Journal Of Legal Sustainability
Homepage: https://el-emir.com/index.php/jols

E-ISSN: 3062-7184, P-ISSN: 3062-8792
Journal Of Legal Sustainability (JOLS)



Penerapan Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Elektronik PT Kredivo Finance Indonesia Berdasarkan Pasal 1338 KUHPerdata

The Application of Exoneration Clauses in PT Kredivo Finance Indonesia's Electronic Agreements Based on Article 1338 of the Civil Code

Nova Tri Mulyani[1]✉, Hendi Sastra Putra[2], Fahmi Arisandi[3], Mikho Ardinata[4]
[1,2,3,4] Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Indonesia
DOI: https://doi.org/10.63477/jols.v3i4.657, Pages: 162-172
✉ Email Correspondence: novamulyani872@gmail.com

ABSTRAK
Perkembangan layanan pembiayaan berbasis teknologi informasi mendorong penggunaan perjanjian baku elektronik, termasuk Ketentuan Penggunaan PT Kredivo Finance Indonesia yang memuat klausula pembatasan tanggung jawab. Penelitian ini bertujuan menganalisis keabsahan klausula eksonerasi tersebut berdasarkan Pasal 1338 KUHPerdata dan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan dan Ketentuan Penggunaan Kredivo, yang dianalisis secara deskriptif-kualitatif melalui deduksi hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa klausula pembatasan ganti rugi dan pengalihan risiko kepada pengguna berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan hak dan kewajiban serta bertentangan dengan larangan klausula baku dan prinsip iktikad baik. Oleh karena itu, klausula tersebut perlu disesuaikan agar tidak mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha secara tidak proporsional dan tetap menjamin perlindungan konsumen.

Kata Kunci: Perjanjian Elektronik, Perlindungan Konsumen, Keseimbangan Para Pihak, Kredivo

ABSTRACT
The growth of information technology-based financing services has driven the use of electronic standard contracts, including the Terms of Use of PT Kredivo Finance Indonesia, which contain liability limitation clauses. This study aims to analyze the validity of such exoneration clauses based on Article 1338 of the Indonesian Civil Code and Article 18 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The research employs a normative legal method utilizing statutory and conceptual approaches. Primary legal materials comprising relevant legislation and Kredivo's Terms of Use were analyzed using a descriptive-qualitative method through legal deduction. The findings indicate that clauses limiting compensation and shifting risk to the user potentially create an imbalance of rights and obligations, while also conflicting with prohibitions regarding standard clauses and the principle of good faith. Consequently, these clauses require adjustment to avoid disproportionately shifting the business operator's liability and to ensure continued consumer protection.

Keywords: *Electronic Contract, Consumer Protection, Balance of Parties, Kredivo*

Article Info
Copyright (c) 2026, Nova Tri Mulyani et al.
Received: 10-10-2026, Revised: 25-10-2026, Accepted: 26-10-2026, Published: 28-10-2026

PENDAHULUAN

Asas kebebasan berkontrak merupakan dasar penting dalam hukum perjanjian Indonesia. Asas ini memberikan kebebasan kepada para pihak untuk menentukan isi dan syarat perjanjian sepanjang tidak bertentangan dengan hukum, ketertiban umum, dan kesusilaan (Faris & Winario, 2024). Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata menegaskan bahwa perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak (Sinaga, 2019). Namun, kebebasan tersebut tidak bersifat mutlak karena setiap perjanjian wajib dilaksanakan dengan iktikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata.

Dengan demikian, kebebasan berkontrak harus tetap memperhatikan kepatutan dan keseimbangan kepentingan para pihak (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata [KUHPerdata], Pasal 1338). Dalam kaitan ini, Putra menempatkan asas kebebasan berkontrak dalam satu rangkaian dengan asas konsensualisme, kekuatan mengikat (pacta sunt servanda), iktikad baik, dan keseimbangan, sehingga kebebasan tersebut tidak dibaca terlepas dari asas-asas lainnya (Putra, 2026).

Persoalan keseimbangan semakin penting dalam perjanjian baku. Pada jenis perjanjian ini, ketentuan umumnya telah disusun terlebih dahulu oleh satu pihak sehingga pihak lainnya tidak memiliki ruang yang memadai untuk melakukan negosiasi. Kondisi tersebut dapat melahirkan klausula eksonerasi, yaitu ketentuan yang membatasi atau mengalihkan tanggung jawab yang secara hukum seharusnya dibebankan kepada salah satu pihak. Rijken menjelaskan bahwa klausula eksonerasi merupakan ketentuan dalam perjanjian yang memungkinkan suatu pihak menghindari seluruh atau sebagian kewajiban membayar ganti rugi akibat wanprestasi atau perbuatan melawan hukum (Miru, 2016). Dalam hubungan konsumen, klausula semacam ini perlu diperhatikan karena posisi tawar konsumen pada perjanjian baku pada umumnya lebih terbatas dibandingkan dengan pihak yang menyusun kontrak.

Perkembangan layanan pembiayaan digital memperluas penggunaan perjanjian baku dalam bentuk elektronik (Sulaiman et al., 2025). Salah satu penyelenggara layanan tersebut adalah PT Kredivo Finance Indonesia (Kredivo). Penggunaan layanan Kredivo tunduk pada ketentuan dan perjanjian elektronik yang telah disusun sebelumnya oleh perusahaan. Pengguna pada dasarnya menyatakan persetujuan terhadap ketentuan tersebut ketika mengakses atau menggunakan layanan yang tersedia (PT Kredivo Finance Indonesia, n.d.-a). Dalam kondisi demikian, perlindungan terhadap keseimbangan hak dan kewajiban menjadi penting karena isi kontrak tidak disusun melalui proses negosiasi individual.

Penelaahan terhadap *Ketentuan Penggunaan* Kredivo menunjukkan adanya beberapa ketentuan yang relevan untuk dikaji sebagai klausula eksonerasi. Pasal 7 menyatakan bahwa layanan tersedia atas dasar *"as is"* serta memuat pembatasan jaminan dan tanggung jawab Kredivo atas penggunaan aplikasi. Pasal 10 membatasi keseluruhan tanggung jawab Kredivo kepada pengguna hingga jumlah yang setara dengan S$30 serta mengecualikan berbagai bentuk kerugian tertentu. Dokumen yang sama juga memberikan kewenangan kepada Kredivo untuk mengubah Ketentuan Penggunaan melalui publikasi perubahan dan memberlakukannya tanpa persetujuan lanjutan pengguna (PT Kredivo Finance Indonesia, n.d.-b).

Klausula tersebut perlu diuji berdasarkan hukum perjanjian dan hukum perlindungan konsumen. Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) melarang klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Pasal yang sama juga

melarang klausula yang memberikan hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa maupun memberlakukan aturan baru atau perubahan sepihak selama konsumen memanfaatkan jasa yang telah dibelinya (Republik Indonesia, 1999, Pasal 18 ayat [1]). Penjelasan Pasal 18 bahkan menegaskan bahwa ketentuan tersebut dimaksudkan untuk menempatkan konsumen pada kedudukan yang setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.

Keberadaan klausula pembatasan tanggung jawab dalam perjanjian elektronik Kredivo dengan demikian menimbulkan persoalan mengenai batas kebebasan berkontrak. Di satu sisi, Pasal 1338 KUHPerdata memberikan kekuatan mengikat terhadap perjanjian yang dibuat secara sah. Di sisi lain, kebebasan tersebut dibatasi oleh kewajiban beriktikad baik serta ketentuan perlindungan konsumen yang melarang klausula baku tertentu. Permasalahan ini penting dikaji untuk menentukan apakah pembatasan tanggung jawab yang ditetapkan secara sepihak masih berada dalam batas kebebasan berkontrak atau telah menciptakan ketidakseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini membahas dua persoalan. Pertama, bagaimana keabsahan klausula eksonerasi dalam Ketentuan Penggunaan PT Kredivo Finance Indonesia berdasarkan Pasal 1338 KUHPerdata dan Pasal 18 UUPK? Kedua, bagaimana implikasi yuridis klausula tersebut terhadap keseimbangan hak dan kewajiban antara Kredivo sebagai pelaku usaha dan pengguna sebagai konsumen?.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan mengkaji norma hukum yang berkaitan dengan klausula eksonerasi dalam perjanjian elektronik. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah KUHPerdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ketentuan mengenai transaksi elektronik, serta regulasi Otoritas Jasa Keuangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan perusahaan pembiayaan. Pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji asas kebebasan berkontrak, iktikad baik, keseimbangan para pihak, dan konsep klausula eksonerasi.

Bahan hukum primer terdiri atas KUHPerdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai perusahaan pembiayaan, serta dokumen *Ketentuan Penggunaan* PT Kredivo Finance Indonesia. Bahan hukum sekunder meliputi buku, artikel jurnal ilmiah, dan literatur hukum yang relevan dengan hukum perjanjian, perlindungan konsumen, dan perjanjian elektronik

Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan dan penelusuran dokumen hukum. Seluruh bahan hukum dianalisis secara kualitatif dengan metode deduktif. Analisis dilakukan dengan menempatkan ketentuan hukum yang berlaku sebagai dasar penilaian terhadap substansi klausula dalam *Ketentuan Penggunaan* Kredivo. Hasil analisis digunakan untuk menentukan keabsahan klausula eksonerasi dan implikasinya terhadap keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep dan Batasan Klausula Eksonerasi dalam Hukum Perjanjian Indonesia

Klausula eksonerasi pada dasarnya merupakan ketentuan dalam perjanjian yang membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap kewajiban yang menurut hukum seharusnya menjadi tanggungannya. Persoalan klausula eksonerasi tidak semata-mata terletak pada bentuknya sebagai klausula baku, karena hukum Indonesia tidak melarang penggunaan perjanjian baku. Persoalan muncul ketika pihak yang menyusun kontrak menggunakan posisi dominannya untuk mengurangi kewajiban sendiri atau membebankan risiko secara tidak proporsional kepada pihak yang tidak memiliki kesempatan nyata untuk bernegosiasi.

Dalam hubungan konsumen, ketimpangan tersebut menjadi relevan karena perjanjian baku pada umumnya disusun terlebih dahulu oleh pelaku usaha dan ditawarkan kepada konsumen dalam bentuk yang telah final. Miru (2001, pp. 108–109) menjelaskan bahwa ketidakseimbangan posisi tawar memungkinkan pihak yang lebih kuat menentukan klausula yang menguntungkan dirinya atau mengurangi kewajiban yang seharusnya menjadi bebannya. Dengan demikian, ukuran utama dalam menilai klausula baku bukan sekadar adanya persetujuan formal konsumen, melainkan apakah isi klausula tetap mempertahankan keseimbangan hak dan kewajiban para pihak.

Batas kebebasan tersebut terlihat dalam Pasal 1338 KUHPerdata. Ayat (1) memberikan kekuatan mengikat terhadap perjanjian yang dibuat secara sah, sedangkan ayat (3) mensyaratkan agar perjanjian dilaksanakan dengan itikad baik (KUHPerdata, Pasal 1338). Kedua ketentuan tersebut tidak seharusnya dipahami secara terpisah. Asas *pacta sunt servanda* tidak dapat digunakan untuk membenarkan setiap isi perjanjian hanya karena konsumen telah menyatakan persetujuannya. Kebebasan berkontrak tetap dibatasi oleh undang-undang, itikad baik, kepatutan, serta larangan menciptakan ketimpangan kontraktual yang bertentangan dengan norma yang bersifat memaksa.

Pembatasan yang lebih konkret terdapat dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Ketentuan tersebut melarang klausula baku yang antara lain mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha, mengurangi manfaat jasa, atau menyebabkan konsumen tunduk pada aturan baru maupun perubahan yang ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha selama konsumen menggunakan jasa tersebut (Republik Indonesia, 1999, Pasal 18 ayat [1]). Larangan ini menunjukkan bahwa hukum tidak menolak standardisasi kontrak, tetapi membatasi substansi kontrak apabila standardisasi digunakan untuk memindahkan risiko secara tidak wajar kepada konsumen.

Pengaturan yang lebih spesifik berlaku di sektor jasa keuangan. Pasal 46 ayat (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 melarang Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) membuat dan menggunakan perjanjian baku yang memuat klausul eksonerasi atau eksemsi. Penjelasan pasal tersebut memahami klausul eksonerasi sebagai klausul yang menambah hak atau mengurangi kewajiban PUJK, maupun mengurangi hak atau menambah kewajiban konsumen (Otoritas Jasa Keuangan [OJK], 2023a, Pasal 46 ayat [2]). Norma ini relevan bagi PT Kredivo Finance Indonesia karena perusahaan tersebut menjalankan kegiatan usaha sebagai perusahaan pembiayaan yang berizin dan berada dalam pengawasan OJK (OJK, 2023b).

Dalam kontrak elektronik, pembatasan tersebut diperkuat oleh Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi

Elektronik (PP PSTE). Pasal 45 ayat (2) mewajibkan penyelenggaraan transaksi elektronik memperhatikan itikad baik, kehati-hatian, transparansi, akuntabilitas, dan kewajaran. Selanjutnya, Pasal 47 ayat (2) menentukan bahwa kontrak elektronik yang menggunakan klausula baku harus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai klausula baku (Republik Indonesia, 2019, Pasal 45 ayat [2] dan Pasal 47 ayat [2]). Oleh karena itu, persetujuan elektronik tidak menjadikan klausula yang bertentangan dengan UUPK atau regulasi OJK otomatis sah. Validitas kontrak elektronik tetap tunduk pada pembatasan substantif yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen.

Dengan demikian, pengujian terhadap Ketentuan Penggunaan Kredivo tidak cukup dilakukan melalui pertanyaan apakah pengguna telah menekan tombol persetujuan. Analisis harus diarahkan pada pertanyaan yang lebih substantif, yaitu apakah klausula tersebut mengalihkan tanggung jawab, membatasi hak konsumen secara tidak proporsional, atau memberikan kewenangan sepihak yang melampaui batas kebebasan berkontrak.

Analisis Normatif Klausula Eksonerasi dalam Ketentuan Penggunaan PT Kredivo Finance Indonesia

Ketentuan Penggunaan Kredivo merupakan perjanjian baku elektronik karena isinya ditentukan terlebih dahulu oleh penyedia layanan dan pengguna tidak terlibat dalam perumusannya. Karakter tersebut tidak dengan sendirinya menjadikan perjanjian tidak sah. Namun, karena pengguna hanya memiliki pilihan untuk menerima ketentuan atau tidak menggunakan layanan, pengujian terhadap substansi klausula menjadi penting untuk memastikan bahwa persetujuan formal tidak digunakan sebagai dasar untuk mengesampingkan perlindungan hukum yang bersifat memaksa.

Salah satu klausula yang paling jelas menimbulkan persoalan adalah ketentuan mengenai perubahan sepihak. Pada bagian pembukaan, Ketentuan Penggunaan menyatakan bahwa ketentuan dapat diubah sewaktu-waktu oleh Kredivo melalui pengumuman pada situs web dan perubahan tersebut berlaku tanpa memerlukan persetujuan lebih lanjut dari pengguna (PT Kredivo Finance Indonesia, n.d.). Secara normatif, persoalan klausula ini bukan semata-mata karena perubahan kontrak dilakukan secara digital, tetapi karena satu pihak memperoleh kewenangan untuk mengubah hubungan kontraktual setelah persetujuan awal diberikan.

Klausula tersebut berhadapan langsung dengan Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK yang melarang ketentuan yang menyebabkan konsumen tunduk pada aturan baru, tambahan, lanjutan, atau perubahan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha selama konsumen memanfaatkan jasa (Republik Indonesia, 1999, Pasal 18 ayat [1] huruf g). Larangan serupa bahkan dirumuskan lebih spesifik dalam Pasal 46 ayat (2) huruf f dan g POJK Nomor 22 Tahun 2023, yang melarang PUJK menambah atau mengubah aturan secara sepihak setelah perjanjian disepakati serta melarang klausula yang menyatakan konsumen tunduk pada perubahan tersebut (OJK, 2023a, Pasal 46 ayat [2] huruf f–g). Dengan demikian, kebiasaan penggunaan mekanisme perubahan sepihak dalam layanan digital tidak dapat menjadi pembenar apabila substansinya bertentangan dengan larangan normatif yang eksplisit. Pohan et al. (2023) juga menunjukkan bahwa penggunaan kontrak elektronik baku tetap tunduk pada pembatasan klausula eksonerasi dalam hukum positif Indonesia.

Persoalan berikutnya terdapat dalam Pasal 10 Ketentuan Penggunaan mengenai batasan tanggung jawab. Ketentuan tersebut membatasi keseluruhan tanggung jawab

Kredivo kepada pengguna hingga jumlah yang setara dengan S$30, termasuk terhadap tanggung jawab yang timbul dari kontrak, perbuatan melawan hukum, maupun kelalaian. Klausula tersebut juga mengecualikan berbagai jenis kerugian, seperti kehilangan laba, bisnis, reputasi, data, dan bentuk kerugian lainnya (PT Kredivo Finance Indonesia, n.d., Pasal 10).

Pembatasan tanggung jawab secara nominal tidak selalu dapat dianggap melanggar hukum hanya karena jumlahnya dibatasi. Namun, sifat klausula berubah menjadi problematis apabila pembatasan tersebut juga berlaku terhadap kerugian yang secara hukum timbul akibat kesalahan atau kelalaian pelaku usaha. Dalam keadaan demikian, bagian kerugian yang melebihi batas nominal pada akhirnya dialihkan kepada konsumen, sekalipun sumber kerugian berada pada pihak pelaku usaha. Konsekuensi tersebut harus diuji terhadap Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK yang melarang pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dan Pasal 46 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 yang membatasi penggunaan klausul eksonerasi dalam perjanjian baku sektor jasa keuangan (Republik Indonesia, 1999, Pasal 18 ayat [1] huruf a; OJK, 2023a, Pasal 46 ayat [2]).

Argumentasi mengenai ketidakseimbangan klausula S$30 karena itu tidak cukup didasarkan pada anggapan bahwa nominal tersebut "terlalu rendah". Persoalan hukumnya terletak pada sifat pembatasannya yang berlaku secara umum terhadap berbagai dasar pertanggungjawaban. Apabila batas tersebut diterapkan terhadap kerugian yang timbul akibat kesalahan yang secara hukum menjadi tanggung jawab Kredivo, klausula tersebut berpotensi mengurangi kewajiban PUJK sekaligus memindahkan sisa risiko kepada konsumen. Kondisi tersebut memiliki karakter eksoneratif sebagaimana dimaksud dalam regulasi perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.

Pasal 7 Ketentuan Penggunaan juga menyatakan bahwa layanan disediakan atas dasar *"as is"* atau "diterima apa adanya" serta memuat pembebasan Kredivo, direktur, pejabat, dan perwakilannya dari sejumlah biaya, kerugian, atau kewajiban yang timbul dari penggunaan aplikasi (PT Kredivo Finance Indonesia, n.d., Pasal 7). Klausula *as is* pada dirinya tidak selalu dilarang, terutama apabila digunakan untuk menjelaskan keterbatasan teknis suatu layanan. Namun, klausula tersebut tidak dapat ditafsirkan sebagai pembebasan menyeluruh terhadap tanggung jawab hukum pelaku usaha. Apabila kerugian muncul akibat tindakan atau kelalaian yang berada dalam tanggung jawab penyelenggara, penggunaan frasa *as is* tidak semestinya menghilangkan hak konsumen untuk memperoleh pemulihan.

Pembedaan tersebut penting agar analisis klausula eksonerasi tidak terlalu luas. Tidak setiap pembatasan risiko merupakan klausula yang dilarang. Batas normatifnya terletak pada sumber kerugian dan pihak yang seharusnya bertanggung jawab. Klausula yang hanya mengecualikan risiko di luar kendali pelaku usaha dapat memiliki dasar yang dapat dibenarkan, sedangkan klausula yang juga membebaskan pelaku usaha dari kesalahan atau kelalaiannya sendiri berpotensi bertentangan dengan prinsip pertanggungjawaban dan perlindungan konsumen.

Pertimbangan serupa berlaku terhadap klausula keadaan kahar (*force majeure*). Pembebasan tanggung jawab terhadap kejadian yang benar-benar berada di luar kemampuan para pihak merupakan konsep yang dikenal dalam hukum perjanjian. Oleh karena itu, keberadaan klausula *force majeure* tidak dapat langsung dikualifikasikan sebagai klausula eksonerasi yang dilarang. Persoalan muncul apabila rumusannya terlalu luas sehingga mencakup gangguan yang sebenarnya dapat

dicegah, dikendalikan, atau timbul akibat kelalaian operasional penyelenggara. Dalam konteks transaksi elektronik, kewajiban menerapkan kehati-hatian, transparansi, akuntabilitas, dan kewajaran menyebabkan pelaku usaha tidak dapat memperluas makna keadaan kahar untuk menghindari tanggung jawab terhadap risiko yang masih berada dalam lingkup pengendaliannya (Republik Indonesia, 2019, Pasal 45 ayat [2]).

Ketentuan mengenai pengesampingan (*waiver*) juga memerlukan pengujian yang ketat apabila pengguna diminta melepaskan klaim terhadap kerugian yang belum terjadi. Pelepasan hak yang diberikan sebelum jenis, sebab, dan besarnya kerugian diketahui menempatkan pengguna pada posisi yang sulit karena konsekuensi yuridisnya belum dapat dinilai ketika persetujuan diberikan. Apabila klausula tersebut ditafsirkan menghalangi pengguna untuk mengajukan tuntutan terhadap kerugian yang secara hukum merupakan tanggung jawab Kredivo, substansinya berpotensi bertentangan dengan Pasal 46 ayat (2) huruf k POJK Nomor 22 Tahun 2023 yang melarang pembatasan hak konsumen untuk menggugat PUJK ketika terjadi sengketa terkait perjanjian (OJK, 2023a, Pasal 46 ayat [2] huruf k).

Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa persoalan utama dalam Ketentuan Penggunaan Kredivo bukan keberadaan perjanjian baku itu sendiri, melainkan distribusi risiko yang dibentuk oleh beberapa klausulanya. Klausula perubahan sepihak memiliki pertentangan normatif yang paling langsung dengan UUPK dan POJK Nomor 22 Tahun 2023. Sementara itu, klausula pembatasan tanggung jawab, *as is*, *force majeure*, dan *waiver* harus dinilai berdasarkan jangkauan penerapannya. Klausula tersebut menjadi bermasalah apabila digunakan untuk menghapus tanggung jawab atas kesalahan yang secara hukum tetap berada pada Kredivo atau untuk membatasi hak konsumen memperoleh pemulihan.

Keseimbangan Hak dan Kewajiban Para Pihak Ditinjau dari Pasal 1338 KUHPerdata

Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata memberikan dasar bagi kebebasan berkontrak sekaligus kekuatan mengikat perjanjian. Namun, kekuatan mengikat tersebut tidak berdiri sendiri. Pasal 1338 ayat (3) mewajibkan pelaksanaan perjanjian dengan itikad baik, sedangkan Pasal 1339 memperluas daya ikat perjanjian terhadap hal-hal yang menurut sifat perjanjian dituntut oleh kepatutan, kebiasaan, dan undang-undang (KUHPerdata, Pasal 1338–1339). Oleh karena itu, kesepakatan formal tidak dapat dijadikan satu-satunya ukuran keadilan kontraktual. Pandangan ini sejalan dengan tujuan hukum perjanjian sebagaimana dirumuskan Putra, yakni agar para pihak memahami hak dan kewajibannya dalam "pembuatan serta pelaksanaan perjanjian secara sah dan adil."

Dalam perjanjian elektronik baku, pengguna memang secara formal memberikan persetujuan. Akan tetapi, kebebasan memilih tersebut berbeda dengan kebebasan merumuskan isi kontrak. Kredivo menentukan struktur dan isi Ketentuan Penggunaan, sedangkan pengguna pada dasarnya hanya dapat menerima atau menolak keseluruhan ketentuan. Ketimpangan pada tahap pembentukan tersebut belum tentu menyebabkan perjanjian menjadi tidak sah, tetapi menjadi alasan penting bagi hukum untuk mengendalikan substansi klausula yang dapat digunakan untuk memperluas hak pelaku usaha secara sepihak. Miru (2001, pp. 108–109) menempatkan kondisi ini sebagai salah satu persoalan utama perjanjian baku ketika pihak dengan posisi tawar lebih kuat menentukan isi kontrak untuk meringankan kewajibannya sendiri.

Berdasarkan kerangka tersebut, keseimbangan tidak harus dipahami sebagai persamaan matematis antara hak dan kewajiban. Pelaku usaha dapat memiliki hak atau kewenangan yang berbeda dari konsumen karena fungsi para pihak memang berbeda. Namun, perbedaan tersebut harus memiliki alasan yang wajar dan tidak boleh menghilangkan hak dasar konsumen atau meniadakan tanggung jawab yang diwajibkan oleh hukum. Keseimbangan kontraktual karena itu lebih tepat dinilai melalui proporsionalitas distribusi hak, kewajiban, dan risiko.

Klausula perubahan sepihak menunjukkan persoalan keseimbangan yang paling nyata karena memberikan Kredivo kemampuan untuk memodifikasi hubungan hukum setelah pengguna memberikan persetujuan awal. Sebaliknya, pengguna tidak memperoleh kewenangan yang sebanding untuk menentukan, menolak, atau merundingkan isi perubahan tersebut. Ketimpangan ini bukan sekadar persoalan ekonomi, tetapi menyangkut struktur kekuasaan kontraktual: satu pihak dapat mengubah aturan yang mengikat kedua pihak. Karena itulah UUPK dan POJK Nomor 22 Tahun 2023 memberikan larangan khusus terhadap mekanisme perubahan sepihak tersebut.

Demikian pula, pembatasan tanggung jawab hingga S$30 harus dianalisis berdasarkan distribusi risiko yang dihasilkannya. Apabila kerugian yang disebabkan oleh kesalahan pelaku usaha dapat jauh melebihi batas tersebut, penerapan batas absolut menyebabkan bagian terbesar kerugian tetap ditanggung konsumen. Dalam konteks demikian, kebebasan berkontrak bergeser menjadi instrumen untuk membatasi pertanggungjawaban satu pihak secara sepihak. Hasil tersebut sulit diselaraskan dengan fungsi itikad baik dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata apabila pembatasan diberlakukan tanpa membedakan apakah kerugian terjadi karena kesalahan konsumen, keadaan di luar kendali para pihak, atau kesalahan penyelenggara sendiri.

Pasal 1339 KUHPerdata semakin menegaskan bahwa isi kontrak tidak hanya ditentukan oleh apa yang dituliskan oleh pembuat perjanjian. Kepatutan dan undang-undang menjadi bagian dari hubungan kontraktual. Artinya, Ketentuan Penggunaan tidak dapat meniadakan kewajiban yang diberikan oleh peraturan perlindungan konsumen hanya melalui persetujuan pengguna. Dalam konteks ini, UUPK dan POJK Nomor 22 Tahun 2023 berfungsi sebagai pembatas eksternal terhadap kebebasan berkontrak sekaligus sebagai instrumen untuk mengembalikan keseimbangan yang tidak dapat dicapai melalui negosiasi individual.

Pohan et al. (2023) menunjukkan bahwa penggunaan perjanjian baku elektronik pada dasarnya diperbolehkan, tetapi klausula yang melanggar pembatasan hukum positif dapat kehilangan kekuatan mengikatnya. Sejalan dengan itu, Valentina & Suraji (2024) menjelaskan bahwa pelanggaran terhadap batas klausula baku tidak harus mengakibatkan seluruh hubungan kontraktual kehilangan keabsahan. Pendekatan ini penting karena fokus perlindungan hukum bukan menghapus fungsi ekonomis perjanjian baku, melainkan meniadakan klausula yang melampaui batas hukum.

Konsekuensi tersebut juga ditegaskan secara eksplisit oleh Pasal 18 ayat (3) UUPK yang menyatakan bahwa klausula baku yang memenuhi kategori terlarang dalam ayat (1) atau melanggar ketentuan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum (Republik Indonesia, 1999, Pasal 18 ayat [3]). Rumusan tersebut menunjukkan bahwa akibat hukum secara langsung diarahkan pada klausula yang melanggar. Dengan demikian, tidak tepat menyimpulkan bahwa setiap keberadaan klausula eksonerasi

otomatis membatalkan keseluruhan perjanjian. Penilaiannya harus dilakukan terhadap masing-masing klausula dan kaitannya dengan struktur perjanjian secara keseluruhan.

Atas dasar itu, Pasal 1338 KUHPerdata tidak dapat dijadikan pembenaran bagi klausula yang bertentangan dengan hukum perlindungan konsumen. Prinsip bahwa perjanjian berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak hanya bekerja terhadap perjanjian dan klausula yang sah. Ketika suatu klausula secara tegas dilarang oleh UUPK atau regulasi OJK, asas kebebasan berkontrak justru harus dibaca bersama dengan batas yang ditentukan oleh hukum, itikad baik, dan kepatutan.

Implikasi Yuridis dan Rekomendasi Penyempurnaan Klausula

Temuan penelitian menunjukkan dua bentuk implikasi yuridis. Bagi konsumen, klausula yang membatasi tanggung jawab atau hak untuk mengajukan tuntutan dapat mempersempit akses terhadap pemulihan ketika terjadi kerugian. Risiko tersebut semakin besar apabila konsumen menganggap seluruh isi Ketentuan Penggunaan tetap mengikat hanya karena telah disetujui secara elektronik. Padahal, persetujuan konsumen tidak menghilangkan keberlakuan norma perlindungan yang bersifat memaksa.

Bagi Kredivo sebagai perusahaan pembiayaan, keberadaan klausula yang berpotensi bertentangan dengan UUPK dan POJK Nomor 22 Tahun 2023 menimbulkan risiko kepatuhan. Pasal 18 ayat (4) UUPK mewajibkan pelaku usaha menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang, sedangkan Pasal 46 POJK Nomor 22 Tahun 2023 secara khusus membatasi penggunaan klausul eksonerasi dalam perjanjian baku sektor jasa keuangan (Republik Indonesia, 1999, Pasal 18 ayat [4]; OJK, 2023a, Pasal 46). Oleh karena itu, kepatuhan tidak cukup dilakukan dengan memastikan konsumen telah menyetujui dokumen secara elektronik, tetapi juga dengan memastikan substansi setiap klausula tidak mengurangi perlindungan yang diberikan oleh hukum.

Penyempurnaan pertama perlu diarahkan pada klausula pembatasan tanggung jawab. Batas nominal tidak semestinya diberlakukan secara absolut terhadap seluruh sumber kerugian. Klausula perlu membedakan kerugian yang berasal dari tindakan konsumen, kejadian yang benar-benar berada di luar kendali para pihak, dan kerugian yang muncul akibat kesalahan atau kelalaian yang secara hukum menjadi tanggung jawab Kredivo. Pendekatan demikian lebih proporsional dibandingkan pembatasan tunggal yang diterapkan tanpa memperhatikan sumber kerugian.

Kedua, mekanisme perubahan Ketentuan Penggunaan perlu memastikan adanya pemberitahuan yang jelas sebelum perubahan berlaku serta memberikan kesempatan yang wajar bagi konsumen untuk memahami konsekuensinya. Lebih penting lagi, perubahan yang menyentuh hak dan kewajiban substantif tidak semestinya didasarkan pada anggapan bahwa persetujuan awal konsumen berlaku tanpa batas terhadap setiap perubahan di masa depan. Hal ini diperlukan agar mekanisme perubahan kontrak tidak bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK dan Pasal 46 ayat (2) huruf f dan g POJK Nomor 22 Tahun 2023.

Ketiga, klausula *as is*, *force majeure*, dan *waiver* perlu dirumuskan secara lebih spesifik. Pembebasan tanggung jawab seharusnya hanya mencakup risiko yang secara objektif berada di luar kendali pelaku usaha dan tidak disebabkan oleh kesalahan atau kelalaiannya. Demikian pula, klausula pengesampingan tidak seharusnya digunakan untuk meniadakan hak konsumen mengajukan tuntutan terhadap kerugian yang belum diketahui ketika perjanjian dibuat.

Dengan demikian, penyempurnaan Ketentuan Penggunaan Kredivo tidak menuntut penghapusan seluruh mekanisme pembatasan risiko. Yang diperlukan adalah penempatan risiko secara proporsional sesuai dengan sumber dan kemampuan pengendaliannya. Model tersebut tetap memungkinkan efisiensi perjanjian baku elektronik, tetapi mencegah kebebasan berkontrak berubah menjadi sarana pengalihan tanggung jawab secara sepihak. Pendekatan ini lebih konsisten dengan hubungan antara Pasal 1338 KUHPerdata, Pasal 18 UUPK, PP PSTE, dan POJK Nomor 22 Tahun 2023 dalam membangun keseimbangan antara kepastian kontraktual dan perlindungan konsumen.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, klausula eksonerasi dalam Ketentuan Penggunaan PT Kredivo Finance Indonesia menunjukkan adanya pembatasan tanggung jawab dan kewenangan sepihak yang berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Klausula perubahan sepihak memiliki pertentangan paling langsung dengan Pasal 18 UUPK dan POJK Nomor 22 Tahun 2023. Sementara itu, klausula pembatasan tanggung jawab, *as is*, *force majeure*, dan *waiver* menjadi problematis apabila digunakan untuk menghapus tanggung jawab atas kesalahan atau kelalaian yang secara hukum tetap berada pada Kredivo. Dengan demikian, asas kebebasan berkontrak dalam Pasal 1338 KUHPerdata tidak dapat digunakan untuk membenarkan klausula yang bertentangan dengan itikad baik, kepatutan, dan ketentuan perlindungan konsumen.

Ke depan, penelitian perlu memperluas kajian melalui perbandingan klausula pada berbagai layanan *paylater* dan perusahaan pembiayaan digital serta menganalisis praktik penyelesaian sengketa konsumen. Tanpa penyesuaian kontrak, penggunaan klausula eksonerasi yang terlalu luas berpotensi meningkatkan sengketa konsumen dan risiko ketidakpatuhan terhadap regulasi OJK. Karena itu, penyusunan perjanjian elektronik perlu diarahkan pada pembagian risiko yang lebih proporsional dan transparan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian penelitian ini, khususnya melalui bantuan akademik, akses terhadap sumber hukum, serta masukan dalam proses penyusunan dan penyempurnaan naskah. Apresiasi juga disampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penelusuran peraturan perundang-undangan, literatur hukum, dan dokumen terkait yang menjadi bahan penelitian. Segala kekurangan yang masih terdapat dalam artikel ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

REFERENSI

Faris, N., & Winario, M. (2024). Perlindungan Konsumen Dalam Perbankan Syariah: Perspektif Hukum Ekonomi Syariah. *Multidisciplinary Journal of Religion and Social Sciences*, *1*(1), 29–39.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek voor Indonesië). Staatsblad 1847 Nomor 23.

Miru, A. (2016). Larangan Penggunaan Klausul Baku Tertentu dalam Perjanjian antara Konsumen dan Pelaku Usaha. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, *8*(17), 107–119.

Otoritas Jasa Keuangan. (2023a). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang pelindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan*. https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Pelindungan-Konsumen-dan-Masyarakat-di-Sektor-Jasa-Keuangan.aspx

Otoritas Jasa Keuangan. (2023b, April 3). *Pemberlakuan izin usaha di bidang perusahaan pembiayaan sehubungan perubahan nama PT FinAccel Finance Indonesia menjadi PT Kredivo Finance Indonesia*. https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/pengumuman/Pages/Pemberlakuan-Izin-Usaha-Di-Bidang-Perusahaan-Pembiayaan-Sehubungan-Perubahan-Nama-PT-Kredivo-Finance-Indonesia.aspx

Pohan, T. G., Priowirjanto, E. S., & Ramli, T. S. (2023). Analisis Penggunaan Perjanjian Baku Elektronik Berklausula Eksonerasi Pada Marketplace Ditinjau Berdasarkan Hukum Positif Indonesia. *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, *3*(7), 2748–2759.

Putra, H. S. (2026). *Hukum Perjanjian*. PT Bukuloka Literasi Bangsa.

PT Kredivo Finance Indonesia. (n.d.). *Ketentuan penggunaan*. Retrieved October 6, 2026, from https://kredivo.id/tos-id.html

PT Kredivo Finance Indonesia. (n.d.-a). *Perjanjian Kredivo*. Kredivo. Perjanjian Kredivo

PT Kredivo Finance Indonesia. (n.d.-b). *Ketentuan penggunaan [Terms of use]*. Kredivo. Ketentuan Penggunaan Kredivo

Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400.

Sinaga, N. A. (2019). Implementasi hak dan kewajiban para pihak dalam hukum perjanjian. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, *10*(1).

Sulaiman, S., Bego, K. C., Tiara, D., Pratama, D., & Yulinda, K. (2025). Analisis hukum perdata terhadap klausula baku dalam kontrak jasa pinjaman online (fintech lending). *Jurnal Kolaboratif Sains*, *8*(9), 5874–5881.

Valentina, D. D., & Suraji, S. (2024). Analisis Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian E-Commerce Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Terang: Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik Dan Hukum*, *1*(1), 361–369.