaratakan semua yang telat harus didenda gitu tanpa melihat apakah klien punya uang atau tidak atau memang bandel.”⁴⁰

2. Hasil wawancara dengan Informan kedua Era Zulianda dengan nama akun shopee zeebeautyglow

“Nama saya Era, saya Wiraswasta, saya beralamat di Karanggondang, Udanawu, Blitar. Saya menggunakan Shopee 75% untuk kepentingan belanja kebutuhan usaha salon saya seesekali menggunakan metode dengan metode pembayaran menggunakan *Shopee paylater*”.

Adapun limit pinjaman yang diterima pengguna Shopee pay later diatas berbeda dengan yang lainnya yakni 500.000.

“Pertama kali saya mendapatkan limit belanja 500.000 entah mengapa berbeda dengan teman saya yang laiinya.”

Ada beberapa hal yang menjadi alasan mengapa pengguna *shopee* diatas melakukan telat bayar kredit pada fitur *Shopee Paylater* salah satunya adalah hasil wawancara peneliti dengan pihak pengguna *Shopee Paylater*

“Saya seorang pengusaha roda terus berputar kadang diatas kadang dibawah. Pengusaha pasti ada jatuh bangunnya. Cukup merasa

⁴⁰ hasil wawancara dengan Rizkiiatul Maisaroh, pengguna Shopee Paylater yang pernah mengalami denda bertempat tinggal di Desa Kalipakis, Ngantru, Tulungagung. Pukul 16.00

terbebaskan dengan pihak shopee mengapa tidak ada toleransi terlebih dahulu sebelelum mengenakan denda pada saya. ⁴¹

3. Hasil wawancara dengan Informan ketiga Erly Novita Sari dengan nama akun shopee erlylaila1993

“Nama saya Erly, saya Pegawai Swasta, saya beralamat di Pinggirsari, Ngantru, Tulungagung. Saya pakai Shopee untuk kepentingan belanja kebutuhan pribadi seperti pakaian, make up, sepatu, dan lain sebagainya. Terkadang menggunakan metode dengan pembayaran *Shopee paylater*”

Adapun yang menjadi alasan mengapa pengguna *shopee* diatas melakukan telat bayar kredit pada fitur *Shopee Paylater* salah satunya adalah hasil wawancara peneliti dengan pihak pe.ngguna *Shopee Paylater*

“Saya sebenarnya mampu bayar ada uangnya juga, tapi memang kadang saya lalai dan mengentengkan hal itu. Tapi ya bagaiman lagi pihak shopee langsung mendenda. Sharusnya ada fitur jika sudah bayar dendanya hangus.”⁴²

4. Hasil wawancara dengan Informan keempat Amalia Novita Sari dengan nama akun shopee amalianovitasari

“Nama saya amel, saya seorang Guru, saya beralamat di Pinggirsari, Ngantru, Tulungagung. Saya pakai Shopee untuk kepentingan belanja kebutuhan keseharian dan keperluan anak .kadang-kadang menggunakan metode dengan pembayaran Shopee paylater.”

Adapun yang menjadi alasan mengapa pengguna *shopee* diatas melakukan telat bayar kredit pada fitur *Shopee Paylater* salah satunya

⁴¹ hasil wawancara dengan Era Zulianda, pengguna *Shopee Paylater*, bertempat tinggal di Desa Karanggondang, Udanawu, Blitar. Pukul 12.00

⁴² hasil wawancara dengan Erly Novita Sari, pengguna *Shopee Paylater* yang pernah mengalami denda bertempat tinggal di Desa Pinggirsari, Ngantru, Tulungagung. Pukul 11.00

adalah hasil wawancara peneliti dengan pihak pe.ngguna *Shopee Paylater*

“Sebagai seorang yang cukup disibukan dengan kegiatan saya mengajar-anak terkadang saya dikejar *deadline* yang mana pekerjaan itu harus segera selesai namanya manusia terkadang juga pernah lalai. Ada pemberitahuan dari shopee sebelum jatuh tempo tapi saat akan membayar ternyata ada kepentingan mendadak. Jadi belum sempat membayr sudah terlewat jatuh tempo dan langsung kena denda.”⁴³

Hasil wawancara dengan Customer Service Shopee

“Karna nanti akan ada pembatasan akses akun mulai dari dibekukannya fitur Shopee Paylater, Hingga pengurangan pengajuan limit Shopee Paylater. jika sampai terlambat nanti akan ada pengenaan denda 5% dari total seluruh transaksi dan akan dilakukan secara langsung.”⁴⁴

B. Temuan penelitian

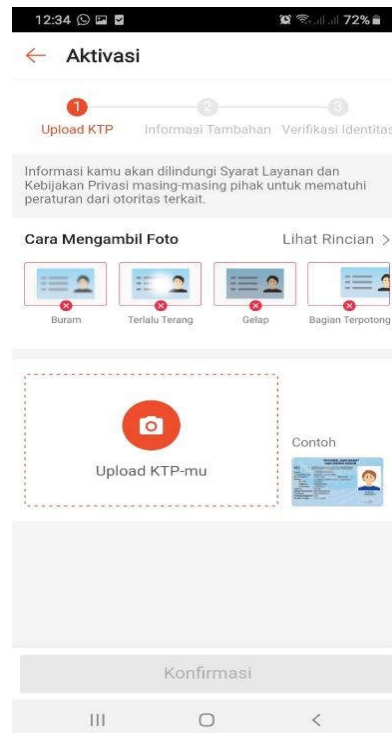
1. Cara menggunakan fitur *ShopeePayLater*

Adapun cara menggunakan fitur *ShopeePayLater* ialah dengan pengajuan pinjaman di *ShopeePayLater* sangat mudah dan cepat, parapengguna Shopee hanya perlu memiliki KTP yang selanjutnya digunakan untuk registrasi pengajuan pinjaman, tanpa perlu melalui proses *BI Checking*, survei kelayakan pemohon, ataupun penggunaan jaminan. Untuk mengaktifkan fitur ini, pengguna bisa mengakses di aplikasi Shopee

⁴³ hasil wawancara dengan Amalia Novita Sari, pengguna Shopee Paylater yang pernah mengalami denda bertempat tinggal di Pingsirsari, Ngantru, Tulungagung. Pukul 17.00

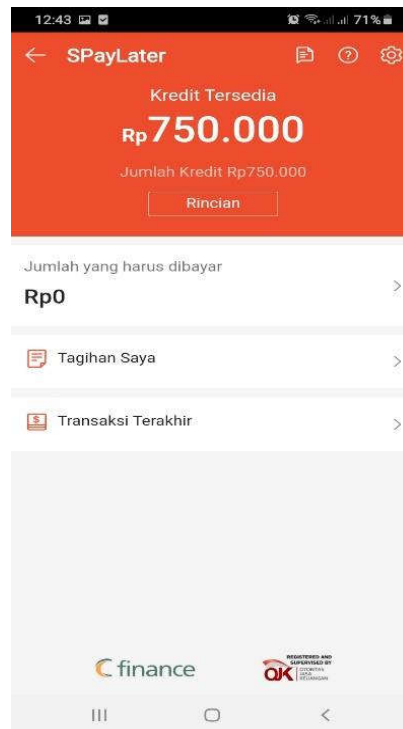
⁴⁴ hasil wawancara dengan Greeker Customer Service Shopee Indonesia, Jakarta. Pukul 17.00

dan membuka menu tab pilih *ShopeePayLater* di aplikasi, kemudian mengunggah foto diri beserta KTP untuk aktivasi. (Gambar 1)



(Gambar 1, Screenshot aplikasi *Shopee Paylater*)

Selanjutnya pengguna menunggu verifikasi dalam beberapa menit akan keluar. Apabila pengajuan pinjaman disetujui oleh Shopee, maka secara otomatis pengguna mendapatkan limit pinjaman sebesar Rp 750.000 dan memiliki kesempatan penambahan limit sebanyak 1 kali dimana nominal tersebut hanya bisa digunakan untuk bertransaksi di Shopee. (Gambar 2)



(Gambar 2, Screenshot aplikasi *Shopee Paylater*)

Adapun cara menggunakan Aplikasi Shopee untuk berbelanja adalah Pengguna Shopee dapat memilih, mencari dan membeli produk dengan mudah melalui situs atau aplikasi Shopee. Dengan cara telah membuat akun Shopee dan menambahkan alamat pengiriman terlebih dahulu. Setelah mencari produk dan memutuskan apa yang akan dibeli, Anda dapat melanjutkan untuk membeli dengan 3 (tiga) cara berikut :

Yang pertama Beli dan *checkout* segera caranya Pada halaman produk, pilih Beli Sekarang selanjutnya pilih opsi variasi pilihan (jika ada), pilih Beli Sekarang pilih Opsi Pengiriman yang diinginkan, Gunakan Voucher Shopee dan Koin Shopee, Pilih Metode Pembayaran yang diinginkan, Buat Pesanan. *Yang kedua* Masukkan Keranjang dan *checkout* dengan produk lain Pada halaman produk, pilih Masukkan

Keranjang pilih opsi variasi yang diinginkan (jika ada) pilih Masukan Keranjang pilih produk yang akan dibeli gunakan Voucher Shopee dan Koin Shopee pilih *Checkout* Buat Pesanan. Yang ketiga Chat dengan Penjual untuk membuat penawaran, Pada halaman produk, pilih Chat Sekarang pilih Tawar pilih opsi variasi yang diinginkan (jika ada) masukkan Harga yang ingin Anda tawar Simpan lakukan penawaran buka keranjang belanja setelah penawaran diterima.

Anda melanjutkan *checkout* dari keranjang belanja Untuk untuk mengaktifkan fitur tawar, penjual harus mengaktifkan Pengaturan Toko lalu Izinkan Penawaran Harga terlebih dahulu. Jika Penjual tidak melakukan Izinkan Penawaran Harga di Akun Tokonya, maka Anda tidak bisa menggunakan fitur Tawar tersebut.⁴⁵

Salah satu syarat aktivasi *ShopeePayLater* adalah pengguna diharuskan WNI yang berusia minimal 17 tahun dan/atau memiliki KTP. Berikut beberapa syarat dan ketentuan layanan bagi penerima pinjaman pada Bab Penggunaan Layanan yang harus dipenuhi oleh pengguna *ShopeePayLater*, antara lain:

1. Anda setuju bahwa Anda hanya akan menggunakan Layanan Kami untuk tujuan mengajukan permohonan untuk mendapatkan Fasilitas Pinjaman, menerima Fasilitas Pinjaman dari Pemberi Pinjaman sebagaimana disetujui dalam perjanjian Pinjaman, dan tujuan lain yang diperbolehkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.

⁴⁵ <https://help.shopee.co.id/s/article/Bagaimana-cara-berbelanja-di-Shopee>, (Diakses pada tanggal 1 desember 2021 pukul 09.00)

2. Dalam rangka penyediaan Layanan Kami, Anda mengakui dan menyetujui bahwa Kami berperan sebagai perantara yang mempertemukan Pemberi Pinjaman dan Penerima Pinjaman untuk tujuan Pemberian Fasilitas Pinjaman.
3. Untuk menggunakan Layanan Kami, Anda wajib melakukan pendaftaran dalam Platform kami dan memberikan data pribadi sesuai ketentuan yang disyaratkan dalam halaman pendaftaran.
4. Kami berhak untuk melaksanakan *credit scoring*, *customer due diligence* atau tindakan lain untuk memeriksa kelayakan calon Penerima Pinjaman untuk mendapatkan atau memenuhi kewajiban pelunasan Pinjaman.
5. Selama proses tersebut berlangsung, Kami atau pihak ketiga yang bekerja sama dengan Kami berhak untuk menghubungi Anda, lembaga, perusahaan, atau individu terkait untuk mencari informasi, melakukan verifikasi, dan mengkonfirmasi informasi terkait Anda. Anda dengan ini memberikan persetujuan secara tidak dapat ditarik kembali untuk memberikan izin kepada Kami untuk melakukan hal-hal tersebut. kecuali diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan, atau telah menerima persetujuan tertulis sebelumnya dari Anda, Kami tidak akan memberikan informasi atau dokumen yang diberikan oleh Anda kepada pihak ketiga.
6. Anda hanya akan mendapatkan fasilitas Pinjaman setelah Kami melaksanakan *credit scoring*, *customer due diligence* atau tindakan

lain yang diperlukan sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 4 di atas. Keputusan Kami sehubungan dengan *credit scoring*, *customer due diligence* dan tindakan lain yang diperlukan merupakan kebijakan Kami sendiri dan absolute dan bersifat final dan mengikat. Dalam hal Kami berkeputusan untuk tidak memberikan Fasilitas Pinjaman kepada Anda, Kami tidak memiliki kewajiban untuk memberikan detail atau alasan di balik tindakan tersebut.

7. Nilai maksimal Fasilitas Pinjaman yang dapat diterima oleh setiap Penerima Pinjaman dari satu atau lebih Pemberi Pinjaman adalah Rp 2.000.000.000. Anda dengan ini mengakui dan setuju bahwa penentuan nilai Fasilitas Pinjaman yang akan diberikan kepada Anda adalah kebijakan Kami sendiri dan bersifat absolute, serta bersifat final dan mengikat.
8. Jumlah bunga sehubungan dengan Fasilitas Pinjaman akan ditentukan di dalam Perjanjian Pinjaman. Dalam Penerimaan setiap Fasilitas Pinjaman, Anda akan dikenakan biaya penggunaan Layanan dan/atau biaya-biaya lainnya sebagaimana ditentukan dalam perjanjian Pinjaman.
9. Dalam hal terdapat pembayaran untuk sebagian tagihan, jumlah tersebut akan digunakan untuk membayar bunga terlebih dahulu. Biaya keterlambatan tidak akan mempengaruhi batas Pinjaman Anda. Lebih lanjut lagi dalam hal perhitungan dari biaya-biaya menghasilkan nilai *decimal*, Kami akan membulatkan ke atas biaya tersebut.

10. Anda harus melakukan pembayaran kembali Fasilitas Pinjaman sesuai dengan jadwal dan ke rekening yang dinyatakan dalam perjanjian Pinjaman
11. Kami menggunakan *Escrow Account* dalam rangka penyediaan Layanan, termasuk Pemberian Fasilitas Pinjaman oleh Pemberi Pinjaman kepada Anda, serta pelunasan Fasilitas Pinjaman oleh Anda kepada Pemberi Pinjaman. Dana yang ditempatkan dalam *Escrow Account* Kami tidak dianggap sebagai simpanan yang diselenggarakan oleh Penyelenggara sebagaimana diatur dalam peraturan perundangundangan di bidang perbankan.
12. Kami akan memberitahu Anda jika terdapat perubahan syarat dan ketentuan, persyaratan-persyaratan atau biaya lain yang berlaku terhadap Fasilitas Pinjaman atau Layanan. Kami juga akan memberikan informasi kepada Anda terkait dengan Fasilitas Pinjaman melalui Platform sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
13. Anda dengan ini memberikan kuasa yang tidak dapat ditarik kembali kepada Penyelenggara dan/atau pihak lain yang bekerja sama dengan Penyelenggara (dalam hal berlaku) untuk melakukan hal-hal sebagai berikut: 1. Mengumpulkan, memproses, menggunakan, meneruskan dan/atau memberikan informasi, data dan/atau dokumen, yang Anda sampaikan kepada Kami dan/atau pihak yang bekerja sama dengan Kami (dalam hal berlaku), untuk diproses oleh Kami, termasuk

namun tidak tidak terbatas pada *back-end system* Kami, atau kepada Pemberi Pinjaman dalam rangka menjalankan Layanan; 2. Menerima, meneruskan, menggunakan, memproses atau menyampaikan semua informasi dari Pemberi Pinjaman dan informasi relevan lainnya sehubungan dengan Fasilitas Pinjaman kepada Penerima Pinjaman; dan/atau 3. Melakukan tindakan lain yang diperlukan dalam rangka penggunaan Layanan sesuai dengan Dokumen Layanan.⁴⁶

Shopee PayLater merupakan produk layanan pinjaman yang disediakan oleh PT Commerce Finance serta pihak lain yang bekerja sama dengan PT Commerce Finance untuk memberikan pinjaman bagi Pengguna.

2. Denda pada *Shopee Paylater*

Keterlambatan pembayaran tagihan SPayLater akan berdampak pada:

- a. Dikenakan biaya keterlambatan sebesar 5% per bulan dari seluruh total tagihan Anda. (Gambar 3)
- b. Pembatasan akses fungsi di aplikasi dan penggunaan Voucher Shopee.
- c. Peringkat kredit Anda di SLIK (Sistem Layanan Informasi Keuangan) OJK yang dapat mencegah Anda untuk mendapat pembiayaan dari Bank atau perusahaan lain.

⁴⁶ Syarat dan Ketentuan ShopeePayLater, dalam Syarat dan Ketentuan Layanan Bagi Penerima Pinjaman, (diakses pada tanggal 5 Desember 2021, Jam 18.06 WIB).

d. Dilaksanakannya penagihan lapangan.⁴⁷



(gambar 3. Screenshot aplikasi *Shopee Paylater*)

⁴⁷Shopee, <https://help.shopee.co.id/s/article/Apa-yang-terjadi-jika-saya-terlambat-melakukan-pembayaran-tagihan-SPayLater>, (Diakses pada tanggal 2 Desember 2021)