

**PERTANGGUNGJAWABAN PARA PIHAK DALAM PERJANJIAN
ELEKTRONIK PADA PENGGUNA APLIKASI KREDIVO**

*Responsibilities Of The Parties In The Electronic Agreement
For Kredivo Application Users*

Muhammad Sardi^{a*}, Nurul Miqat^a, Aifana Aifana^a

^a Fakultas Hukum, Universitas Tadulako, Indonesia. E-mail, sardhy190102@gmail.com

^a Fakultas Hukum, Universitas Tadulako, Indonesia. E-mail, nurulmiqat@gmail.com

^a Fakultas Hukum, Universitas Tadulako, Indonesia. E-mail, aifansukse789@gmail.com

ARTICLE INFO**ABSTRAK****Keywords**

Perjanjian Elektronik
;Pengguna Aplikasi
Kredivo;

Article History**Submitted :**

02 September 2025

Revised:

15 September 2025

Accepted :

12 Oktober 2025

DOI:/LO.Vol2.Iss1.%pp
%

.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tanggung jawab terhadap pengguna yang mengalami kerugian dalam perjanjian penggunaan aplikasi Kredivo serta mengkaji mekanisme penyelesaian sengketa yang timbul dari penggunaannya. Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab penyedia layanan digital atas kerugian yang timbul akibat kesalahan sistem atau gangguan teknis pada dasarnya merupakan bentuk perlindungan hukum yang wajib diberikan kepada pengguna. Penyedia layanan berkewajiban memberikan informasi yang akurat, menjaga kerahasiaan dan keamanan data pribadi, mengelola akun secara transparan, serta menanggung kerugian dengan memberikan kompensasi bila pengguna dirugikan. Kewajiban tersebut selaras dengan ketentuan hukum yang mewajibkan setiap penyelenggara sistem elektronik mengoperasikan sistem yang andal, aman, dan berfungsi sebagaimana mestinya. Apabila sistem menimbulkan kerugian bagi pengguna, maka penyelenggara bertanggung jawab sepenuhnya. Selain itu, tanggung jawab ini juga dipertegas dalam ketentuan perlindungan konsumen, yang mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, maupun kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa. Kesimpulannya, penyelesaian sengketa dalam penggunaan aplikasi Kredivo dapat ditempuh melalui dua jalur, yakni: non-litigasi, yang meliputi mekanisme penyelesaian internal (internal dispute resolution), mediasi melalui lembaga perlindungan konsumen, arbitrase, atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK); serta litigasi, yakni melalui gugatan di pengadilan atas dasar wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum, dengan merujuk pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang ITE.

I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dampak besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia. Berdasarkan laporan *We Are Social* dan *Hootsuite* (2024), jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 224 juta orang atau sekitar 80,1% dari total penduduk, yang mencerminkan tingginya tingkat adopsi teknologi digital. Meluasnya penggunaan teknologi tersebut telah memudahkan dan mempercepat aktivitas sehari-hari, seperti berbelanja, berkomunikasi, menempuh pendidikan, hingga memperoleh layanan kesehatan melalui platform elektronik.

Kemajuan teknologi telah mendorong terjadinya perubahan budaya dalam masyarakat, termasuk dalam praktik kegiatan bisnis.¹ Teknologi adalah sarana yang berfungsi mendukung berbagai aktivitas manusia serta membantu meminimalisasi ketidakpastian yang muncul dari hubungan sebab-akibat dalam upaya mencapai suatu tujuan.²

Kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan telah membawa manusia ke dalam Era Digital, dengan perkembangan teknologi elektronik sebagai aspek paling menonjol yang memberikan dampak hampir pada seluruh bidang kehidupan manusia.³

Salah satu wujud perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah munculnya dunia maya, yang lebih dikenal sebagai internet (jaringan yang saling terhubung). Internet, sebagai sarana teknologi informasi dan komunikasi elektronik, telah banyak digunakan untuk berbagai aktivitas, seperti menjelajah internet, mencari data dan berita, mengirim pesan melalui surel, berkomunikasi melalui media sosial, bahkan melakukan transaksi perdagangan. Aktivitas perdagangan yang memanfaatkan internet kini dikenal sebagai perdagangan elektronik (e-commerce).⁴

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sejak pertengahan abad ke-20 hingga saat ini sangat pesat. Munculnya era siber membawa internet, yang memicu fenomena baru dalam dunia media massa. Saat ini, revolusi media telah melahirkan media baru yang dikenal sebagai media sosial. Media sosial telah menjadi tonggak penting dalam mengubah cara orang menemukan, membaca, dan berbagi berita, informasi, dan konten dengan orang lain. Perubahan ini merupakan hasil kombinasi aspek sosiologis dan teknologis, menggeser pola komunikasi dari monolog (satu ke banyak) menjadi dialog (banyak ke banyak), dan menciptakan demokratisasi informasi yang menjadikan individu tidak hanya pembaca tetapi juga produsen konten.⁵

Seiring kemajuan teknologi telematika dan semakin terintegrasinya dalam kehidupan sehari-hari, komunitas virtual pun semakin meluas. Di satu sisi, peningkatan penggunaan internet memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya,

¹ Maulana Amin Tahir, Mohamad Safrin, and Irzha Friskanov S, "Peningkatan Kesadaran Hukum Dalam Transaksi Online Di MAN 2 Palu Melalui Penyuluhan Hukum," *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia* 5, no. 2 (2025): 695–702, <https://doi.org/10.54082/jamsi.1537>.

² Agung Noegrobo, *Teknologi Komunikasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010, hlm. 2.

³ Sahrul Mauludi, *Seri Cerdas Hukum: Awas Hoax*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2018, hlm. 4.

⁴ Ahmad M Ramli, *Cyber Law dan HAKI Dalam Sistem Hukum Indonesia*, Refika Aditama, Jakarta, 2004, hlm. 1.

⁵ Rivers L. William, Jay W. Jensen, Theodore Peterson, *Media Massa dan Masyarakat Modern*, Kencana, Jakarta, 2003.

terutama dalam memperoleh, mengolah, dan menyajikan informasi, sehingga berbagai urusan dapat diselesaikan dengan lebih lancar, baik di tingkat nasional maupun internasional.⁶

Definisi "e-commerce" sangat beragam dan bergantung pada perspektif para pihak yang menggunakaninya. Asosiasi Perdagangan Elektronik (Association for Electronic Commerce) mendefinisikan e-commerce sebagai "mekanisme bisnis elektronik". Istilah e-commerce sendiri berasal dari bahasa Inggris, menggabungkan dua kata: huruf "E" yang berarti "elektronik" dan kata "commerce". Secara etimologis, "elektronik" mengacu pada teknik elektro, perangkat elektronik, atau apa pun yang berkaitan dengan dunia elektronik dan teknologi. Commerce, di sisi lain, berarti perdagangan atau niaga. Secara terminologis, e-commerce dapat didefinisikan sebagai transaksi perdagangan yang dilakukan melalui media elektronik yang terhubung ke internet.⁷

Secara terminologi, WTO (Organisasi Perdagangan Dunia) mendefinisikan e-commerce sebagai semua aktivitas yang mencakup produksi, distribusi, pemasaran, penjualan, dan pengiriman barang dan jasa melalui sistem elektronik. Sementara itu, Alliance for Global Business mendefinisikan e-commerce sebagai setiap transaksi bernilai ekonomi yang melibatkan pertukaran informasi, produk, layanan, atau pembayaran menggunakan jaringan elektronik. Melalui media ini, barang dan jasa bernilai ekonomi dapat dirancang, diproduksi, dipromosikan, dikatalogkan, diinventarisasi, dibeli, dan dikirimkan kepada konsumen.⁸

Perlindungan konsumen didasarkan pada asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan, serta kepastian hukum.⁹ Dari perspektif daring, E-commerce menyediakan fasilitas untuk melakukan aktivitas pembelian dan penjualan produk, barang, dan informasi melalui layanan internet atau platform daring lainnya.¹⁰

Menurut Subekti, perjanjian merupakan suatu peristiwa dimana seseorang membuat suatu janji kepada orang lain, atau ketika dua pihak saling berjanji untuk melakukan sesuatu, dan dari peristiwa tersebut lahir suatu hubungan yang mengikat.¹¹ Abdul Kadir Muhammad menafsirkan kembali ketentuan Pasal 1313 KUHPerdata dengan menyatakan bahwa perjanjian adalah suatu persetujuan di mana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal yang berhubungan dengan bidang harta kekayaan.¹²

Salah satu inovasi yang menonjol dalam beberapa tahun terakhir adalah munculnya teknologi finansial, atau fintech. Fintech adalah integrasi teknologi dan layanan keuangan yang bertujuan untuk menyederhanakan dan memperluas akses masyarakat, terutama dalam pembayaran, pinjaman, investasi, dan pengelolaan keuangan. Di Indonesia, Kredivo merupakan salah satu aplikasi fintech dengan pertumbuhan tercepat dan telah mendapatkan perhatian yang signifikan. Kredivo menyediakan layanan kredit digital tanpa perlu kartu kredit, dengan suku bunga yang kompetitif dan waktu pemrosesan yang cepat. Pada tahun 2023, layanan PayLater di Indonesia telah mencatat sekitar 13,4 juta pengguna aktif, di mana Kredivo merupakan peloporinya. Aplikasi ini merupakan produk PT FinAccel Digital Indonesia, yang didirikan oleh Alie Tan pada tahun 2016 dan berpusat di Singapura. Kehadiran Kredivo memberikan solusi

⁶ Adami Chazawi, *Tindak Pidana Informasi Dan Transaksi Elektronik: Penyerangan Terhadap Kepentingan Hukum Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Transaksi Elektronik: UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*, Bayumedia Publishing, Malang, 2011, hlm. 14.

⁷ Adi Sulistyo Nugroho, *E-Commerce Teori dan Implementasi*, Ekuilibria, Yogyakarta, 2016, hlm. 5.

⁸ Titik Triwulan Tutik, *Hukum Perdata Dalam Sistem Hukum Nasional*, Cet ke-2, Kencana, Jakarta, 2008, hlm. 373.

⁹ Gunawan Arifin et al., "Penyalahan Hukum Tentang Mahasiswa Sebagai Motivator Perlindungan Konsumen Di Kota Palu," *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia* 2, no. 1 (2022): 257–62, <https://doi.org/10.54082/jamsi.190>.

¹⁰ Arsyad Sanusi, *Hukum E Commerce*, Sasrawarna Printing, Jakarta, 2011, hlm. 217-218.

¹¹ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1979, hlm. 1.

¹² Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hlm. 78.

kredit alternatif bagi masyarakat yang tidak memiliki akses ke layanan keuangan konvensional, seperti perbankan. Sejak diluncurkan, Kredivo terus memperkenalkan inovasi melalui layanan pinjaman tunai, pembiayaan transaksi e-commerce, dan opsi pembayaran yang fleksibel.

Kredivo mengalami pertumbuhan yang pesat sehingga semakin dikenal luas di berbagai lapisan masyarakat. Kemudahan layanan dalam menyediakan pinjaman tunai maupun fasilitas pembelian menjadi faktor utama yang mendorong popularitasnya. Untuk memperluas jangkauan, perusahaan memanfaatkan strategi komunikasi pemasaran berbasis teknologi, seperti promosi melalui iklan digital dan kolaborasi strategis dengan sejumlah platform e-commerce. Dengan peningkatan jumlah pengguna yang signifikan, Kredivo menjadi objek yang relevan untuk ditelaah terkait dampak serta tantangan layanan fintech di Indonesia.

Perkembangan teknologi juga memengaruhi bentuk perjanjian, termasuk lahirnya perjanjian elektronik. Berbeda dengan perjanjian konvensional yang dibuat secara tertulis maupun lisan oleh dua pihak atau lebih dengan kesepakatan untuk menaati isi perjanjian, perjanjian elektronik atau kontrak elektronik dibuat melalui sistem elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi maupun perangkat elektronik. Dalam sistem hukum Indonesia, kontrak elektronik diakui keabsahannya berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), khususnya Pasal 18 ayat (1), yang menegaskan bahwa kontrak elektronik sah sepanjang memenuhi unsur-unsur perjanjian. Selain itu, keabsahan kontrak elektronik juga harus sesuai dengan ketentuan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), yang mensyaratkan adanya kesepakatan, kecakapan, objek tertentu, serta sebab yang halal.

Di balik kemudahan dan popularitasnya, penggunaan aplikasi Kredivo juga menghadirkan sejumlah persoalan hukum. Salah satu fenomena yang kerap muncul adalah terjadinya kesalahan sistem yang merugikan pengguna. Beberapa keluhan yang dilaporkan antara lain adanya pencatatan pembayaran yang tidak akurat, di mana pengguna telah melunasi tagihan namun aplikasi tetap menampilkan tunggakan sehingga dikenakan denda keterlambatan, meskipun pembayaran dilakukan tepat waktu. Selain itu, terdapat pula kasus transaksi yang tercatat tanpa adanya persetujuan akhir dari pemilik akun. Situasi semacam ini menimbulkan pertanyaan penting: siapa yang harus menanggung tanggung jawab apabila kerugian timbul bukan karena kelalaian pengguna, melainkan akibat kegagalan sistem elektronik dari penyedia layanan.

Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa masih terdapat celah dalam perlindungan hukum bagi pengguna fintech. Walaupun regulasi telah tersedia, dalam praktiknya pengguna sering berada pada posisi yang lemah, baik karena keterbatasan pemahaman mengenai kontrak elektronik maupun kurang optimalnya mekanisme penyelesaian sengketa. Oleh sebab itu, diperlukan kajian lebih mendalam terkait tanggung jawab hukum para pihak dalam kontrak elektronik, khususnya kewajiban penyedia layanan dalam menjamin keamanan, transparansi, serta kepastian hukum bagi penggunanya. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis mengangkat penelitian dengan judul: "Pertanggungjawaban Para Pihak Dalam Perjanjian Elektronik Pada Pengguna Aplikasi Kredivo." Tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui tanggung jawab terhadap pengguna yang mengalami kerugian pada perjanjian aplikasi kredivo. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa dalam perkara pada aplikasi kredivo.

II. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif merupakan suatu metode penelitian hukum yang mengarah pada analisis peraturan perundang-undangan yang berlaku dan terkait dengan isu hukum yang menjadi fokus penelitian.

III. PEMBAHASAN

A. Pertanggungjawaban Kredivo Terhadap Pengguna Akun Yang Menderita Kerugian Akibat Gangguan Sistem.

Menurut kamus hukum, tanggung jawab diartikan sebagai kewajiban seseorang untuk melaksanakan tugas atau beban yang telah diberikan kepadanya. Secara etimologis, tanggung jawab dipahami sebagai kewajiban atas tindakan diri sendiri maupun pihak lain. Dalam ranah hukum, tanggung jawab dipandang sebagai konsekuensi dari kebebasan seseorang dalam bertindak, yang erat kaitannya dengan aspek etika maupun moral atas perbuatan yang dilakukan.

Tanggung jawab dalam perspektif hukum merujuk pada kewajiban seseorang atas perbuatan yang melawan hukum. Ruang lingkup perbuatan melawan hukum lebih luas dibandingkan dengan tindak pidana, sebab tidak hanya mencakup tindakan yang bertentangan dengan hukum pidana, tetapi juga perbuatan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan lainnya maupun ketentuan hukum yang tidak tertulis. Tujuan pengaturan mengenai perbuatan melawan hukum adalah memberikan perlindungan serta ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.

Dalam kamus hukum, istilah pertanggungjawaban dibedakan menjadi dua, yaitu *liability* (yang merujuk pada pertanggungjawaban hukum berupa tanggung gugat akibat kesalahan subjek hukum) dan *responsibility* (yang mengacu pada pertanggungjawaban politik). Teori tanggung jawab lebih menekankan pada pengertian tanggung jawab yang lahir dari peraturan perundang-undangan, sehingga lebih dimaknai dalam konteks *liability*. Dengan demikian, tanggung jawab merupakan keadaan di mana seseorang harus menanggung akibat dari perbuatannya, dan apabila menimbulkan kerugian, maka ia dapat dituntut, dipersalahkan, atau diperkarakan secara hukum.

Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) menyatakan bahwa setiap orang yang melakukan perbuatan melawan hukum dan menimbulkan kerugian bagi orang lain wajib mengganti kerugian tersebut. Dalam konteks hubungan kontraktual, Pasal 1243 KUH Perdata mengatur adanya kewajiban untuk memberikan ganti rugi apabila terjadi wanprestasi. Oleh karena itu, tanggung jawab dalam hukum perdata pada dasarnya terbagi menjadi dua bentuk utama, yaitu tanggung jawab yang timbul karena perbuatan melawan hukum dan tanggung jawab yang muncul akibat wanprestasi dalam perjanjian.

Seiring perkembangan teknologi informasi, konsep tanggung jawab hukum juga mengalami penyesuaian. Munculnya kontrak elektronik sebagai bentuk perjanjian digital membawa konsekuensi hukum baru terkait pelaksanaan dan penegakan tanggung jawab para pihak. Walaupun dibuat melalui media elektronik, prinsip dan esensi tanggung jawab kontraktual tetap mengacu pada ketentuan dasar hukum perdata, khususnya syarat sah perjanjian dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu: (1) adanya kesepakatan, (2) kecakapan hukum, (3) objek tertentu, serta (4) sebab yang halal.

Dalam praktiknya, kontrak elektronik umumnya berbentuk *click-wrap agreement*, yaitu kontrak yang disetujui dengan mengklik persetujuan pada syarat dan ketentuan layanan. Meskipun tidak ditandatangani secara fisik, kontrak ini tetap sah sepanjang memenuhi prinsip-prinsip perjanjian. Hal ini telah ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) beserta perubahannya dalam UU Nomor 1 Tahun 2024, yang menyatakan bahwa kontrak elektronik memiliki kedudukan hukum yang sama dengan kontrak konvensional selama terdapat kesepakatan yang sah dan dapat dibuktikan secara elektronik.

Dalam layanan aplikasi Kredivo, tanggung jawab para pihak dalam kontrak elektronik menjadi aspek yang sangat penting. Kredivo berhak menerima pembayaran dari pengguna dan

dapat menghentikan akses layanan apabila diperlukan, sementara pengguna berhak memperoleh fasilitas serta informasi layanan, berkewajiban melunasi pembayaran tepat waktu, dan melaporkan perubahan data secara sah. Perlindungan hukum bagi konsumen diwujudkan melalui pengakuan hak-hak konsumen, pemberian ganti rugi, penanganan keluhan, serta penyelesaian sengketa yang adil dan transparan.

Permasalahan muncul ketika terjadi gangguan teknis, seperti kesalahan pencatatan pembayaran atau adanya transaksi tanpa otorisasi, yang berpotensi merugikan pengguna. Dalam situasi ini, perlu dipastikan siapa yang bertanggung jawab secara hukum, apakah pengguna sebagai pemilik akun atau penyedia layanan sebagai pengendali sistem digital. Di sinilah relevansi tanggung jawab dalam hukum perdata menjadi jelas, terutama terkait siapa yang harus menanggung kerugian, bagaimana pembuktian tanggung jawab dilakukan, serta jalur penyelesaian sengketa yang tersedia bagi pengguna.

Dengan demikian, penerapan tanggung jawab perdata dalam kontrak elektronik harus memperhatikan beberapa hal berikut:

- a) Keabsahan kesepakatan secara elektronik: kontrak elektronik harus didasarkan pada persetujuan nyata dari para pihak.
- b) Kapasitas sistem dalam merekam dan menyimpan data: sistem elektronik wajib dapat menyimpan kontrak dan bukti perjanjian dengan aman serta dapat dipertanggungjawabkan, sehingga sah dijadikan alat bukti di pengadilan.
- c) Ketersediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif.
- d) Perlindungan hukum terhadap konsumen: jaminan perlindungan yang kuat harus disediakan agar konsumen tidak dirugikan, khususnya dalam kontrak baku atau ketidakadilan yang ditimbulkan oleh sistem elektronik.

Oleh karena itu, keberadaan kontrak elektronik tidak menghapuskan prinsip tanggung jawab dalam hukum perdata, melainkan menyesuaikannya dengan konteks digital. Tanggung jawab para pihak tetap harus ditegakkan demi menjamin kepastian hukum, keadilan, serta perlindungan hak-hak pengguna layanan.

Dalam operasional aplikasi Kredivo, terdapat sejumlah pihak yang berperan penting untuk memastikan layanan berjalan sesuai kebutuhan pengguna sekaligus tetap mematuhi ketentuan hukum yang berlaku. Masing-masing pihak memiliki peran, fungsi, dan tanggung jawab yang saling berkaitan, mulai dari penyelenggara layanan, pengguna, pihak pendukung, hingga regulator. Pemahaman mengenai peran setiap pihak ini penting agar gambaran ekosistem fintech, khususnya layanan Kredivo, dapat terlihat secara menyeluruh dan terintegrasi. Pembahasan berikut menguraikan peran serta tanggung jawab pihak-pihak tersebut.

1. Penyelenggara Layanan (Kredivo)

Pihak penyelenggara layanan adalah entitas yang menyediakan platform teknologi untuk memfasilitasi pengguna dalam memperoleh akses kredit digital secara cepat dan mudah. Kredivo dikelola oleh PT FinAccel Finance Indonesia, yang memiliki izin usaha pembiayaan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Menurut OJK, *financial technology* (fintech) merupakan inovasi teknologi di bidang keuangan yang bertujuan menghadirkan layanan keuangan secara digital yang lebih cepat, mudah, dan aman. Dalam hal ini, Kredivo berperan sebagai penyedia layanan kredit berbasis teknologi informasi yang memfasilitasi transaksi pengguna.

a. Tanggung Jawab Penyelenggara Layanan Berdasarkan Kontrak

Sebagai penyedia layanan, Kredivo memiliki kewajiban memberikan fasilitas pembiayaan sesuai perjanjian dengan pengguna. Tanggung jawab tersebut mencakup pengelolaan akun, penetapan syarat dan batas kredit, penyampaian informasi terkait layanan,

biaya, dan bunga, serta perlindungan atas data pribadi pengguna. Kredivo juga harus menaati regulasi yang berlaku serta menjamin layanan berjalan secara transparan, aman, dan akuntabel demi kepastian hukum bagi seluruh pihak.

1. Penyediaan layanan

Kredivo berkewajiban menyediakan fasilitas pembiayaan multiguna bagi pemegang akun untuk melakukan transaksi pembelian barang/jasa di merchant mitra.

2. Pengelolaan akun dan batas kredit

Kredivo menetapkan, menaikkan, menurunkan, atau bahkan membatalkan batas kredit akun berdasarkan kebijakan internal. Kredivo juga dapat menonaktifkan akun atau membatalkan transaksi yang melebihi limit tanpa pemberitahuan sebelumnya. Seluruh tagihan yang belum dibayar dapat diubah statusnya menjadi jatuh tempo dan wajib segera dilunasi.

3. Pemberitahuan dan informasi

Kredivo bertanggung jawab menyampaikan notifikasi terkait transaksi, bunga, biaya, maupun denda keterlambatan melalui aplikasi atau email. Notifikasi dianggap diterima pengguna setelah 3 hari kalender sejak dikirimkan.

4. Penanganan akun hilang atau dicuri

Pengguna wajib segera melaporkan kehilangan atau pencurian akun, yang kemudian akan ditindaklanjuti oleh Kredivo dengan penangguhan akun. Namun, sebelum penangguhan diproses, pengguna tetap bertanggung jawab atas seluruh transaksi yang terjadi, kecuali apabila terbukti ada kelalaian dari pihak Kredivo. Segala aktivitas yang dilakukan melalui akun dianggap sah berasal dari pemegang akun, sehingga tanggung jawab hukum tetap melekat kecuali kesalahan terjadi di pihak penyelenggara.

5. Pengelolaan dan pengungkapan data pribadi

Pengguna memberikan persetujuan dan kuasa kepada Kredivo untuk mengolah, menyimpan, serta membagikan data pribadi kepada afiliasi, mitra, maupun pihak ketiga yang bekerja sama, sepanjang diperlukan untuk kepentingan layanan, penilaian kelayakan kredit, kepatuhan pada regulasi (misalnya penerapan prinsip anti pencucian uang), atau penyelesaian kewajiban. Kredivo dilarang mengungkapkan data pengguna kepada pihak lain di luar kepentingannya, kecuali untuk melindungi perusahaan, memulihkan kerugian, atau berdasarkan perintah hukum.

6. Batasan tanggung jawab

Tanggung jawab Kredivo terbatas pada penggunaan akun dan layanan oleh pemegang akun. Kredivo tidak dapat dimintai tanggung jawab atas kerugian tidak langsung, insidental, maupun konsekuensial seperti kehilangan data, kerugian bisnis, atau reputasi, kecuali yang dibatasi oleh hukum. Apabila ada tuntutan terhadap Kredivo, jumlah tanggung jawab maksimal yang dapat dikenakan tidak melebihi Rp1.000.000 atau sebesar kerugian nyata yang terbukti dialami pengguna, mana yang lebih kecil. Selain itu, Kredivo tidak bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat gangguan teknis, keterlambatan sistem, virus, bug, kesalahan pihak ketiga, ataupun perubahan kebijakan yang mengharuskan pengguna menyesuaikan praktik penggunaan layanan.

b. Tanggung Jawab Penyelenggara Layanan Berdasarkan Regulasi dan Perundang-undangan

Selain tanggung jawab kontraktual, Kredivo juga terikat oleh kewajiban yang bersumber dari ketentuan hukum positif. Berdasarkan Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), penyelenggara sistem elektronik diwajibkan menyediakan sistem yang andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami pengguna. Selanjutnya, Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa pelaku usaha wajib

memberi ganti rugi atas kerugian konsumen, termasuk yang timbul karena kesalahan sistem. Hal ini diperkuat oleh Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, yang mewajibkan penyelenggara fintech lending seperti Kredivo melindungi hak pengguna serta menyelesaikan pengaduan secara adil, cepat, dan transparan.

1) Pasal 15 ayat (1) UU ITE

Ketentuan ini mengharuskan setiap penyelenggara sistem elektronik memastikan sistem yang digunakan beroperasi secara andal, stabil, dan aman. Dalam konteks Kredivo, tanggung jawab ini meliputi pengelolaan transaksi dan data pengguna dengan baik, mencegah kebocoran informasi, serta menghindari gangguan teknis atau kesalahan pemrosesan. Apabila terjadi kegagalan sistem yang merugikan pengguna, Kredivo wajib memulihkan sistem dan memberikan kompensasi yang pantas. Artinya, penyelenggara berkewajiban secara aktif menjaga integritas sistem dan meminimalisir risiko kerugian akibat gangguan operasional maupun administratif.

2) Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen

Pasal ini menegaskan bahwa pelaku usaha harus memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang, penggantian barang atau jasa sepadan, perawatan kesehatan, atau santunan, yang wajib diselesaikan paling lambat tujuh hari setelah transaksi. Dalam praktiknya, Kredivo sebagai penyedia layanan fintech lending harus memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami pengguna akibat kesalahan sistem atau layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian. Bentuknya bisa berupa *refund* atau penggantian layanan yang sepadan. Kredivo juga berkewajiban menyediakan mekanisme keluhan dan kompensasi yang jelas, transparan, serta mudah diakses. Namun, apabila dapat dibuktikan bahwa kerugian disebabkan oleh kesalahan pengguna, Kredivo dapat dibebaskan dari tanggung jawab, dengan syarat beban pembuktian ada pada pihak Kredivo.

3) POJK Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi

Peraturan ini mengatur bahwa penyelenggara fintech lending harus memberikan perlindungan maksimal bagi pengguna melalui layanan yang aman, transparan, dan akuntabel. Penyelenggara juga diwajibkan menyediakan mekanisme penanganan pengaduan yang adil, cepat, dan terbuka agar konsumen memperoleh kepastian penyelesaian sengketa. Selain itu, perlindungan atas kerahasiaan data pribadi pengguna merupakan kewajiban mutlak yang harus dipatuhi. Dalam penerapannya, Kredivo dituntut memiliki tata kelola internal yang ketat, menjaga keamanan data, serta menangani pengaduan dengan profesional. Dengan demikian, aturan ini menambah lapisan tanggung jawab hukum di luar kontrak, sehingga Kredivo berkewajiban bertindak transparan, akuntabel, dan melindungi konsumen dari potensi kerugian.

Secara keseluruhan, tanggung jawab Kredivo baik berdasarkan kontrak maupun peraturan perundang-undangan merupakan bentuk tanggung jawab hukum yang menyeimbangkan antara prinsip kebebasan berkontrak dan perlindungan konsumen. Dari sisi kontraktual, kewajiban Kredivo lahir dari perjanjian elektronik dengan pengguna, seperti penyediaan pembiayaan, pengelolaan akun, pemberian informasi, perlindungan data pribadi, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Apabila kewajiban tersebut diabaikan, maka dapat dikategorikan sebagai wanprestasi sesuai Pasal 1243 KUHPerdata. Namun dalam praktik, posisi pengguna sering kali lebih lemah karena klausula kontrak ditentukan sepahak oleh Kredivo. Oleh sebab itu, prinsip *pacta sunt servanda* menegaskan bahwa Kredivo tetap wajib memberikan perlindungan, termasuk ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat kesalahan sistem.

Tanggung jawab hukum yang bersumber dari peraturan perundang-undangan memiliki kekuatan yang lebih mengikat karena berasal dari norma hukum yang bersifat imperatif serta tidak dapat disingkirkan melalui klausula kontrak. Hal ini tercermin dalam Pasal 15 ayat (1) UU ITE yang mengharuskan penyelenggara sistem elektronik menyediakan layanan yang andal dan aman, Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen yang mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen, serta POJK No. 10/POJK.05/2022 yang menekankan perlindungan data pribadi dan kewajiban penyelesaian pengaduan secara adil dan transparan. Dengan demikian, meskipun kontrak berupaya membatasi tanggung jawab Kredivo, ketentuan hukum tetap menuntut adanya ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat kesalahan sistem. Peraturan perundang-undangan tersebut berperan sebagai instrumen pengawas atas kelemahan posisi konsumen dalam kontrak elektronik sekaligus memperkuat jaminan perlindungan hukum bagi pengguna layanan.

Hubungan hukum antara pengguna dan Kredivo berbentuk perjanjian elektronik yang sah menurut hukum perdata, sehingga menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Dari sisi pengguna, hak yang diperoleh meliputi akses terhadap informasi yang jelas dan transparan, perlindungan atas data pribadi, serta hak untuk mengajukan keluhan atau pengaduan. Hak-hak ini tidak hanya dijamin dalam syarat dan ketentuan Kredivo, tetapi juga diperkuat oleh ketentuan peraturan perundang-undangan seperti UU Perlindungan Konsumen, UU Perlindungan Data Pribadi, dan POJK.

Di sisi lain, pengguna berkewajiban untuk membaca dan memahami perjanjian, melakukan pembayaran sesuai ketentuan, memberikan data yang akurat, melunasi seluruh tagihan yang timbul termasuk bunga dan denda keterlambatan yang bukan akibat kesalahan sistem, serta menjaga kerahasiaan akun. Kewajiban-kewajiban ini mencerminkan tanggung jawab pengguna dalam mendukung terciptanya hubungan hukum yang seimbang dan adil.

Dengan demikian, keberadaan regulasi fintech, khususnya POJK No.77/POJK.01/2016, berfungsi sebagai instrumen penting untuk menjaga keseimbangan kepentingan antara Kredivo dan penggunanya. Regulasi tersebut menegaskan bahwa perlindungan konsumen tetap menjadi prioritas tanpa mengabaikan kewajiban pengguna untuk mematuhi perjanjian. Oleh karena itu, kesadaran hukum baik dari pihak penyedia layanan maupun pengguna merupakan kunci terbentuknya hubungan kontraktual yang sehat, aman, dan berkeadilan dalam pemanfaatan layanan kredit digital seperti Kredivo.

B. Penyelesaian Sengketa Dalam Perkara Pada Aplikasi Kredivo

Sengketa dalam konteks hukum merupakan suatu kondisi di mana terjadi perbedaan pendapat atau konflik antara dua pihak atau lebih, yang masing-masing meyakini memiliki hak yang perlu dilindungi dan ditegakkan. Penyelesaian dapat dianggap sebagai konflik kepentingan yang memperoleh pengakuan hukum serta memerlukan penyelesaian melalui mekanisme peradilan. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang disusun oleh Tim Pena Prima mengartikan istilah “sengketa” sebagai suatu kejadian, pertikaian, atau perbedaan pendapat yang menimbulkan pertentangan. Dalam praktiknya, terjadinya perselisihan muncul akibat adanya ketidaksepakatan dalam menafsirkan atau melaksanakan ketentuan suatu perjanjian atau kewajiban hukum yang mengikat para pihak. Selanjutnya, sebagaimana dijelaskan oleh Komar Kantaatmadja, penyelesaian dapat berkembang dari konflik awal, terutama ketika salah satu pihak yang merasa dirugikan mengungkapkan ketidakpuasan, baik secara langsung maupun melalui saluran tertentu. Dalam konteks hukum perdata, sengketa timbul ketika terdapat pelanggaran terhadap perjanjian atau tindakan yang menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak. Sengketa adalah permasalahan hukum yang terjadi karena adanya perbedaan kepentingan antara dua pihak atau lebih yang tidak dapat diselesaikan secara

sepihak. Dalam praktiknya, sengketa sering muncul akibat kelalaian, pelanggaran kontrak, atau ketidaksesuaian antara janji dan realitas pelaksanaan perjanjian.

Dalam menghadapi sengketa yang muncul akibat penggunaan layanan aplikasi Kredivo, tersedia beberapa jalur penyelesaian yang dapat ditempuh oleh pengguna maupun penyelenggara layanan. Mekanisme ini dilakukan secara bertahap, mulai dari penyelesaian internal (non-litigasi) hingga ke ranah eksternal (litigasi), sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan prinsip perlindungan konsumen.

a. Internal Dispute Resolution (IDR) oleh Kredivo

Tahap pertama penyelesaian sengketa dilakukan langsung oleh Kredivo melalui mekanisme pengaduan konsumen yang dikelola oleh *Customer Service* (CS). Konsumen dapat mengajukan keluhan secara lisan maupun tertulis, yang kemudian dicatat dalam register pengaduan berisi identitas konsumen, pokok masalah, dan hasil penanganannya. Untuk pengaduan langsung (*walk in*), konsumen atau kuasanya wajib menandatangani formulir pengaduan.

Proses penanganan dilakukan dengan verifikasi identitas konsumen. Jika dokumen yang disertakan belum lengkap, konsumen diberi waktu 10 (sepuluh) hari kerja untuk melengkapinya, dengan kemungkinan perpanjangan 10 (sepuluh) hari kerja apabila ada kondisi tertentu.

- 1) Pengaduan lisan wajib ditangani paling lambat 5 (lima) hari kerja. Jika memerlukan dokumen tambahan, perusahaan dapat meminta pengaduan tertulis.
- 2) Pengaduan tertulis wajib diselesaikan dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja, dengan perpanjangan maksimal 10 (sepuluh) hari kerja jika ada alasan tertentu.

Tanggapan diberikan sesuai dengan cara penyampaian pengaduan. Untuk keluhan lisan, tanggapan dapat diberikan lisan maupun tertulis, sementara untuk pengaduan tertulis, jawaban wajib diberikan secara tertulis. Kredivo menyediakan beberapa saluran pengaduan, antara lain melalui nomor telepon 0804-1-573348, email resmi support@kredivo.com.

4. Upaya Pencegahan Sengketa di Masa Depan

Untuk mengurangi potensi terjadinya sengketa antara pengguna dan penyedia layanan fintech seperti Kredivo, diperlukan langkah-langkah preventif yang meliputi aspek teknologi, regulasi, serta edukasi konsumen. Langkah ini bertujuan membangun ekosistem digital yang aman, transparan, dan berkeadilan.

a. Peningkatan Keterbukaan Informasi Kontrak

- 1) Syarat dan ketentuan perlu disusun dengan bahasa sederhana agar lebih mudah dipahami pengguna.
- 2) Informasi krusial, seperti suku bunga, biaya keterlambatan, tenor cicilan, dan prosedur pengaduan, harus ditampilkan secara jelas dan ringkas.
- 3) Fitur notifikasi otomatis dan pengingat jatuh tempo dapat membantu mengurangi kesalahpahaman antara pihak pengguna dan penyelenggara.

b. Penguatan Infrastruktur Teknologi Informasi

- 1) Kredivo perlu terus memperbarui sistem backend dan keamanan digital, termasuk memperkuat deteksi kesalahan transaksi serta mencegah transaksi ganda atau ilegal.
- 2) Audit sistem aplikasi dan infrastruktur teknologi secara berkala penting untuk mencegah kerugian akibat gangguan teknis.

c. Perlindungan Data Pribadi yang Lebih Optimal

- 1) Penerapan penuh UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi harus dijalankan untuk menjamin keamanan data pengguna.
- 2) Akses terhadap data kontak darurat atau daftar kontak perlu dibatasi hanya pada tujuan yang telah disetujui pengguna.

- d. Edukasi Konsumen yang Berkelanjutan
 - 1) Kredivo bersama regulator dapat menyediakan materi edukatif melalui aplikasi maupun media sosial terkait hak dan kewajiban pengguna.
 - 2) Materi edukasi meliputi pemahaman risiko penggunaan kredit digital, tata cara membaca kontrak elektronik, hingga mekanisme pengajuan keluhan.
- e. Penerapan Persetujuan Bertingkat (*Layered Consent*)
 - 1) Untuk memperkuat perlindungan konsumen, dapat diterapkan sistem konfirmasi ulang (*double confirmation*) ketika pengguna melakukan transaksi penting, seperti pengajuan pinjaman atau aktivasi fitur baru.
 - 2) Langkah ini mencegah terjadinya transaksi tanpa persetujuan penuh dari pengguna.
- f. Kepatuhan dan Pengawasan Regulator yang Konsisten
 - 1) Otoritas seperti OJK dan Bank Indonesia perlu memperkuat pengawasan rutin terhadap laporan dan kinerja penyelenggara fintech.
 - 2) Regulator juga harus tegas dalam memberikan peringatan maupun sanksi administratif terhadap pelanggaran standar perlindungan konsumen.

IV. PENUTUP

Kesimpulan

Tanggung jawab penyedia layanan digital atas kerugian yang timbul akibat kesalahan sistem atau gangguan teknis pada dasarnya merupakan bentuk perlindungan hukum bagi pengguna. Penyelenggara layanan wajib memberikan informasi yang akurat, menjaga kerahasiaan serta keamanan data pribadi, mengelola akun secara transparan, dan memberikan kompensasi apabila terjadi kerugian. Kewajiban ini sejalan dengan ketentuan yang mengharuskan setiap penyelenggara sistem elektronik untuk menyediakan sistem yang andal, aman, serta berfungsi sebagaimana mestinya, dan apabila sistem tersebut menimbulkan kerugian, maka tanggung jawab sepenuhnya berada pada penyelenggara. Selain itu, kewajiban tersebut ditegaskan pula dalam regulasi perlindungan konsumen yang mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang dialami pengguna akibat barang dan/atau jasa yang ditawarkan. Adapun penyelesaian sengketa terkait penggunaan aplikasi Kredivo dapat ditempuh melalui dua jalur, yaitu: non-litigasi, yang mencakup mekanisme internal dispute resolution, mediasi dengan lembaga perlindungan konsumen, arbitrase, atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK); serta litigasi, dengan mengajukan gugatan di pengadilan atas dasar wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum, dengan merujuk pada KUHPerdata, UU Perlindungan Konsumen, serta UU ITE

Saran

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) perlu memperketat pengawasan terhadap layanan fintech seperti Kredivo, terutama dalam hal perlindungan konsumen, keterbukaan informasi, dan keamanan data pribadi, sekaligus memastikan tersedianya mekanisme pengaduan yang efektif. Di sisi lain, Kredivo diharapkan memperkuat tanggung jawabnya dengan menyediakan akses penyelesaian sengketa yang lebih mudah dijangkau, cepat, dan transparan, sehingga pengguna yang menghadapi masalah dapat memperoleh kepastian hukum serta penyelesaian yang adil. Sementara itu, pengguna juga perlu meningkatkan literasi hukum dan keuangan digital, serta membaca dengan seksama setiap syarat dan ketentuan perjanjian sebelum memanfaatkan layanan Kredivo. Langkah ini penting agar pengguna memahami hak dan kewajibannya, lebih berhati-hati dalam bertransaksi, dan mampu mengurangi potensi kerugian akibat gangguan sistem maupun penyalahgunaan akun.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Gunawan, Widyatmi Anandy, Manga Patila, and Irzha Friskanov S. "Penyuluhan Hukum Tentang Mahasiswa Sebagai Motivator Perlindungan Konsumen Di Kota Palu." *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia* 2, no. 1 (2022): 257–62. <https://doi.org/10.54082/jamsi.190>.
- Agung Noegrobo, *Teknologi Komunikasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010.
- Ahmad M Ramli, *Cyber Law dan HAKI Dalam Sistem Hukum Indonesia*, Refika Aditama, Jakarta, 2004.
- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992.
- Arsyad Sanusi, *Hukum E-Commerce*, Sasrawarna Printing, Jakarta, 2011.
- Adi Sulistyo Nugroho, *E-Commerce Teori dan Implementasi*, Ekuilibria, Yogyakarta, 2016.
- Adami Chazawi, *Tindak Pidana Informasi Dan Transaksi Elektronik: Penyerangan Terhadap Kepentingan Hukum Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Transaksi Elektronik: UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*, Bayumedia Publishing, Malang, 2011.
- John M. Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
- Rivers L. William, Jay W. Jensen, Theodore Peterson, *Media Massa dan Masyarakat Modern*, Kencana, Jakarta, 2003.
- R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1979.
- Sahrul Mauludi, *Seri Cerdas Hukum: Awas Hoax*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2018.
- Titik Triwulan Tutik, *Hukum Perdata Dalam Sistem Hukum Nasional*, Cet ke-2, Kencana, Jakarta, 2008.
- Tahir, Maulana Amin, Mohamad Safrin, and Irzha Friskanov S. "Peningkatan Kesadaran Hukum Dalam Transaksi Online Di MAN 2 Palu Melalui Penyuluhan Hukum." *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia* 5, no. 2 (2025): 695–702. <https://doi.org/10.54082/jamsi.1537>.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang No 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan (Ojk).
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik.