

**PELAKSANAAN PASAL 36 UNDANG-UNDANG NOMOR 27 TAHUN  
2022 TENTANG PELINDUNGAN DATA PRIBADI TERHADAP  
DATA PRIBADI KONSUMEN APLIKASI KREDIVO**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H.)  
pada Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum  
Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung



**uin**  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG

**Oleh**

**Annisa Luthfiah**

**1203050012**

**BANDUNG**

**2024 M./1446 H.**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**“PELAKSANAAN PASAL 36 UNDANG-UNDANG NOMOR 27 TAHUN  
2022 TENTANG PELINDUNGAN DATA PRIBADI TERHADAP DATA  
PRIBADI KONSUMEN APLIKASI KREDIVO”**

Oleh:

Annisa Luthfiah

1203050012



**Prof. Dr. H. Tajul Arifin, MA.**

**Fenny Fatriani, S.H., M.Hum.**

**NIP. 196406081990021001**

**NIP. 197912192008012005**



Mengetahui,

**Ketua Jurusan**

**Ende Hasbi Nassarudin, S.H., M.H.**

**NIP. 197905292007101004**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "**Pelaksanaan Pasal 36 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi Terhadap Data Pribadi Aplikasi Kredivo**", ini telah dipertanggungjawabkan pada Sidang Munaqasah, tanggal 19 Agustus 2024 dan telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) pada jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

Bandung, 3 September 2024



**Ketua Majelis,**

**Dr. H. Chaerul Shaleh, M.Ag.**  
**NIP. 19710922003121002**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG

**Penguji I,**

**Penguji II,**

**Dr. Ine Fauzia, S.H., M.Sc.**  
**NIP. 197910242009122002**

**Hj. Dewi Maryaningsih, S.H., M.H.**  
**NIP. 197902092007102003**

## LEMBAR PERNYATAAN

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Annisa Luthfiah  
Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 30 Juni 2002  
NIM : 1203050012  
Judul Skripsi : PELAKSANAAN PASAL 36 UNDANG

UNDANG NOMOR 27 TAHUN 2022

TENTANG PELINDUNGAN DATA

PRIBADI TERHADAP DATA PRIBADI

KONSUMEN APLIKASI KREDIVO

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan duplikasi plagiasi dari hasil penelitian orang lain kecuali yang tercantum dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi dari penelitian orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan sanksi hukum yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Bandung, 03 September 2024

**Annisa Luthfiah**  
**NIM. 1203050012**

## **MOTTO HIDUP**

“Everything will work out in the end

You don't need to know how

You just have to trust that it will”



## RIWAYAT HIDUP



Annisa Luthfiah adalah nama dari penulis skripsi ini. Penulis lahir dari orang tua bernama Bapak Hobir Supriatna dan Ibu Deniarti Nazar sebagai anak ke-2 dari 2 bersaudara. Penulis lahir di Jakarta, pada tanggal 30 Juni 2022 dalam keadaan sehat walafiat. Penulis menempuh pendidikan di TK Nurul Islam dari tahun 2007-2008, SD Negeri Mekar Jaya 11 dari tahun 2008-2014, SMP Negeri 3 Depok tahun 2014 sampai dengan tahun 2017, SMA Negeri 8 Kota Depok dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2020. Saat ini penulis melanjutkan pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Ilmu Hukum konsentrasi Ilmu Hukum.



## ABSTRAK

### **Annisa Luthfiah, 1203050012. Pelaksanaan Pasal 36 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi terhadap Data Pribadi Konsumen Aplikasi Kredivo.**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi digital di Indonesia saat ini memberikan dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, terlebih dalam perkembangan layanan keuangan. Pelindungan data pribadi pada layanan keuangan digital telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022. Kredivo merupakan salah satu *fintech* terkenal dengan layanan pinjam-meminjam digital. Saat ini, maraknya kasus penyalahgunaan data pribadi konsumen *fintech peer to peer lending* oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab, salah satunya terjadi pada Kredivo.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis (1) pelaksanaan Pasal 36 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi dalam melindungi data pribadi konsumen, dan (2) kendala-kendala dan upaya-upaya hukum penyelesaian sengketa konsumen yang mengalami penyalahgunaan data pribadi di aplikasi Kredivo.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis. Penelitian hukum ini menggunakan pendekatan *Yuridis Empiris* yaitu dengan mengkaji data-data yang diperoleh langsung dari permasalahan yang terdapat di lapangan. Sumber data penelitian ini berupa bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah studi kepustakaan dan penelitian lapangan dengan wawancara kepada pihak yang terkait. Data yang dihasilkan diolah secara kualitatif yang sifatnya deskriptif.

Penelitian ini menggunakan teori kepastian hukum, teori perlindungan hukum, teori perlindungan konsumen, dan teori data pribadi. Teori tersebut diperlukan sebagai kerangka acuan bagi penulis dalam menjawab masalah terkait pelaksanaan pelindungan data pribadi konsumen dan perlindungan hukum bagi konsumen.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kredivo sebagai pengendali dan pemroses data pribadi tidak memenuhi ketentuan Pasal 36 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi karena adanya penyalahgunaan data pribadi konsumen. dan kendala-kendala dalam kasus penyalahgunaan data pribadi ini meliputi rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya pemahaman hukum konsumen, dan tantangan keamanan data bagi perusahaan. Upaya-Upaya penyelesaian sengketa penyalahgunaan data pribadi konsumen dilakukan melalui jalur litigasi (pengadilan) atau non-litigasi (negoisasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase) dengan tujuan mencapai kesepakatan yang adil bagi semua pihak.

**Kata Kunci: *Fintech*, Konsumen, Pelindungan Data Pribadi**

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirabbil'alamin*, Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, dan hidayah serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW dengan mengucapkan *Allahumma Shalli'ala Muhammad Wa'alaa'hi Syaidina Muhammad* yang telah membawa manusia dari alam jahiliyah kepada alam yang terang menerang yang penuh ilmu pengetahuan seperti saat ini. Alhamdulillah, atas segala rahmat dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pelaksanaan Pasal 36 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi terhadap Data Pribadi Konsumen Aplikasi Kredivo”**.

Selanjutnya, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membimbing dan mendukung penulis baik dengan moral maupun materil selama berlangsungnya penyusunan skripsi ini, mudah-mudahan mendapat pahala di sisi Allah SWT.

Dengan segala kemurahan hati, penulis menghaturkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Rosihin Anwar, M.Ag., CHS., MCE., selaku Rektor UIN Sunan Gunung Djati Bandung beserta jajarannya;
2. Bapak Prof. Dr. H. Fauzan Ali Rasyid, M.Si., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Gunung Djati Bandung beserta jajarannya.
3. Bapak Ende Hasbi Nassarudin, S.H., M.H., selaku Ketua Jurusan Ilmu Hkuu

4. m Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Gunung Djati Bandung beserta jajarannya;
5. Bapak Prof. Dr. H. Tajul Arifin, MA., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, ilmu yang bermanfaat dan juga bimbingan serta motivasi dalam penulisan skripsi ini, dari awal hingga selesai;
6. Ibu Fenny Fatriani, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu, ilmu yang bermanfaat dan juga bimbingan serta motivasi dalam penulisan skripsi ini, dari awal hingga selesai;
7. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Gunung Djati Bandung, yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan, dan juga yang telah memberikan waktu serta arahan dalam penyusunan skripsi ini;
8. Ibu Andri dari Divisi Edukasi dan Ibu Revina serta Bapak Mudo dari Divisi Analisis dan Kajian Regional, Kantor Regional 2 Jawa Barat Otoritas Jasa Keuangan yang sudah meluangkan waktunya untuk menjadi narasumber dari penelitian skripsi penulis;
9. Para pengguna Kredivo yang sudah membantu penulis dengan bersedia menjadi responden dari penelitian penulis, karena tanpa adanya partisipasi dan kontribusi berharga dari responden, penelitian ini tidak akan dapat terlaksana dengan sempurna.
10. Orangtua penulis yang tercinta, Bapak Hobir Supriatna dan Ibu Deniarti Nazar, yang senantiasa tulus memberikan motivasi, do'a, kasih sayang, keikhlasan dan kesabaran untuk penulis serta memberikan dukungan baik moril dan materil

dalam memfasilitasi segala kebutuhan perkuliahan sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

11. Saudara penulis yang tercinta, Nuralifah Salsabilah, S.Ikom., selaku Kakak penulis yang selalu memberikan motivasi, arahan, sumber semangat, serta memberikan dukungan moril maupun materil kepada penulis selama perkuliahan hingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Kekasih penulis yang tercinta, Faisal Dava Fikriansyah, S.Ab., selaku kekasih penulis yang selalu memberikan arahan, sumber semangat, motivasi, serta memberikan dukungan kepada Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
13. Dwina Sri Utami, S.H., selaku sahabat Penulis yang senantiasa menemani, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini;
14. Rekan-rekan Kang Seblak selaku sahabat dan teman seperjuangan penulis selama perkuliahan di Ilmu Hukum ini yang senantiasa menemani, menguatkan, dan memberikan dukungan kepada Penulis selama menjalani perkuliahan;
15. Trip Santuy yang berisi Aliyah, Aqilah, Eca, Ijah, dan Nisa, selaku sahabat penulis yang senantiasa mendengarkan kisah hidup penulis baik senang maupun sedih, menemani dan memberikan dukungan kepada Penulis;
16. Kawan-kawan kelas Ilmu Hukum A dan seluruh mahasiswa jurusan Ilmu Hukum Angkatan 2020, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah menemani penulis dalam menyelesaikan perkuliahan dan seluruh kegiatan di kampus;

17. dan Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.

Semoga semua motivasi, semangat, ilmu yang selalu saya ingat, serta doa yang diberikan mendapat imbalan dari Allah SWT sebagai amal dan ibadah. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikanperbaikan kedepan. Penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, pembaca, serta masyarakat. *Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*



Bandung, 23 Juli 2024

Penulis

Annisa Luthfiah

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>MOTTO HIDUP</b> .....	iv
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	11
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	11
<b>D. Kegunaan Penelitian</b> .....	12
<b>E. Kerangka Pemikiran</b> .....	13
<b>F. Langkah-Langkah Penelitian</b> .....	27
<b>1. Metode Penelitian</b> .....	27
<b>G. Penelitian Terdahulu</b> .....	33
<b>3. Sistematika Penelitian</b> .....	39
<b>BAB II TINJAUAN TEORI</b> .....	57
<b>A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum</b> .....	57
<b>1. Pengertian Perlindungan Hukum</b> .....	57
<b>2. Bentuk Perlindungan Hukum</b> .....	58
<b>B. Tinjauan Umum tentang Pelindungan Data Pribadi</b> .....	60
<b>1. Pengertian Data Pribadi</b> .....	60
<b>3. Subjek Hukum dalam Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi</b> .....	63
<b>4. Jenis-Jenis Data Pribadi</b> .....	65
<b>1. Pengertian Konsumen</b> .....	66

2. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	67
3. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	69
1. Pengertian <i>Fintech</i> .....	70
2. Jenis-Jenis <i>Fintech</i> .....	72
3. Dasar Hukum <i>Fintech</i> .....	74
<b>PELAKSANAAN PASAL 36 UNDANG-UNDANG NOMOR 27 TAHUN 2022 TENTANG PELINDUNGAN DATA PRIBADI KONSUMEN PADA APLIKASI KREDIVO.....</b>	<b>77</b>
A. Pelaksanaan Pasal 36 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang <i>Pelindungan Data Pribadi</i> dalam Melindungi Data Pribadi Konsumen Kredivo .....	77
B. Kendala-Kendala dan Upaya-Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen yang Mengalami Penyalahgunaan Data Pribadi di Aplikasi Kredivo .....	98
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>71</b>
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 .....	4
Gambar 1.2 .....	9
Gambar 3.1 .....	77
Gambar 3.2 .....	80
Gambar 3.3 .....	81



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 adalah sumber hukum tertinggi yang berlaku di Republik Indonesia. Dalam Pembukaan UUD 1945 memuat prinsip negara yang salah satunya ialah tujuan dan cita-cita dalam membangun negara Indonesia. Berkaitan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional mengatur mengenai perencanaan pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional yang berbunyi sebagai berikut:<sup>1</sup>

“Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional adalah satu kesatuan tata cara perencanaan pembangunan untuk menghasilkan rencana-rencana pembangunan dalam jangka panjang, jangka menengah, dan tahunan yang dilaksanakan oleh unsur penyelenggara negara dan masyarakat di tingkat Pusat dan Daerah.”

Salah satu aspek penting dalam pembangunan nasional adalah pembangunan ekonomi, termasuk pengembangan sistem keuangan digital. Perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi digital di Wilayah Indonesia saat ini sangat pesat. Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia mencapai 215,630 (Dua Ratus Lima Belas Juta Enam Ratus Tiga Puluh) juta

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004.

orang pada periode 2022-2023. Jumlah tersebut meningkat 2,67% (Dua Koma Enam Puluh Tujuh Persen) dibandingkan pada periode sebelumnya yang sebanyak 210,030 (Dua Ratus Sepuluh Juta Tiga Puluh) juta pengguna. Jumlah pengguna internet tersebut setara dengan 78,19% (Tujuh Puluh Delapan Koma Sembilan Belas Persen) dari total populasi Indonesia yang sebanyak 275,77 (Dua Ratus Tujuh Puluh Lima Juta Tujuh Ratus Tujuh Puluh) juta jiwa. Persentasenya lebih tinggi 1,17% (Satu Koma Tujuh Belas Persen) poin dibandingkan pada 2021-2022 yang sebesar 77,02% (Tujuh Puluh Tujuh Koma Dua Persen).<sup>2</sup>

Hal tersebut memperlihatkan banyaknya pengguna internet di Indonesia yang menunjukkan perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi digital di Indonesia. Perkembangannya saat ini memberikan dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, terlebih dalam perkembangan ekonomi. Salah satu dampaknya ialah hadirnya inovasi alat pembayaran digital atau yang sering dikenal non-tunai dengan sistem pembayaran elektronik seperti kartu debit, kartu kredit, uang elektronik dan lain-lainnya. Penggunaan teknologi digital ekonomi sangat digandrungi oleh seluruh kalangan masyarakat Indonesia menunjukkan akibat dari inovasi tersebut.

Saat ini pesatnya perkembangan teknologi keuangan digital atau yang disebut *fintech* di Indonesia berada dalam pengawasan OJK (Otoritas Jasa Keuangan). Pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang

---

<sup>2</sup> Samita Sadya, *APJII: Pengguna Internet Indonesia 215,63 Juta pada 2022-2023*, melalui <<https://dataindonesia.id/internet/detail/apjii-pengguna-internet-indonesia-21563-juta-pada-20222023>> yang diakses pada 22 November 2023, pukul 20.39.

Otoritas Jasa Keuangan menyebutkan bahwa OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, akuntabel dan mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen maupun masyarakat<sup>3</sup>

*Fintech (Financial Technology)* adalah istilah umum yang merujuk kepada teknologi yang digunakan untuk menyediakan layanan keuangan dan perbankan secara digital. Beberapa contoh *fintech* yang hadir saat ini ialah dompet digital, kredit *online*, pinjaman *online*, transfer uang *mobile*, investasi *online*, dan lain-lain. Salah satu bentuk *fintech* yang sering digunakan oleh masyarakat Indonesia ialah layanan *fintech lending* atau *fintech peer to peer lending*. *Fintech Lending* atau disebut juga *Fintech Peer to Peer Lending* atau Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (LPMUBTI) adalah salah satu inovasi pada bidang keuangan dengan pemanfaatan teknologi yang memungkinkan pemberi pinjaman (debitur) dan penerima pinjaman (kreditur) melakukan transaksi pinjam meminjam tanpa harus bertemu langsung yang mana dilakukan secara *online*.<sup>4</sup>

*Fintech* yang marak digunakan oleh masyarakat, memberikan layanan peminjaman atau pun kredit *online* sangat berbeda dengan peminjaman yang dilakukan di pegadaian, bank, ataupun lembaga keuangan konvensional lainnya dengan persyaratan ataupun prosedur yang kompleks. Berbeda dengan

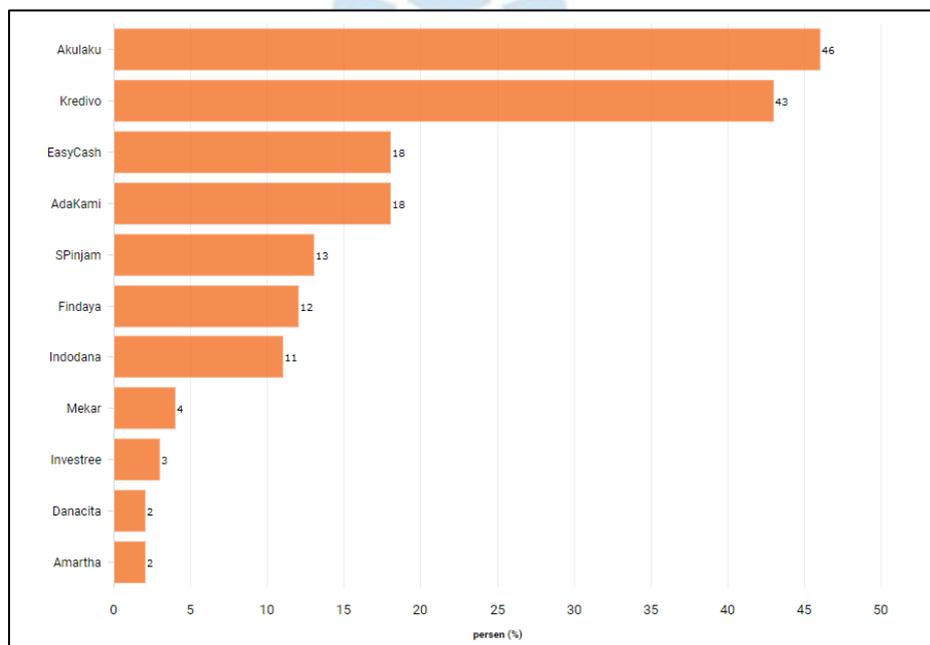
---

<sup>3</sup> Andre Suryaningprang. *Financial Technology*, (Garut: CV Aksara Global Akademia, 2023) hlm. 21

<sup>4</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Faq: Kategori Umum*, Melalui <[FAQ Fintech Lending.pdf](#) ([ojk.go.id](http://ojk.go.id))> yang diakses pada 7 Desember 2023, pukul 14.45

*fintech* dimana dapat mendatangkan proses transaksi keuangan yang lebih praktis dan aman. Layanan *Peer To Peer lending* ini dapat menjadi solusi bagi keuangan, namun seiring dengan meningkatnya penggunaan aplikasi *fintech*, kekhawatiran mengenai keamanan dan perlindungan data pribadi konsumen juga semakin meningkat.

Gambar 1.1 Aplikasi/Layanan Pinjol yang Paling Banyak Digunakan Responden (September 2023)



Sumber: databoks.<sup>5</sup>

Berdasarkan gambar diatas, aplikasi Kredivo merupakan salah satu *fintech peer to peer lending* yang terkenal dalam menyediakan layanan pinjaman dan cicilan *online*. Aplikasi Kredivo sebagai wadah untuk layanan kredit digital memiliki sistem yang menampung segala data pribadi

<sup>5</sup> Cindy Mutia Anurr, *10 Aplikasi/Layanan Pinjol yang Paling Banyak Digunakan Responden (September 2023)*, Melalui <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/10/24/inilah-10-aplikasi-pinjol-terbanyak-digunakan-di-indonesia-siapa-teratas> yang diakses pada 22 November 2023, pukul 19.25

konsumennya. Sebagai penyedia jasa finansial digital, pasti dalam menggunakan jasa konsumen harus melakukan registrasi atau pendaftaran diri kepada aplikasi yang dilakukan secara *online* melalui aplikasi Kredivo. Hubungan hukum dalam transaksi kredit digital ini bermula dari suatu perjanjian. Terdapat syarat dan ketentuan dalam penggunaan aplikasi yang berisi perjanjian (“Perjanjian”) antara Anda selaku pemegang akun Kredivo (“Akun”) dan PT Kredivo Finance Indonesia (“Kredivo”), suatu perusahaan yang didirikan secara sah berdasarkan hukum negara Republik Indonesia yang bergerak di bidang pembiayaan, yang berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia.

Banyaknya masyarakat di Indonesia melakukan kegiatan kredit *online* atau kredit digital tanpa mengetahui bahaya serta keseriusan akan penggunaan jasa kredit *online*. Hingga saat ini kualitas Sumber Daya Manusia di Indonesia masih tergolong rendah.<sup>6</sup> Minimnya literasi akan keuangan dan besarnya desakan kebutuhan hidup yang melakukan pendaftaran layanan kredit *online* tanpa mencerna syarat dan ketentuan dari aplikasi layanan kredit digital, mengakibatkan banyak munculnya permasalahan yang merugikan bagi kedua belah pihak. Maka dari itu, keamanan data pribadi menjadi poin penting.

Bentuk perhatian pemerintah akan perlindungan data pribadi masyarakat Indonesia adalah dengan mengeluarkan Undang-undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. Pasal 1 ayat (2) Undang-

---

<sup>6</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Mengapa Gen Z dan Generasi Milenial Cenderung Lebih Suka Berutang*, melalui <<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/40800>> yang diakses pada tanggal 15 Desember 2023, pukul 19.40

Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi bahwa “Keseluruhan upaya untuk melindungi Data Pribadi dalam rangkaian pemrosesan Data Pribadi guna menjamin hak konstitusional subjek Data Pribadi.” Sehingga mekanisme pengelolaan data pribadi dalam suatu teknologi membutuhkan perlindungan yang merupakan hak dari tiap subjek pengguna teknologi tersebut.

Data pribadi konsumen aplikasi Kredivo, seperti nama, alamat, nomor telepon, dan informasi keuangan, sangat sensitif dan perlu dilindungi dari tindakan penyalahgunaan. Menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi berbunyi sebagai berikut:<sup>7</sup> “Data Pribadi adalah data tentang orang perseorangan yang teridentifikasi atau dapat diidentifikasi secara tersendiri atau dikombinasi dengan informasi lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung melalui system elektronik atau non-elektronik”.

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi terdapat dua jenis data pribadi, yaitu Data Pribadi yang bersifat spesifik adalah jenis data pribadi yang jika diproses dapat mengakibatkan dampak yang lebih besar bagi individu yang terkait dengan data tersebut dan Data Pribadi yang bersifat umum adalah jenis data pribadi yang umumnya dapat diidentifikasi oleh banyak orang.

KBBI mengartikan dan mendefinisikan kata “pelindungan” sebagai cara, proses, dan perbuatan melindungi. Data pribadi merupakan hak setiap

---

<sup>7</sup> Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022

manusia akan data yang dianggap bersifat privasi dan sangat riskan, jika data pribadi tersebar tindakan tersebut termasuk ke dalam bentuk penyalahgunaan. Penyalahgunaan data pribadi konsumen adalah penggunaan data pribadi konsumen oleh pihak yang tidak berwenang tanpa seizin pemilik data untuk tujuan di luar kepentingan konsumen. Oleh karena itu, konsumen memiliki hak untuk dilindungi dari segala kerugian akibat ketidaksesuaian perjanjian yang disebabkan oleh pelaku usaha.

Dalam pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menjelaskan mengenai pengertian konsumen yang berbunyi sebagai berikut:<sup>8</sup> “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Konsumen sebagai pihak yang lemah harus dilindungi hukum, karena tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Dalam melakukan perannya sebagai pengawas Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) tertuang di Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) dan Syarat dan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (SOJK). Selain mengawasi peran penting lain OJK ialah konsumen dapat melakukan pengaduan jika terjadi kerugian maupun penyalahgunaan hak konsumen yang dilanggar oleh PUJK. Mengenai perlindungan konsumen terhadap kerahasiaan data pribadi terdapat dalam POJK Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

---

<sup>8</sup> Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999

Tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Pasal 22 ayat (2) yang berbunyi sebagai berikut:<sup>9</sup> “Penyelenggara Sistem Elektronik dilarang mengumpulkan, menggunakan, dan/atau mengolah Data Pribadi tanpa persetujuan dari Pemilik Data Pribadi”. Peraturan tersebut berkaitan dengan pelaku usaha yang harus memastikan konsumen memahami syarat dan ketentuan yang jelas dan mudah dimengerti kepada seluruh kalangan konsumen.

Pada tahun 2022, Indonesia menempati urutan ke-3 di dunia dengan kasus penyalahgunaan data pribadi terbanyak, sejumlah 12,74 juta data pribadi.<sup>10</sup> Salah satu penyalahgunaan data pribadi terjadi pada konsumen *fintech peer to peer lending* oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab ini melakukan penipuan, peretasan akun, penyebaran data, pencurian data, ancaman, dan masih banyak lagi kegiatan penyalahgunaan yang merugikan konsumen sebagai subjek data pribadi. Selain itu, data pribadi dapat juga disalahgunakan dan diakses secara tidak sah oleh penyelenggara fintech sebagai Pengendali Data. Misalnya, penyalahgunaan dan pengaksesan oleh pihak ketiga tanpa persetujuan dari konsumen atau penagihan oleh debt collector dengan unsur melawan hukum.

---

<sup>9</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019

<sup>10</sup> Siti Nahrissa Nur Gayatri, *Kasus Gagal Bayar dan Kebocoran Data Pribadi Semakin Meningkat, Apakah Layanan Peer-to-Peer (P2P) Lending di Indonesia Masih Aman?*, Melalui <<https://kliklegal.com/kasus-gagal-bayar-dan-kebocoran-data-pribadi-semakin-meningkat-apakah-layanan-peer-to-peer-p2p-lending-di-indonesia-masih-aman/>> yang diakses pada tanggal 15 Desember 2023, Pukul 11.28.

Gambar 1.2



Sumber: Grup Sosial Media Korban Penipuan Kredivo

Berdasarkan gambar kasus penyalahgunaan data pribadi pada penelitian ini yaitu pengancaman yang dilakukan oleh pihak ke tiga kepada konsumen. Pihak ke tiga yang dimaksud disini ialah *debt collector* sebagai pihak jasa penagihan yang dipilih oleh lembaga pembiayaan. Pada kasus ini, korban C mengalami penipuan teknologi tingkat tinggi atau yang disebut dengan *phising*. *Phising* yaitu mengirimkan pesan/email palsu yang menyerupai email resmi untuk meminta informasi sensitif seperti password atau nomor kartu kredit sehingga terjadi transaksi diluar transaksi milik korban. Korban C memencet link dari oknum tersebut dan mengisi form data pribadi, akan tetapi korban mengaku tidak memberi kode OTP. Kode OTP merupakan bentuk dari keamanan tingkat 2 dimana bersifat konfirmasi dari pengguna. Setelah curiga, korban C langsung melihat akun kredivonya dan mendapati

transaksi diluar kendali korban sebesar Rp. 6.207.059,00 (Enam juta dua ratus tujuh ribu lima puluh sembilan rupiah) serta transaksi lainnya dalam aplikasi tokopedia sehingga total tagihan di akun korban menjadi Rp. 8.062.200,00 (Delapan juta enam puluh dua ribu dua ratus rupiah).

Korban C langsung melakukan pengaduan kepada *Costumer Service* Pihak Kredivo dan membuat Laporan Kepolisian terkait transaksi diluar kendali tersebut. Sampai saat ini, kasusnya masih berjalan karena korban C melakukan mogok pembayaran dari transaksi yang dilakukan oknum, menyebabkan pihak *Debt Collector* melakukan proses pengingat tagihan karena korban terlambat membayar. Berdasarkan keterangan korban C pihak *Debt Collector* melakukan pengancaman penyebaran data pribadi terkait KTP korban, jika korban C tidak menyelesaikan pembayaran transaksi di akun milik korban. KTP adalah dokumen kependudukan resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang memuat data kependudukan yang diperoleh dari kegiatan pendaftaran penduduk dan juga memuat data pribadi yang wajib disimpan dan dilindungi oleh negara.

Kasus penyalahgunaan data pribadi ini menyebabkan kerugian terhadap masyarakat, hal ini tidak dapat dianggap ringan dan sepele. Data pribadi dapat disalahgunakan serta menyebabkan kerugian yang besar bagi negara. Kebijakan dan tanggung jawab pelaku usaha dalam mengendali data pribadi menjadi sorotan disini. Dalam Pasal 36 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi berbunyi:<sup>11</sup> “Dalam melakukan

---

<sup>11</sup> Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022

pemrosesan data pribadi, pengendali data pribadi wajib menjaga kerahasiaan data pribadi”.

Hal tersebut menjadi tanggung jawab bagi pelaku usaha dalam menjaga dan memelihara sistemnya serta menghimbau konsumen agar tidak terjadi hal yang merugikan bagi berbagai pihak. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik melakukan penelitian yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“PELAKSANAAN PASAL 36 UNDANG-UNDANG NOMOR 27 TAHUN 2022 TENTANG PELINDUNGAN DATA PRIBADI TERHADAP DATA PRIBADI KONSUMEN APLIKASI KREDIVO”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan apa yang telah diuraikan dalam latar belakang dan identifikasi di atas, maka penulis akan merumuskan pokok-pokok masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan Pasal 36 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi dalam melindungi data pribadi konsumen aplikasi Kredivo?
2. Bagaimana kendala-kendala dan upaya-upaya hukum penyelesaian sengketa konsumen yang mengalami penyalahgunaan data pribadi di aplikasi Kredivo?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan yang telah diberikan pada rumusan masalah penelitian. Berdasarkan uraian latar belakang, dan perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pelaksanaan Pasal 36 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi dalam melindungi data pribadi konsumen aplikasi Kredivo.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala dan upaya-upaya hukum penyelesaian sengketa konsumen yang mengalami penyalahgunaan data pribadi di aplikasi Kredivo.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan memiliki kegunaan bagi pihak-pihak yang berkepentingan baik secara teoritis maupun praktis. Adapun kegunaan yang didapat dari penelitian ini di antaranya :

1. Kegunaan Teoritis

Temuan dari penelitian yang dilakukan ini ialah secara teoritis berguna dalam pengembangan ilmu pengetahuan hukum pada umumnya dan hukum perdata pada khususnya mengenai kasus informasi, digital, dan telekomunikasi yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap penyalahgunaan data pribadi konsumen agar mendapatkan hak perlindungannya menurut Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.

2. Kegunaan Praktis

Temuan dari penelitian yang dilakukan secara praktis ini ialah agar bermanfaat bagi penegak hukum, khususnya para pelaku usaha untuk tidak menganggap remeh permasalahan penyalahgunaan data pribadi konsumen

serta masyarakat luas dalam hal ini ialah bertindak sebagai konsumen agar tidak terjadi kerugian dan mendapatkan hak perlindungannya.

#### **E. Kerangka Pemikiran**

Pada kerangka pemikiran, peneliti akan menjelaskan teori yang digunakan pada objek penelitian yang akan diteliti. Teori yang hadir pada penelitian sangat diperlukan karena teori dapat memecahkan dan menjawab rumusan masalah yang terdapat pada penelitian. Dalam Alinea Ke-IV Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan bahwa Pemerintah Negara Republik Indonesia melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Negara Indonesia merupakan Negara Hukum. Pernyataan negara hukum tertulis pada Konstitusi Negara Republik Indonesia Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Amandemen ke IV, oleh karena itu menjadi Negara Hukum sudah semestinya hukum memegang kedudukan yang penting untuk mengontrol seluruh aspek dalam pola hidup manusia dalam bermasyarakat.

Secara teori, pada hakikatnya semua orang yang memiliki hubungan hukum berhak mendapatkan kepastian dan perlindungan hukum. Karena sejatinya, semua orang mempunyai posisi yang sama dihadapan hukum, hal tersebut sejalan dengan prinsip *equality before the law* dan sesuai dengan Pasal 27 Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Adapun Teori-Teori yang mendukung dalam penelitian ini untuk menjawab permasalahan, yaitu sebagai berikut:

## 1. Teori Kepastian Hukum

Dasar Teori yang mendukung dalam penelitian ini adalah Teori Kepastian Hukum, kepastian hukum merupakan jaminan mengenai hukum yang berisi keadilan. Kepastian adalah perihal yang pasti ketentuan, atau ketetapan. Norma-norma yang memajukan keadilan harus sungguh-sungguh berfungsi sebagai peraturan yang ditaati. Menurut Gustav Radbruch, kepastian hukum adalah "*Sicherheit des Rechts selbst*" yaitu kepastian tentang hukum itu sendiri. Berdasarkan pendapat dari Gustav Radbruch mengenai kepastian hukum adalah hal positif yang mengatur masyarakat didasari dengan perundang-undangan yang dibuat berdasarkan kenyataan. Permasalahan kepastian hukum dalam kaitan dengan pelaksanaan hukum memang tidak dapat dilepaskan dari tindakan manusia dan mengikuti prinsip dan faktor hukum itu sendiri. Maka dari itu, kepastian hukum merupakan salah satu prinsip utama dalam negara hukum.

Menurut Utrecht, kepastian hukum adalah salah satu nilai dasar dari hukum, di samping keadilan dan kemanfaatan. Kepastian hukum mengandung dua pengertian, yaitu pertama, adanya aturan yang bersifat umum membuat individu dapat memenuhi syarat-syarat untuk pemberlakuan aturan itu. Kedua, adanya keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan pemerintah karena dengan adanya aturan hukum yang bersifat umum itu, individu dapat

mengetahui apa yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh negara terhadap individu.<sup>12</sup>

Kepastian hukum menurut Jan Michiel Otto mendefinisikan sebagai kemungkinan bahwa dalam situasi tertentu:<sup>13</sup>

- a. Tersedia aturan-aturan yang jelas, konsisten, dan mudah diperoleh, diterbitkan oleh dan diakui karena negara.
- b. Instansi-instansi penguasa (pemerintah) menerapkan aturan-aturan hukum tersebut secara konsisten dan juga tunduk dan taat kepadanya.
- c. Warga secara prinsipil menyesuaikan perilaku mereka terhadap aturan-aturan tersebut.
- d. Hakim-hakim yang mandiri dan tidak berpiknik menerapkan aturan-aturan hukum tersebut secara konsisten sewaktu mereka menyelesaikan sengketa hukum.
- e. Keputusan peradilan secara konkrit dilaksanakan.

Teori Kepastian hukum diperlukan agar Kredivo sebagai pengelola data pribadi memiliki ketetapan sesuai dengan aturan-aturan, batasan-batasan, dan kewajiban mengenai perlindungan data pribadi, sehingga dapat memberikan kepastian hukum bagi konsumen selaku pemilik data pribadi. Hukum menurut teori kepastian hukum dari para ahli, tidak boleh memiliki sifat yang kontradiktif. Sebab, jika bersifat kontradiktif maka hukum tersebut akan

---

<sup>12</sup> Sudikno, Mertokusumo, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar* (Yogyakarta:Liberty, 2007), hlm.160.

<sup>13</sup> Jan Michiel Otto, *Moralitas Profesi Hukum Suatu Tawaran Kerangka Berfikir*, Bandung: Pt. Revika Aditama,2006) hlm.85.

menjadi sumber keraguan. Kepastian hukum sendiri dapat menjadi perangkat hukum untuk suatu negara yang memiliki kejelasan, dan dapat menjamin hak maupun kewajiban dari setiap warga negara sesuai dengan budaya yang ada pada masyarakat tersebut.

Menurut Apeldoorn, kepastian hukum memiliki 2 (dua) segi yang harus dipahami, yaitu:

- a. Kepastian hukum dapat dibentuk melalui beberapa hal yang sifatnya konkret. Hal tersebut bermaksud bagi pihak yang mencari keadilan dapat mengetahui bahwa hukum dalam khusus sebelum memulai suatu perkara.
- b. Kepastian hukum memiliki arti keamanan hukum. Dimana kepastian hukum merupakan suatu perlindungan bagi beberapa pihak terhadap kesewenangan seorang hakim.

## **2. Teori Perlindungan Hukum**

Istilah “hukum” dalam bahasa Inggris dapat disebut sebagai law atau legal. Pengertian hukum ditinjau dari sisi terminologi kebahasaan yang merujuk pada pengertian dalam beberapa kamus serta pengertian hukum yang merujuk pada beberapa pendapat ataupun teori yang disampaikan oleh pakar. Pengertian terminologi hukum dalam Bahasa Indonesia menurut KBBI adalah peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa ataupun pemerintah, undang-undang, peraturan, dan sebagainya untuk mengatur pergaulan hidup masyarakat, patokan atau kaidah tentang peristiwa alam tertentu, keputusan atau pertimbangan yang ditetapkan oleh

hakim dalam pengadilan, atau vonis. Dalam KBBI yang dimaksud dengan perlindungan adalah cara, proses, dan perbuatan melindungi.

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.<sup>14</sup> Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.<sup>15</sup>

Perlindungan hukum sangat erat kaitannya dengan aspek keadilan. Menurut Soedirman Kartohadiprojo, pada hakikatnya tujuan hukum adalah mencapai keadilan. Maka dari itu, adanya perlindungan hukum merupakan salah satu medium untuk menegakkan keadilan salah satunya penegakan keadilan di bidang ekonomi khususnya penanaman modal. Menurut pendapat Phillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi, dan perlindungan yang represif bertujuan untuk

---

<sup>14</sup> Satjipto Rahardjo, *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, (Jakarta: Kompas, 2003), hlm. 121.

<sup>15</sup> Setiono, “*Disertasi: Rule of Law*” (Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2004), hlm.3.

menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan<sup>16</sup>.

Pada perlindungan hukum di butuhkan suatu wadah atau tempat dalam pelaksanaannya yang sering di sebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum di bagi menjadi dua macam yaitu sebagai berikut:

- a. Sarana Perlindungan Hukum Preventif, Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.
- b. Sarana Perlindungan Hukum Represif, Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Peradilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia

---

<sup>16</sup> Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, (Surabaya, PT. Bina Ilmu:1987), hlm.29.

karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.

Pasal 21 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik mengatur tentang larangan bagi Penyelenggara Sistem Elektronik dalam pengelolaan data pribadi, yaitu:<sup>17</sup> “Penyelenggara Sistem Elektronik dilarang menyebarkan dan/atau mentransfer data pribadi tanpa persetujuan pemilik data pribadi kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan”.

Teori perlindungan hukum menekankan bahwa setiap warga negara berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan sewenang-wenang atau penyalahgunaan kekuasaan oleh pihak lain, termasuk dalam hal ini perlindungan terhadap data pribadi mereka. Dalam konteks pengelolaan data pribadi konsumen. Perlindungan hukum ini sejalan dengan prinsip-prinsip dalam teori perlindungan hukum, di mana negara bertanggung jawab untuk melindungi hak-hak warga negaranya, termasuk hak atas keamanan dan

---

<sup>17</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

kerahasiaan data pribadi, melalui peraturan perundang-undangan yang mengikat secara hukum.

Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi yang menyatakan sebagai berikut <sup>18</sup> “Perlindungan Data Pribadi adalah keseluruhan upaya untuk melindungi Data Pribadi dalam rangkaian pemrosesan Data Pribadi guna menjamin hak konstitusional subjek Data Pribadi”. Jika dikaitkan dengan teori perlindungan hukum memiliki pengakuan hak konstitusional, pasal ini secara eksplisit mengakui bahwa perlindungan data pribadi merupakan upaya untuk menjamin hak konstitusional subjek data pribadi. Hal ini sejalan dengan prinsip perlindungan hukum yang menekankan pentingnya pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak individu yang dijamin dalam konstitusi atau peraturan perundang-undangan.

### **3. Teori Perlindungan Konsumen**

Teori perlindungan konsumen adalah konsep pemikiran hukum yang bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen dari kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa dari pelaku usaha. Teori ini muncul karena adanya ketidakseimbangan kedudukan antara konsumen dan produsen. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-

---

<sup>18</sup> Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022

wenang yang merugikan hak-hak konsumen.<sup>19</sup> Konsumen merupakan setiap orang pemakai barang atau jasa yang ada di masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan.

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, definisi dari konsumen merupakan lawan dari produsen, yaitu seseorang atau suatu pihak yang memakai barang-barang hasil industri, bahan makanan, dan sebagainya. Perlindungan konsumen adalah upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>20</sup> Pengertian lain dari Perlindungan Konsumen adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>21</sup>

Dengan kepastian hukum, maka akan menjamin seseorang dapat melakukan suatu perilaku yang sesuai dengan ketentuan dalam hukum yang berlaku dan begitu pula sebaliknya. Hal ini karena semua orang masyarakat Indonesia memiliki posisi yang sama di muka hukum, sejalan dengan prinsip *equality before the law* dalam Pasal 27 Ayat (1) Undang-undang Dasar Negara republik Indonesia Tahun 1945. Tanpa adanya kepastian hukum, maka seorang

---

<sup>19</sup>Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008). hlm.4.

<sup>20</sup>Toman Sony Tambunan & Wilson R.G Tambunan, *Hukum Bisnis*, cetakan pertama, (Jakarta : Prenada Media Group, 2019) hlm.246.

<sup>21</sup> Sidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000), hlm. 23

individu tidak dapat memiliki suatu ketentuan baku untuk menjalankan suatu perilaku.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (1) yang berbunyi sebagai berikut: <sup>22</sup> “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Artinya perlindungan konsumen merupakan perangkat hukum yang diciptakan oleh lembaga pemerintah untuk memberikan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum bagi para konsumen dari berbagai sengketa ataupun permasalahan karena merasa dirugikan oleh para pelaku usaha.<sup>23</sup> Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan menjadi dua aspek, yaitu:

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.<sup>24</sup>

Piliphus M Hadjon menyatakan bahwa di dalam perlindungan konsumen terdapat dua teori perlindungan hukum yaitu perlindungan hukum represif dan perlindungan hukum preventif. Perlindungan hukum represif yaitu perlindungan hukum yang dilakukan dengan cara menerapkan sanksi terhadap pelaku agar dapat menegakkan hukum sebenarnya yang biasanya dilakukan di

---

<sup>22</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

<sup>23</sup> Elia Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta, Graha Ilmu.; 2015), hlm.5.

<sup>24</sup> Adrianus Meliala, *Praktik Bisnis Curang*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1993, hlm.152.

pengadilan. Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan hukum yang bertujuan untuk mencegah terjadinya suatu sengketa.<sup>25</sup>

Pasal 6 ayat (1) POJK Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan yang berbunyi:<sup>26</sup> “PUJK wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen”. Dalam pasal ini membahas mengenai diwajibkan bagi Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) untuk memiliki dan menerapkan kebijakan perlindungan konsumen yang mencakup aspek perlindungan data, keamanan, dan penanganan pengaduan. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam rangka menjamin hak-hak konsumen dan menciptakan hubungan yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen.

Landasan Perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Di samping itu perlindungan konsumen diselenggarakan bersama berdasarkan asas yang sesuai dengan pembangunan nasional, yaitu:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

---

<sup>25</sup>Piliphus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat di Indonesia*, (Surabaya, PT. Bina Ilmu:1987) hlm.21.

<sup>26</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 Tahun 2022

2. Asas keadilan maksudnya agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan kewajibanya secara adil.
3. Asas keseimbangan maksudnya perlindungan konsumen memberikan keseimbangan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti meteril ataupun spritual.
4. Asas keselamatan dan keamanan konsumen, yaitu untuk memberikan jaminan keamanan barang dan jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum maksudnya agar pelaku usaha dan konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

#### **4. Teori Data Pribadi**

Teori data pribadi adalah konsep pemikiran mengenai data diri seseorang, yang tiap orangnya memiliki hak atas data pribadi tersebut. Hadirnya teori ini akibat pengaruh digitalisasi saat ini. Setiap orang yang menggunakan teknologi komunikasi saat ini sudah pasti memberikan data pribadinya yang ada di tiap aplikasi.

Data pribadi meliputi informasi seperti nama lengkap, jenis kelamin, kewarganegaraan, agama, dan data yang lebih spesifik seperti data kesehatan, data biometrik, dan data genetika. Sesuai dengan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 28D Ayat (1) yang berbunyi “yang menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil”. Sementara pada Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 28G

Ayat (1) yang secara eksplisit berbunyi “hak setiap orang atas perlindungan diri pribadi”. Dalam Pasal 28H Ayat (4) yang berbunyi: “melindungi hak milik pribadi setiap orang, yang juga mencakup data dan informasi pribadi yang dimiliki seseorang”.<sup>27</sup>

Dapat disimpulkan bahwa individu mempunyai hak untuk diakui, dijamin, dilindungi, diberi kepastian hukum serata diperlakukan yang sama dihadapan hukum. Individu juga berhak untuk melaksanakan kontrak dan mengutarakan pendapatnya atas hal apapun selama tidak bertentangan dengan perundang-undangan. Serta individu berhak memperoleh perlindungan atas dirinya, keluarganya, kehormatannya, martabatnya, dan harta benda yang dibawah kekuasaanya, serta mempunyai hak atas keamanan yang melindungi dari beragam ancaman ketakutan untuk melakukan kegiatan atau tidak yang merupakan hak asasi.

Pada bagian penjelasan Pasal 26 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang berbunyi sebagai berikut:<sup>28</sup> “Kecuali ditentukan lain oleh Peraturan Perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan Orang yang bersangkutan”. Dijelaskan bahwa data pribadi adalah salah satu bagian dari hak pribadi (*privacy rights*) yang mengandung pengertian merupakan hak untuk menikmati kehidupan pribadi dan bebas dari segala macam gangguan,

---

<sup>27</sup> Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

<sup>28</sup> Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008

hak untuk dapat berkomunikasi dengan orang lain tanpa tindakan memata-matai dan hak untuk mengawasi akses informasi tentang kehidupan pribadi dan data seseorang yang menggunakan atau memakai barang dan jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.

Sementara, Menurut *Black's Law Dictionary* yang berbunyi: “Data pribadi (personal data) didefinisikan sebagai informasi yang berkaitan dengan orang yang dapat diidentifikasi. Termasuk di dalamnya nama, alamat, nomor telepon, tanggal lahir, riwayat pekerjaan, riwayat kesehatan, nomor kartu kredit, dan sebagainya”. Menurut *Black's Law Dictionary*, data pribadi adalah informasi tentang individu teridentifikasi yang bersifat rahasia dan dilindungi hukum. Pengumpulan dan penggunaannya memerlukan persetujuan dari individu yang bersangkutan. Pengertian lain dari “data pribadi” adalah data yang berupa identitas, kode, simbol, huruf atau angka penanda personal seseorang yang bersifat pribadi dan rahasia.<sup>29</sup>

Data pribadi adalah data atau informasi yang dapat digunakan sendiri atau dikombinasikan dengan data lainnya untuk mengidentifikasi individu tertentu. Selain itu, data pribadi di anggap eksklusif karena mengilustrasikan informasi yang berkaitan dengan seseorang serta membedakan karakteristik tiap individu. Data tersebut harus dilindungi karena berkaitan langsung dengan privasi seseorang.

---

<sup>29</sup> Lia Sautunnida, “Urgensi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi di Indonesia: Studi Perbandingan Hukum Inggris dan Malaysia”, *Kanun Jurnal Ilmu Hukum* 20, no. 2 (Agustus 18, 2018): hlm. 369.

Perlindungan data pribadi adalah salah satu hak asasi manusia yang paling mendasar. Pentingnya data pribadi dalam perkembangan bisnis digital dan teknologi keuangan karena menjadi asset dari perusahaan. Hal ini untuk melindungi privasi data atau informasi terkait individu yang dianggap penting dan tidak boleh sembarangan disebar atau diberikan kepada orang lain yang tidak bertanggung jawab.

Pasal 5 ayat (1) Peraturan Menteri Komunikasi dan Transaksi Elektronik Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi yang berbunyi sebagai berikut:<sup>30</sup> “Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus mempunyai aturan internal perlindungan Data Pribadi untuk melaksanakan proses sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3”. Pasal ini menyebutkan kewajiban Penyelenggara Sistem Elektronik dalam mengelola data pribadi, seperti memastikan keamanan data, memberitahukan tujuan pengumpulan data, serta prosedur penanganan pengaduan.

## **F. Langkah-Langkah Penelitian**

Berdasarkan permasalahan di atas, diperlukan data dan informasi yang relevan terhadap judul serta identifikasi masalah. Agar memperoleh data yang akurat penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

### **1. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif analitis, yaitu penelitian yang tertuju pada pemecahan masalah dengan mengumpulkan dan

---

<sup>30</sup> Peraturan Menteri Komunikasi dan Transaksi Elektronik Nomor 20 Tahun 2016

menyusun data yang kemudian dianalisis dan diinterpretasikan mengenai data tersebut.<sup>31</sup> Penelitian ini menggunakan metode penelitian yang bersifat deskriptif analitis, analisis data yang dipergunakan yaitu pendekatan kualitatif terhadap data primer dan data sekunder.<sup>32</sup> Penelitian ini digunakan untuk mendapatkan gambaran yang sistematis dan menyeluruh mengenai Pelaksanaan Pasal 36 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi terhadap Data Pribadi Konsumen Aplikasi Kredivo.

## 2. Metode Pendekatan

Penelitian hukum ini menggunakan pendekatan *Yuridis Empiris* yaitu dengan mengkaji data-data yang diperoleh langsung dari permasalahan yang terdapat di lapangan dan kemudian dikaitkan dengan ketentuan hukum normatif (undang-undang) serta bahan kepustakaan yang ada, sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian yuridis empiris menggunakan teori hukum dan menganalisis peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia yang selanjutnya menghasilkan data sekunder, sedangkan penelitian empiris akan menghasilkan sumber data primer.<sup>33</sup>

Pendekatan *Yuridis Empiris* adalah pendekatan penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara langsung pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.<sup>34</sup>

---

<sup>31</sup> Suharsimi Arikunto, "Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek," in Rineka Cipta (Jakarta, 2006), hlm.155.

<sup>32</sup> Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakan Kelima, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hlm. 107.

<sup>33</sup> *Ibid*

<sup>34</sup> Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Hukum Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm.34.

Dalam pendekatan *Yuridis Empiris* yang meneliti tentang Pelaksanaan Pasal 36 Undang – Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi terhadap Data Pribadi Konsumen Aplikasi Kredivo.

### 3. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan di penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yaitu data yang dikumpulkan berupa jawaban atas pertanyaan penelitian yang akan diajukan terhadap masalah yang dirumuskan dan menjadi tujuan. Menurut Poerwandari penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkripsi wawancara, gambar, foto, rekaman video, dan lain-lain.<sup>35</sup>
- b. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dibedakan dua macam, yaitu, data primer dan data sekunder yaitu :

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok, dan organisasi. Pada umumnya data primer dianggap lebih baik dari data sekunder. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal yaitu data primer lebih bersifat terperinci dari data sekunder. Dalam hal ini data primer diperoleh dari lapangan atau di lokasi penelitian, seperti data primer yang diperoleh dari hasil

---

<sup>35</sup> E. Ktisti Poerwandari, *Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian*, (Jakarta : Lembaga Pengembangan dan Pengukuran Psikologi, Fak. Psikologi UI, 1998), hlm. 34

wawancara kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan Konsumen Kredivo.

## 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah bahan data yang berisikan informasi yang menjelaskan dan membahas tentang data primer. Peneliti menggunakan data ini sebagai data pendukung yang berhubungan dengan penelitian. Sumber data sekunder adalah sumber yang diperoleh secara tidak langsung, diambil melalui pihak yang telah berhasil memperoleh data terkait sebelumnya berupa:

a) Bahan Hukum Primer, yaitu bahan hukum paling utama yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan dan ketentuan-ketentuan yang dimuat dalam dokumen resmi berupa:

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer);
3. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi;
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
5. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;

6. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
  7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi;
  8. serta Syarat dan Ketentuan Kredivo.
- b) Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan yang memberikan petunjuk terhadap bahan hukum primer. Hal ini meliputi buku, jurnal ilmiah, dan bahan dari media internet yang relevan dengan topik penelitian.
- c) Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti ensiklopedia hukum, kamus hukum, dan lain-lain.

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Menggunakan data yang diperoleh dari studi kepustakaan dan data dari penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

a. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan atau library research, adalah penelitian yang dilakukan melalui kegiatan mengumpulkan data atau karya tulis ilmiah yang bertujuan dengan objek penelitian atau pengumpulan data yang bersifat kepustakaan, atau telaah yang dilaksanakan untuk memecahkan suatu masalah yang pada dasarnya tertumpu pada penelaahan kritis dan mendalam terhadap bahan-bahan pustaka yang relevan.

Melakukan telaah pustaka terhadap Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, literatur, jurnal, dan sumber lain terkait dengan perlindungan konsumen, keamanan data pribadi, serta pelaksanaan pasal 36 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.

b. *Field Research* (penelitian lapangan)

Penelitian lapangan ini dilakukan dengan cara wawancara kepada pihak yang terkait. Wawancara merupakan kejadian atau proses antara orang yang mewawancarai dan sumber informan atau orang yang diwawancarai secara langsung melalui Pesan Singkat di Media Sosial. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan Otoritas Jasa Keuangan dan Konsumen Kredivo.

c. Analisis Data

Analisis data adalah tahapan lanjutan dari teknik pengumpulan data. Proses analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik deskriptif analisis dengan pola pikir deduktif, yaitu teknik analisa dengan cara memaparkan data apa adanya, yang dalam hal ini data tentang analisis hukum bagi perlindungan konsumen dengan menggunakan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang pelindungan data pribadi. Selain itu, data-data yang sudah diolah dan dibentuk ke dalam narasi deskripsi untuk dijabarkan kembali sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti penulis.

d. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat dimana penulis akan melangsungkan penelitiannya guna mendapatkan data-data yang diperlukan penulis untuk memecahkan masalah. Adapun penelitian ini dilakukan di:

1. Studi Kepustakaan

- a. Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Jl. A. H. Nasution No. 105 Cibiru, Bandung.
- b. Perpustakaan Fakultas Syariah dan Hukum di Jl. A.H Nasution No. 105 Bandung.

2. Studi Lapangan

Studi Lapangan dilakukan di Kantor Regional 2 Jawa Barat OJK di Jl. Ir. H. Juanda No.152, Lebakgede, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40132

**G. Penelitian Terdahulu**

Penulis menyertakan penelitian terdahulu untuk memperkaya bobot isi dan materi menggunakan beberapa skripsi dan jurnal yang berhubungan dengan judul yang diteliti oleh penulis, yaitu “Pelaksanaan Pasal 36 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi terhadap Data Pribadi Konsumen Aplikasi Kredivo” untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan, selain itu hal ini juga dilakukan untuk menghindari sebuah kesamaan dengan penelitian yang sudah ada sebelumnya. Maka dari itu penulis mencantumkan beberapakan hasil penelitian terdahulu yaitu, sebagai berikut:

NO	Penulis dan Tahun	Judul Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Viena Maysa (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2022) <sup>36</sup>	PERLINDUNGAN HUKUM DATA PRIBADI PENGGUNA SPAYLATER SHOPEE INDONESIA (Studi Sengketa Inisial Nama Korban RAS Dan SWS)	Skripsi ini memiliki kaitan kredit <i>online</i> dengan penelitian yang mana dalam skripsi ini diteliti membahas tentang perlindungan hukum terhadap korban penyalahgunaan data pribadi pengguna Paylater pada Marketplace Shopee dan upaya Shopee dalam menjamin kerahasiaan data pribadi konsumen yang menggunakan fitur Paylater. Sedangkan, penelitian yang dibuat oleh penulis memfokuskan objek penelitian pada aplikasi

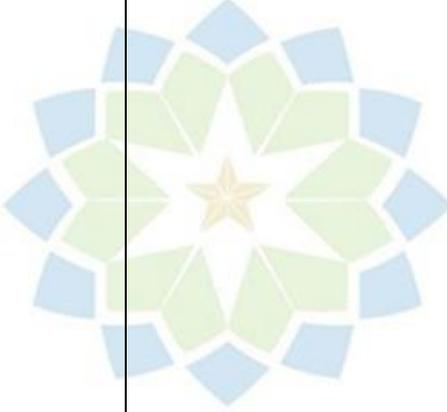
<sup>36</sup> Viena Maysa. *Perlindungan Hukum Data Pribadi Pengguna Spaylater Shopee Indonesia (Studi Sengketa Inisial Nama Korban RAS dan SWS)*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2022.

			<p>Kredivo dan membahas mengenai bagaimana bentuk dan upaya perlindungan hukum data pribadi konsumen dalam penyalahgunaan data pribadi serta implementasi dari Pasal 36 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.</p>
2.	<p>Ilham Ramadhan (Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta 2019)<sup>37</sup></p>	<p>PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DATA PRIBADI KONSUMEN <i>FINTECH PEER TO PEER LENDING</i></p>	<p>Skripsi ini memiliki kaitan perlindungan hukum terhadap data pribadi konsumen <i>fintech peer-to-peer lending</i> serta akibat hukum penyalahgunaan data pribadi. Sedangkan, penelitian yang dibuat oleh penulis</p>

<sup>37</sup> Ilham Ramadhan. *Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Fintech Peer To Peer Lending*. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta 2019.

			memfokuskan objek penelitian pada aplikasi Kredivo dan membahas mengenai bagaimana bentuk dan upaya perlindungan hukum data pribadi konsumen dari pihak Kredivo dalam penyalahgunaan data pribadi.
3.	Ayu Putri Kusumaningsih (Institut Agama Islam Negeri Salatiga 2020) <sup>38</sup>	HUTANG PIUTANG MELALUI MEDIA <i>ONLINE</i> KREDIVO DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DAN UNDANGUNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	Skripsi ini memiliki kaitan praktik hutang piutang melalui media <i>Online</i> dengan Objek Aplikasi Kredivo. Sedangkan, penelitian yang dibuat oleh penulis memfokuskan penelitian pada aplikasi Kredivo

<sup>38</sup> Ayu Putri Kusumsningsih. *Hutang Piutang Melalui Media Online Kredivo Dalam Prespektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Institut Agama Islam Negeri Salatiga 2020.

			<p>dan membahas mengenai bagaimana bentuk dan upaya perlindungan hukum data pribadi konsumen dari pihak Kredivo dalam penyalahgunaan data pribadi serta implementasi dari Pasal 36 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.</p>
--	--	---	---

Pada penelitian terdahulu pertama dengan skripsi yang disusun oleh penulis bernama Viena Maysa dari Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2022, yang berjudul “Perlindungan Hukum Data Pribadi Pengguna Spaylater Shopee Indonesia (Studi Sengketa Inisial Nama Korban RAS dan SWS).” Dalam penelitian ini, peneliti terdahulu membahas mengenai pelanggaran hak-hak konsumen terkait data pribadi pengguna Spaylater oleh perusahaan Shopee terhadap pengguna yang mengalami kerugian atas penyalahgunaan akun khususnya kejahatan *phising*.

Penelitian terdahulu Kedua dengan skripsi yang disusun oleh penulis bernama Ilham Ramadhan, dari Fakultas Hukum Universitas Pembangunan

Nasional “Veteran” Jakarta pada tahun 2019 yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen *Fintech Peer To Peer Lending*”. Dalam Penelitian ini, peneliti terdahulu membahas mengenai bagaimana perlindungan hukum yang diberikan Otoritas Jasa Keuangan terhadap data pribadi konsumen *fintech peer to peer lending* serta akibat hukum penyalahgunaan data pribadi yang dilakukan oleh penyelenggara Rupiahplus.

Penelitian terdahulu Ketiga dengan skripsi yang disusun oleh penulis bernama Ayu Putri Kusumsningsih dari Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Salatiga 2020 dengan judul skripsi “Hutang Piutang Melalui Media Online Kredivo Dalam Prespektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Dalam Penelitian ini, peneliti terdahulu ini membahas mengenai bagaimana tinjauan hukum terhadap praktik hutang piutang melalui media *online* di aplikasi Kredivo menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Sedangkan dalam penelitian penulis ini memberikan kebaharuan yang mana penulis meneliti mengenai bagaimana pelaksanaan dari pasal 36 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 terhadap konsumen Kredivo, serta kendala-kendala dan upaya-upaya hukum penyelesaian sengketa konsumen yang mengalami penyalahgunaan data pribadi di aplikasi Kredivo. Kredivo merupakan *start up* yang bergerak di bidang jasa keuangan dengan melakukan praktik kredit ataupun utang-piutang antara perusahaan dengan konsumen seperti yang sudah diteliti oleh peneliti terdahulu.

### **3. Sistematika Penelitian**

Sistematika penelitian adalah rancangan penyajian skripsi dari mulai awal hingga akhir. Penulis menyusun bagian secara sistematis untuk mempermudah penulisan dan memperjelas gambaran bagi pembacanya. Maka disusunlah sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka berpikir, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

#### **BAB II : TINJAUAN TEORITIS**

menjelaskan mengenai tinjauan umum mengenai Perlindungan Hukum, Pelindungan Data Pribadi, Perlindungan konsumen, *Fintech*, dan Data Pribadi.

#### **BAB III : HASIL DAN PEMBAHASAN**

merupakan hasil penelitian mengenai Pelaksanaan Pasal 36 Undang-Undang Nomor 27 tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi Terhadap Data Pribadi Konsumen Aplikasi Kredivo serta Kendala-Kendala dan Upaya-Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen yang Mengalami Penyalahgunaan Data Pribadi.

#### **BAB IV : PENUTUP/SIMPULAN**

berisi kesimpulan dari rumusan masalah serta hal yang didapatkan selama penelitian dan saran sebagai masukan bagi semua bagian yang terkait dengan proses penelitian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum**

##### **1. Pengertian Perlindungan Hukum**

Perlindungan hukum adalah segala upaya yang diberikan oleh hukum untuk melindungi hak dan kewajiban subjek hukum dengan rasa aman. Sebagai subjek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum. Pengertian hukum menurut Utrecht ialah suatu kumpulan petunjuk hidup yang berisi perintah maupun larangan yang mengatur tata tertib dalam suatu masyarakat dan harus dipatuhi oleh masyarakat akan karena adanya tindakan dari pemerintah dan penguasa negara. Pengertian hukum menurut Sudikno Mertokusumo bahwa hukum sebagai Kumpulan peraturan atau kaidah yang bersifat umum dan normatif, hukum bersifat umum karena berlaku bagi setiap orang dan bersifat normatif karena menentukan bagaimana caranya melaksanakan kepatuhan pada kaidah-kaidah.

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah perlindungan serta pengakuan terhadap nilai-nilai seorang manusia seperti harkat dan martabat, serta hak-hak asasi manusia sebagai subjek hukum yang didasari dengan ketentuan hukum dari kesewenangan.<sup>39</sup> Sedangkan menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan

---

<sup>39</sup> Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya. PT.Bina Ilmu, 1987, hlm. 1-2

seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.<sup>40</sup> Menurut Radbruch, hukum harus mengandung nilai-nilai dasar yaitu kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan atau kegunaan.

Secara teori, pada hakikatnya semua orang yang memiliki hubungan hukum berhak mendapatkan perlindungan hukum. Sedangkan secara terminologi, perlindungan hukum dapat diartikan dari gabungan dua definisi, yakni “perlindungan” dan “hukum”. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) perlindungan adalah tempat berlindung atau suatu upaya, perbuatan, dan sebagainya untuk melindungi.<sup>41</sup> Sedangkan hukum menurut KBBI ialah peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah; undang-undang, peraturan, dan sebagainya untuk mengatur pergaulan hidup masyarakat; patokan (kaidah, ketentuan) mengenai peristiwa (alam dan sebagainya) yang tertentu; keputusan (pertimbangan) yang ditetapkan oleh hakim (dalam pengadilan); vonis.<sup>42</sup>

## 2. Bentuk Perlindungan Hukum

Menurut Philipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum dibagi menjadi dua bentuk, yaitu:

---

<sup>40</sup>Satjipto Rahardjo, *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, (Jakarta: Kompas, 2003), hlm. 121.

<sup>41</sup> Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. “*Perlindungan*”. Diakses pada 16 Mei 2024 pukul 03.11 WIB, melalui web <https://kbbi.web.id/perlindungan>

<sup>42</sup> Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. “*Hukum*”. Diakses pada 16 Mei 2024 pukul 03.36 WIB, melalui web <https://kbbi.web.id/hukum>

a. Perlindungan hukum yang bersifat preventif

Menurut KBBI, preventif adalah bersifat mencegah. Subjek hukum dalam perlindungan hukum bersifat preventif diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Memiliki tujuan untuk mencegah terjadinya sengketa<sup>43</sup>. Peran pemerintah sangat besar yang didasarkan kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum bersifat preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan diskresi.

b. Perlindungan hukum yang bersifat represif

Menurut KBBI, tindakan represif adalah tindakan yang bersifat memaksa, mengekang, menahan, atau menindas dengan tujuan menyembuhkan. Perlindungan hukum bersifat represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Segala tindakan yang dilakukan untuk menindak pelaku kejahatan adalah bentuk represif.<sup>44</sup> Upaya represif adalah rangkaian upaya atau tindakan yang dimulai dari penyelidikan, penindakan, pemeriksaan, dan penyerahan penuntut umum untuk dihadapkan ke sidang pengadilan. Penanganan perlindungan hukum ini dilakukan oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia.

Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subjek-subjek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang

---

<sup>43</sup> *Ibid*

<sup>44</sup> *Ibid*

berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Hal ini dapat dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu :<sup>45</sup>

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif adalah perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

## **B. Tinjauan Umum tentang Pelindungan Data Pribadi**

### **1. Pengertian Data Pribadi**

Data pribadi adalah data yang berkenaan dengan ciri seseorang, nama, umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, alamat, dan kedudukan dalam keluarga. Data pribadi mengilustrasikan informasi yang berkaitan dengan seseorang yang membedakan karakteristik asing-masing individu. Pengertian data pribadi tertuang dalam pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik, yang menyatakan bahwa “Data pribadi adalah data

---

<sup>45</sup> Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, (Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret. 2003) hlm.20

perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat, dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiannya”. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 pasal 1 angka 29 berbunyi:<sup>46</sup> “Data Pribadi adalah setiap data tentang seseorang baik yang teridentifikasi dan/atau dapat diidentifikasi secara tersendiri atau dikombinasi dengan informasi lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung melalui Sistem Elektronik dan/atau non-elektronik”. Sementara, Menurut *Black's Law Dictionary* yang berbunyi: “Data pribadi (personal data) didefinisikan sebagai informasi yang berkaitan dengan orang yang dapat diidentifikasi. Termasuk di dalamnya nama, alamat, nomor telepon, tanggal lahir, riwayat pekerjaan, riwayat kesehatan, nomor kartu kredit, dan sebagainya”.

Privasi menurut Alan Westin bahwa privasi adalah klaim individu, kelompok, atau institusi untuk menentukan sendiri kapan, bagaimana, dan sejauh mana informasi tentang mereka dikomunikasikan kepada orang lain.<sup>47</sup> Hak privasi merupakan hak yang melekat pada diri setiap orang dan dianggap sebagai martabat yang harus dilindungi. Pengertian lain mengenai hak privasi ialah hak vital yang penting bagi perlindungan martabat manusia dan bertujuan untuk menjadi dasar dimana banyak hak asasi manusia di atasnya.<sup>48</sup> Menurut Danrivanto Budhijanto, perlindungan terhadap hak-hak pribadi atau hak privat

---

<sup>46</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik.

<sup>47</sup> Rosadi, SD, 2015, *Cyber Law Aspek Data Privasi Menurut Hukum Internasional, Regional dan Nasional*, Refika Aditama, Jakarta, hlm. 23

<sup>48</sup> Teddy Lesmana, “Urgensi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Dalam Menjamin Keamanan Data Pribadi Sebagai Pemenuhan Hak Atas Privasi Masyarakat Indonesia”, *JURNAL RECHTEN: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia*, (Sukabumi: Universitas Nusa Putra Sukabumi, 2021), hlm.2

akan meningkatkan nilai-nilai kemanusiaan, meningkatkan hubungan antara individu dan masyarakatnya, meningkatkan kemandirian atau otonomi untuk melakukan kontrol dan mendapatkan kepastian, serta meningkatkan toleransi dan menjauhkan dari perlakuan diskriminasi serta membatasi kekuasaan pemerintah.<sup>49</sup> Data pribadi bersifat pribadi dan rahasia ini merupakan bagian dari privasi. Sifatnya yang dianggap sensitif membuat data pribadi sebagai suatu aset yang bernilai ekonomi tinggi.

## 2. Pengertian Pelindungan Data Pribadi

Menurut KBBI pelindungan memiliki arti sebagai proses, cara, perbuatan melindungi.<sup>50</sup> Data pribadi menurut Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi adalah data tentang orang perseorangan yang teridentifikasi atau dapat diidentifikasi secara tersendiri atau dikombinasi dengan informasi lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sistem elektronik atau non-elektronik. Pelindungan data pribadi merupakan proses yang dilakukan untuk melindungi data yang berisi informasi seseorang. Dalam pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi mengartikan sebagai berikut: “Pelindungan Data Pribadi adalah keseluruhan upaya untuk melindungi Data Pribadi dalam rangkaian pemrosesan Data Pribadi guna menjamin hak konsitusional subjek Data Pribadi”.

---

<sup>49</sup> Danrivanto Budhijanto, *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran & Teknologi Informasi: Regulasi & Konvergensi*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2010) hlm. 4

<sup>50</sup> Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. “*Pelindungan*”. Diakses pada 29 Mei 2024 pukul 11.31 WIB, melalui web <https://kbbi.web.id/pelindungan>

Pelindungan data pribadi ini menyangkut kepada pengendali data pribadi, dimana adanya seseorang atau badan hukum yang bertindak dalam pengendalian data pribadi untuk mencapai tujuan dan upaya pelindungan. Pengendali data pribadi dalam Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi merupakan setiap orang, badan publik, dan organisasi internasional yang bertindak sendiri-sendiri atau bersama-sama dalam menentukan tujuan dan melakukan kendali pemrosesan data pribadi. Pelindungan data pribadi dengan perlindungan data pribadi memiliki konsep yang sama, yaitu upaya untuk memberikan perlindungan kerahasiaan dan keamanan data pribadi individu.

### **3. Subjek Hukum dalam Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi**

Subjek hukum dalam Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi tidak sama seperti subjek hukum pada umumnya, dimana terdapat Orang/Individu dan Badan Hukum. Akan tetapi, ada perbedaan dalam subjek hukum dalam Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi ini yaitu, Subjek Data Pribadi sebagai konsumen, Pengendali Data Pribadi sebagai Pelaku Usaha, dan Processor Data Pribadi yang memproses data pribadi dari Subjek Data Pribadi.<sup>51</sup> Sehingga dalam Undang-Undang Pelindungan data Pribadi, terdapat beberapa subjek hukum yaitu:

#### **a. Subjek Data Pribadi (Konsumen)**

Subjek data pribadi ini merujuk pada individu/konsumen yang datanya sedang diproses atau dikelola. Subjek data pribadi adalah orang perseorangan

---

<sup>51</sup> Raineven Sailano Violand Charnade. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mengalami Kebocoran Data Pribadi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi di Indonesia”, Universitas Lampung, 2023.

yang pada dirinya melekat Data Pribadi.<sup>52</sup> Subjek data pribadi dapat disebagai konsumen karena sebagai pihak pengguna jasa yang dilindungi data pribadinya oleh pelaku usaha. Pemakai barang dan/atau jasa dinamakan konsumen akhir. Dalam hal pemrosesan data pribadi maka konsumen yang dimaksud adalah individu yang menggunakan jasa yaitu setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>53</sup>

#### b. Pengelola Data Pribadi (Pelaku Usaha)

Pengelola data pribadi atau pengendali data ini dapat berupa perusahaan, instansi pemerintahan, atau organisasi yang memproses dan mengelola data pribadi. Pengendali Data Pribadi dalam Pasal 1 ayat (4) Undang-Undang Pelindungan data Pribadi adalah setiap orang, badan publik, dan organisasi internasional yang bertindak sendiri-sendiri atau bersama-sama dalam menentukan tujuan dan melakukan kendali pemrosesan Data Pribadi. Pengelola data pribadi ini memiliki kewajiban untuk melindungi kerahasiaan dan keamanan data pribadi konsumen yang dikelolanya. Dalam pemrosesan data pribadi Pengendali Data Pribadi berperan sebagai pelaku usaha. Sesuai dengan pengertian pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Angka (3) yaitu:

“Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara

---

<sup>52</sup> Pasal 1 Ayat (6) Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi

<sup>53</sup> Wahyu Sasongko, Ketentuan Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen (Bandar Lampung: Universitas Bandar Lampung, 2016), hlm.56.

Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggara kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.“

c. Pengolah Data (Prosesor Data Pribadi)

Pengolah Data atau Prosesor Data Pribadi adalah setiap orang, badan publik, dan organisasi internasional yang bertindak sendiri-sendiri atau bersama-sama dalam melakukan pemrosesan data pribadi atas nama Pengendali Data Pribadi. Pengolah data atau Pemroses data Subjek Hukum ini merujuk pada pihak yang memproses data pribadi atas nama pengelola data, seperti vendor atau kontraktor penyedia layanan IT. Pemroses data pribadi melakukan pemrosesan data pribadi yang berupa pengumpulan, perekaman, pencatatan dan atau penyimpanan data pribadi, atau pelaksanaan penyusunan, penyesuaian, perubahan data pribadi, pemulihan kembali data pribadi yang telah dimusnahkan, pengungkapan data pribadi, penggabungan, pembetulan, penghapusan atau penghancuran data pribadi.

**4. Jenis-Jenis Data Pribadi**

Jenis-jenis data pribadi dalam Bab III Pasal 1, 2, dan 3 Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi yang disebutkan dalam Pasal 1, Data Pribadi terbagi menjadi 2 yaitu data pribadi bersifat umum dan data pribadi bersifat spesifik sebagai berikut:

- a. Data Pribadi yang bersifat Umum, terdapat pada Ayat (3) huruf b, yang meliputi:
  1. Nama lengkap;
  2. Jenis kelamin;

3. Kewarganegaraan;
  4. Agama;
  5. Status perkawinan; dan/atau
  6. Data pribadi yang dikombinasikan untuk mengidentifikasi seseorang.
- b. Data Pribadi yang bersifat Spesifik, terdapat pada Ayat (1) huruf a, yang meliputi:
1. Data dan informasi kesehatan;
  2. Data biometrik;
  3. Data genetika;
  4. Catatan kejahatan;
  5. Data anak;
  6. Data keuangan pribadi; dan/atau
  7. data lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **C. Tinjauan Umum tentang Konsumen**

#### **1. Pengertian Konsumen**

Kata konsumen berasal dari kata dalam bahasa Inggris, yakni *consumer*, secara harfiah berarti orang yang memerlukan, menggunakan; pemakai atau pembentuk. Pengertian konsumen secara otentik dirumuskan di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pengertian Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun

mahluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>54</sup> Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan secara tegas bahwa konsumen mendapatkan perlindungan hukum dan konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan.<sup>55</sup>

Perlindungan konsumen adalah upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>56</sup> Dengan kepastian hukum, maka akan menjamin seseorang dapat melakukan suatu perilaku yang sesuai dengan ketentuan dalam hukum yang berlaku dan begitu pula sebaliknya. Hal ini karena semua orang masyarakat Indonesia memiliki posisi yang sama di muka hukum, sejalan dengan prinsip *equality before the law* dalam Pasal 27 Ayat (1) Undang-undang Dasar Negara republik Indonesia Tahun 1945. Tanpa adanya kepastian hukum, maka seorang individu tidak dapat memiliki suatu ketentuan baku untuk menjalankan suatu perilaku.

## **2. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Menurut Prof. Dr. Notonegoro hak adalah suatu kekuasaan untuk menerima atau melakukan sesuatu yang seharusnya diterima atau dilakukan. Dalam hal ini, tidak dapat dilakukan atau diterima oleh pihak lain. Sementara, kewajiban adalah sebagai kewajiban untuk memberikan sesuatu yang harus

---

<sup>54</sup> Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>55</sup> Wahyu Sasongko, Ketentuan Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen (Bandar Lampung: Universitas Bandar Lampung, 2016), hlm.140.

<sup>56</sup>Toman Sony Tambunan & Wilson R.G Tambunan, *Hukum Bisnis*, cetakan pertama, (Jakarta : Prenada Media Group, 2019) hlm.246.

diberikan dari bagian tertentu.<sup>57</sup> Hak Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur hak-hak konsumen, sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

---

<sup>57</sup> Elia Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta, Graha Ilmu.; 2015) hlm.5

- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 5 Undang Undang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai kewajiban konsumen, sebagai berikut:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

### **3. Tujuan Perlindungan Konsumen**

Menurut Az.Nasution bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan aturan yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Hukum perlindungan konsumen juga diartikan sebagai keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/ atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup. Perlindungan konsumen merupakan tujuan dan sekaligus usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Oleh karena, perlindungan konsumen memiliki peran penting dalam menciptakan ekosistem perdagangan yang sehat dan menguntungkan bagi semua pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha. Dalam Pasal 3

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan mengenai tujuan konsumen, sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

## **D. Tinjauan Umum tentang *Fintech***

### **1. Pengertian *Fintech***

Menurut *National Digital Research Center* (NDCR), *fintech* merupakan salah satu pembaharuan di sektor finansial yang menggunakan teknologi futuristik. *Fintech* berasal dari kata “*financial*” dan “*technology*” yang mengacu pada inovasi finansial dengan melalui teknologi. *Fintech*

merupakan singkatan dari kata *financial technology* yang dapat diartikan dalam bahasa Indonesia menjadi teknologi finansial. Menurut Pasal 1 Angka 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 19 /12/ PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial, Teknologi Finansial adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran.<sup>58</sup>

*Financial Technology (Fintech)* merupakan hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya dalam membayar harus bertatap muka dan membawa sejumlah uang kas, kini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja.<sup>59</sup> Berdasarkan pengertian *Fintech Lending* atau disebut juga *Fintech Peer to Peer Lending* atau Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (LPMUBTI) adalah salah satu inovasi pada bidang keuangan dengan pemanfaatan teknologi yang memungkinkan pemberi pinjaman (debitur) dan penerima pinjaman (kreditur) melakukan

---

<sup>58</sup> Diakses pada tanggal 2 Juni 2024 Pukul 18.23 melalui [https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Documents/PBI\\_191217.pdf](https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Documents/PBI_191217.pdf)

<sup>59</sup> Rio Bagus Permana, Perlindungan Hukum terhadap Data Konsumen yang Melakukan Pinjaman Melalui Aplikasi Kredit Online, Universitas Jember, 2019. hlm. 25

transaksi pinjam meminjam tanpa harus bertemu langsung yang mana dilakukan secara *online*.<sup>60</sup>

## 2. Jenis-Jenis *Fintech*

*Fintech* merupakan inovasi dalam sektor keuangan digital. Berdasarkan Bank Indonesia, *fintech* terbagi menjadi 4 (empat) jenis, yakni.<sup>61</sup>

### a. *Peer-to-Peer (P2P) Lending* dan *Crowdfunding*

*Fintech* yang mendapat perhatian dari sekian banyak yang ada di Indonesia adalah *Peer-to-Peer (P2P) Lending*. *P2P Lending* atau layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi menurut Pasal 1 angka 3 POJK No 77/POJK.01/2016 bahwa:<sup>62</sup>

“penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman dalam rangka melakukan perjanjian pinjam meminjam dalam mata uang rupiah secara langsung melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet.”

*Crowd funding* merupakan proses mengumpulkan sejumlah uang untuk suatu usaha oleh sejumlah besar orang, biasanya dilakukan melalui . Ada tiga pihak yang terlibat dalam platform *crowdfunding*, yaitu *project owner*, *supporter* (publik yang memberikan dukungan dana) dan penyedia *platform*. Ketiga pihak ini memiliki peran masing-masing dalam menciptakan sebuah ekosistem yang dapat menunjang kebutuhan tiap pihak.

---

<sup>60</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Faq: Kategori Umum*, Melalui <[FAQ Fintech Lending.pdf \(ojk.go.id\)](#)> yang diakses pada 7 Desember 2023, pukul 14.45

<sup>61</sup> Diakses pada tanggal 4 juni 2024 Pukul 01.28 WIB melalui <https://www.online-pajak.com/tentang-pajak-pribadi/fintech>

<sup>62</sup> Wilna Oktavia, Putri, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Fintech Peer To Peer Lending Terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan Regional Sumatera Barat*, Universitas Andalas. 2022. hlm. 3

## b. Manajemen Aset

Kesibukan operasional perusahaan, seperti penggajian, pengelolaan karyawan, sistem pembiayaan, dan lain-lain. Sekarang banyak startup yang melihat hal itu sebagai peluang untuk membuka bidang usaha. Perusahaan yang menyediakan platform *Expense Management System* untuk membantu berjalannya sebuah usaha lebih praktis dan efisien. Akibatnya masyarakat Indonesia dapat lebih *paperless*, karena semua rekapan pergantian biaya yang semula dilakukan manual, cukup dilakukan melalui aplikasi untuk persetujuan pergantian biaya tersebut.

## c. *Payment, Clearing, dan Settlement*

*Payment, Clearing, dan Settlement* merupakan teknologi finansial yang bergerak di bidang pembayaran, baik yang diselenggarakan oleh perbankan ataupun dilakukan Bank Indonesia. Keberadaan *fintech* ini jelas sangat memudahkan para pengguna untuk melakukan transaksi pembayaran yang praktis, cepat, aman dan nyaman.

## d. *Market Aggregator*

*Market Aggregator/Provisioning* yaitu teknologi finansial yang memiliki simpanan bank data tentang berbagai produk keuangan yang tersedia di pasaran. Portal *market aggregator* akan sangat membantu masyarakat dalam menentukan pilihan pada suatu produk keuangan tertentu. Dengan menyajikan data tentang berbagai aspek produk keuangan seperti harga, fitur, dan manfaatnya.

### 3. Dasar Hukum *Fintech*

Meskipun bukan termasuk institusi finansial seperti bank, *fintech* masih berada di bawah regulasi Bank Indonesia. Hal ini bertujuan untuk memastikan perlindungan bagi pengguna dan masyarakat umum. Oleh karena itu perusahaan penyelenggara *fintech* wajib mendaftarkan perusahaannya pada Bank Indonesia ataupun Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Dalam penerapannya *fintech* di Indonesia memiliki dasar hukum atau regulasi resmi dari pemerintah, sebagai berikut:

- a. Peraturan Jasa Keuangan No. 77/POJK.01/2016 mengenai Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.
- b. Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.
- c. Peraturan Bank Indonesia No. 18/17/PBI/2016 tentang Uang Elektronik.
- d. Surat Edaran Bank Indonesia No. 18/22/DKSP perihal Penyelenggaraan Layanan Keuangan Digital.

### 4. Perjanjian *Fintech Peer to Peer Lending*

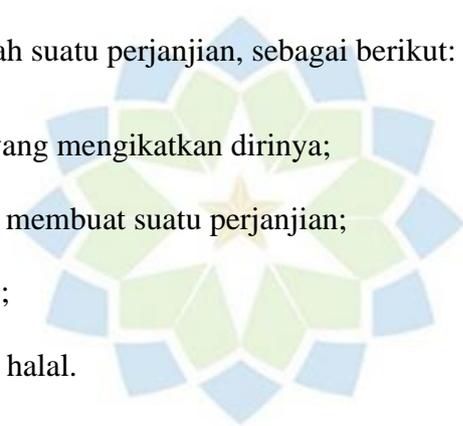
Definisi perjanjian menurut Subekti adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.<sup>63</sup> Perjanjian *fintech* antara konsumen dengan pelaku usaha merupakan aspek penting dalam industri teknologi finansial. Dalam pelaksanaan kegiatan *fintech* terdapat perjanjian antara para pihak.

---

<sup>63</sup> R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta:Intermasa, 2002) hlm.1.

Perjanjian tersebut berisi hak dan kewajiban antara pihak yang harus dipenuhi agar tidak saling merugikan. Para pihak dalam kegiatan perjanjian *fintech* umumnya melibatkan beberapa entitas kunci, yaitu penyelenggara *fintech* sebagai penyedia platform atau layanan, pengguna atau nasabah yang memanfaatkan layanan tersebut,

Suatu perjanjian dinamakan persetujuan, karena dua pihak itu setuju untuk melakukan atau memberikan sesuatu. Dalam Pasal 1320 KUHPerdara dinyatakan syarat sah suatu perjanjian, sebagai berikut:

- 
- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
  - b. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian;
  - c. Suatu hal tertentu;
  - d. Suatu sebab yang halal.

Syarat pertama dan kedua merupakan syarat subjektif, dimana apabila tidak terpenuhi maka perjanjian itu dapat dibatalkan. Sementara, syarat ketiga dan keempat merupakan syarat objektif, Dimana apabila tidak terpenuhi maka perjanjian itu batal demi hukum.

Perjanjian penyelenggaraan layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi digital merupakan salah satu bentuk hubungan hukum antara penyelenggara dan pemberi pinjaman. Setiap transaksi atau perjanjian harus mempertimbangkan sifat hukumnya. Hukum digunakan dalam *fintech* ini berfungsi untuk melindungi dari wanprestasi. Semua kegiatan yang dilakukan oleh *fintech* harus diatur oleh perjanjian yang sah yang diatur dalam Pasal 1320

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Menurut pasal ini, ada empat syarat yang diperlukan agar suatu perjanjian dianggap sah secara hukum. Syarat-syarat tersebut yaitu terdapat kesepakatan, dilakukan oleh subjek hukum yang cakap, terdapat suatu sebab tertentu, dan tidak boleh bertentangan dengan Undang-Undang.



### BAB III

#### PELAKSANAAN PASAL 36 UNDANG-UNDANG NOMOR 27 TAHUN 2022 TENTANG PELINDUNGAN DATA PRIBADI KONSUMEN PADA APLIKASI KREDIVO

##### A. Pelaksanaan Pasal 36 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang *Pelindungan Data Pribadi* dalam Melindungi Data Pribadi Konsumen Kredivo

Kredivo adalah perusahaan *financial technology* (*fintech*) yang menyediakan layanan pinjaman online bagi konsumen di Indonesia. Perusahaan ini bergerak di bidang jasa keuangan digital yang mengelola banyak data pribadi konsumen, seperti informasi identitas, riwayat keuangan, dan data transaksi.

Gambar 3.1 Logo Aplikasi Kredivo



Sumber: Kredivo

Berdasarkan gambar diatas aplikasi Kredivo adalah salah satu platform layanan keuangan populer yang menyediakan pembiayaan kredit instan kepada konsumen untuk pembelian *e-commerce*, offline, bahkan pinjaman tunai. Pengguna Kredivo dinyatakan sebagai Konsumen/Subjek Data Pribadi dan Kredivo dinyatakan sebagai Pelaku Usaha/Pengendali Data Pribadi, dengan nama lain Kredivo adalah lembaga pembiayaan yang menawarkan pinjam-meminjamKredivo menjadi salah satu aplikasi pinjam-meminjam *online*

dengan pengguna mencapai hingga 10 juta orang atau setara dengan 2,8% penduduk di Indonesia pada tahun 2024.

Pada saat ini, perkembangan teknologi digital berkembang sangat pesat. Data pribadi menjadi salah satu aspek penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan, termasuk Kredivo. Berdasarkan teori yang digunakan oleh peneliti yaitu Teori Kepastian Hukum dimana kepastian hukum dibutuhkan sebagai ketetapan suatu hukum yang berlaku dalam penerapan hukum di kehidupan bermasyarakat. Kepastian sendiri memiliki arti sebagai perihal yang pasti, ketentuan, atau ketetapan. Sementara, hukum adalah keseluruhan peraturan tentang tingkah laku yang berlaku dalam suatu kehidupan masyarakat. Kepastian hukum sangat berhubungan dengan peraturan-peraturan dan undang-undang yang berlaku di masyarakat. Sehingga, kepastian hukum sangat relevan untuk memberikan kerangka yang jelas bagi individu dan organisasi tentang bagaimana data pribadi harus dilindungi dan dikelola agar terciptanya kepastian, keadilan, dan kemanfaatan hukum.

Selain teori diatas, dalam pelaksanaan untuk melindungi data pribadi penulis menggunakan teori pendukung yaitu Teori Perlindungan Hukum. Perlindungan hukum dibutuhkan untuk melindungi hak dan kewajiban subjek hukum dari suatu tindakan yang merugikan. Perlindungan data pribadi adalah upaya yang dilakukan oleh pengguna data pribadi, penyelenggara sistem elektronik baik secara preventif (pencegahan), persuasif (pengarahan), represif ataupun kuratif terhadap data pribadi yang dihimpun oleh pemilik data pribadi/konsumen ke dalam sistem elektronik penyelenggara supaya data

tersebut dijaga, dilindungi, dan terhindar dari penyalahgunaan yang merugikan pemilik data/konsumen tersebut.<sup>64</sup>

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum dibedakan menjadi dua macam, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi hadir sebagai suatu aturan normatif yang dapat memberikan perlindungan hukum bersifat preventif. Perlindungan hukum yang bersifat preventif ini, perlindungan hukum yang diberikan suatu negara atau pemerintah melalui pengaturan dalam Undang-Undang dalam bentuk pencegahan sebelum terjadinya sengketa.

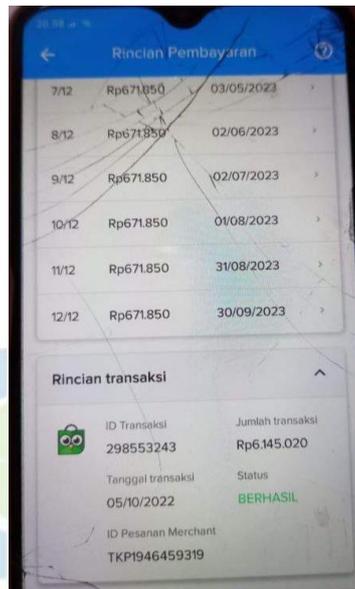
Maraknya kasus penyalahgunaan data pribadi di masyarakat saat ini membutuhkan dasar hukum untuk melindunginya. Penyalahgunaan data pribadi merujuk pada tindakan atau perilaku yang tidak etis atau melanggar hukum dalam pengelolaan dan penggunaan informasi pribadi seseorang. Salah satu aspek penting yang perlu dalam melindungi data pribadi adalah terdapatnya kepastian dan perlindungan hukum. Hal tersebut sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, akan dibahas lebih lanjut mengenai penerapannya di kehidupan masyarakat. Data pribadi dalam hal ini ialah yang merujuk pada segala informasi yang digunakan untuk mengidentifikasi seseorang, mencakup nama, alamat, nomor identitas, rekam medis, preferensi pribadi, dan berbagai informasi lainnya yang bersifat pribadi. Maka dari itu, teori diatas dibutuhkan dalam melindungi data pribadi karena

---

<sup>64</sup> Rizky P. P. Karo Karo, *Pengaturan Perlindungan Data Pribadi Di Indonesia; Perspektif Teori Keadilan Bermartabat*. (Bandung:Penerbit nusa media, 2020) hlm. 55

terdapat ketetapan atau kepastian dalam hukum yang berbentuk aturan atau undang-undang.

Gambar 3.2 Bukti Transaksi Oknum pada Akun Korban



Sumber: Responden C

Berdasarkan hasil wawancara kepada responden yang mengalami penyalahgunaan data pribadi.<sup>65</sup> Kasus ini terjadi pada tanggal 5 Oktober 2022 sekitar jam 17.40 WIB korban mendapat kiriman pesan melalui melalui *Whatsapp* dari seseorang (oknum) yang mengatasnamakan Kredivo. Oknum tersebut menawarkan kartu kredivo *premium*, dengan kenaikan limit pinjaman. Oknum mengirimkan link untuk penawaran tersebut dan korban pun membuka link tersebut dan mengisi *form* yang ada di dalam link tersebut. Korban tidak memberikan kode OTP kepada oknum. Setelah itu, korban merasa curiga dan membuka akun kredivo miliknya, mendapati transaksi diluar kendali korban

<sup>65</sup> Hasil Wawancara Pribadi Penulis dengan Konsumen Kredivo inisial C pada tanggal 9 Juli 2024

seperti Gambar 3.2 diatas dengan transaksi sebesar Rp. 6.207.059,00 (Enam juta dua ratus tujuh ribu lima puluh sembilan rupiah) serta transaksi lainnya dalam aplikasi Tokopedia sehingga total tagihan di akun korban menjadi Rp. 8.062.200,00 (Delapan juta enam puluh dua ribu dua ratus rupiah). Korban langsung mengkonfirmasi adanya penyalahgunaan akun kepada Kredivo, Tokopedia, dan membuat Laporan Kepolisian. Korban C langsung melakukan pengaduan kepada *Costumer Service* Pihak Kredivo dan membuat Laporan Kepolisian terkait transaksi diluar kendali tersebut. Sampai saat ini, kasusnya masih berjalan karena tidak adanya tanggung jawab dan penyelesaian.

Gambar 3.3 Bukti pesan *Debt Collector* Kredivo Kepada Korban



Sumber: Responden C

Berdasarkan Gambar 3.3 diatas bahwa, korban C melakukan mogok pembayaran dari transaksi yang dilakukan oknum, menyebabkan pihak *Debt Collector* melakukan proses pengingat tagihan karena korban terlambat membayar. Berdasarkan keterangan korban pihak *Debt Collector* melakukan

pengancaman penyebaran data pribadi seperti KTP, jika korban tidak menyelesaikan pembayaran transaksi di akun Korban.

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi yang merupakan komponen penting dalam melindungi data pribadi di Indonesia. Pasal 36 Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi, berbunyi bahwa: “Dalam melakukan pemrosesan Data Pribadi, Pengendali Data Pribadi wajib menjaga kerahasiaan Data Pribadi”. Pada pasal diatas, kata ‘Pengendali data pribadi’ merujuk pada Kredivo maupun pihak ketiga, sebuah perusahaan *fintech* yang memiliki kendali atas pengendali dan pemrosesan data pribadi konsumen. Dalam pasal tersebut pengendali data pribadi wajib menjaga kerahasiaan data pribadi, akan tetapi dalam pelaksanaannya dihubungkan dengan kasus diatas salah satu pihak ketiga dari kredivo tidak perlindungan data pribadi karena adanya ancaman sebagai bentuk penyalahgunaan data pribadi konsumen.

Kasus penyalahgunaan data pribadi dalam bentuk kasus pengancaman yang dilakukan oleh pihak ke tiga suatu aplikasi *Fintech Peer-to-Peer Lending* kepada konsumen banyak terjadi. Pihak ke tiga yang dimaksud disini ialah *debt collector* sebagai pihak jasa penagihan yang dipilih oleh lembaga pembiayaan untuk menagih hutang konsumen yang menunggak. Mereka berperan sebagai perantara antara kreditur dan debitur dalam proses penagihan hutang. Dalam hal mendukung analisa yang dilakukan peneliti berikut merupakan Syarat dan Ketentuan yang dikeluarkan oleh Kredivo sebagai pelaku usaha, sebagai berikut:

## Syarat dan Ketentuan

### Penerima Perjanjian

1. Syarat dan ketentuan ini merupakan perjanjian ("**Perjanjian**") antara Anda selaku pemegang akun Kredivo ("**Akun**") dan PT Kredivo Finance Indonesia ("**Kredivo**"), suatu perusahaan yang didirikan secara sah berdasarkan hukum negara Republik Indonesia yang bergerak di bidang pembiayaan, yang berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia.
2. Sebelum menggunakan Akun Kredivo, baca dengan teliti persetujuan, syarat, dan ketentuan dalam Perjanjian ini. Dengan menggunakan Akun ini, Anda memberikan persetujuan yang tercantum dalam, dan menyetujui dan terikat oleh syarat dan ketentuan yang berlaku antara Anda ("**Pemegang Akun**") dan Kredivo.
3. Sebagai tambahan dari Perjanjian ini, Pemegang Akun juga mengakui dan menyetujui untuk terikat pada kebijakan, syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh Kredivo lainnya (termasuk namun tidak terbatas pada kebijakan privasi, kebijakan keamanan, ketentuan penggunaan, atau kebijakan khusus sehubungan dengan produk Kredivo tertentu) sebagaimana dipublikasikan dan diperbaharui dari waktu ke waktu di website, aplikasi, dan/atau sarana media elektronik Kredivo lainnya sebagaimana dianggap layak oleh Kredivo dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Pemegang Akun setuju bahwa tanpa memerlukan pemberitahuan kepada atau persetujuan sebelumnya dari Pemegang Akun, Kredivo dapat menggunakan sub-kontraktor (termasuk, namun tidak terbatas pada, suatu afiliasi Kredivo) atau jasa pihak ketiga untuk menyediakan setiap bagian dari Layanan Kredivo, termasuk, tanpa terbatas pada, penyediaan piranti lunak (software), penilaian kredit (credit scoring), penagihan, layanan pelanggan dan setiap layanan lainnya sebagaimana dianggap diperlukan oleh Kredivo untuk memastikan bahwa Pemegang Akun akan menerima pelayanan yang efisien dan dapat diandalkan.
5. Pemegang Akun menyatakan tidak bertempat tinggal di daerah atau suatu wilayah dimana Pemegang Akun adalah subjek atau tunduk pada qanun yang ditetapkan oleh pemerintah Aceh.

### Penerbitan Akun

1. Penggunaan Akun Kredivo terbatas pada Pemegang Akun dan tunduk pada syarat dan ketentuan dalam Perjanjian ini.
2. Pemegang Akun tidak akan mengizinkan orang lain untuk menggunakan Akunnya dan Pemegang Akun wajib untuk selalu menjaga Akun dan Nomor Identifikasi Pribadi (PIN) yang diterbitkan, dan menjaga kerahasiaan PIN tersebut. Pemegang Akun dengan ini bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap kelalaian yang dilakukan oleh Pemegang Akun sendiri yang menyebabkan Akun dapat digunakan oleh pihak lain selain Pemegang Akun.
3. Kredivo akan mengelola Akun atas nama Pemegang Akun yang nilai pembelian barang dan/atau jasa, serta biayanya dipengaruhi oleh penggunaan Akun. Kewajiban lainnya dari Pemegang Akun yang timbul berdasarkan Perjanjian ini dan setiap kerugian yang ditanggung oleh Kredivo (baik secara langsung atau oleh mitra pemberi pinjamannya (sebagaimana berlaku)) yang timbul dari penggunaan Akun akan dikenakan biaya. Notifikasi mengenai transaksi yang dibebankan akan dikirimkan kepada Pemegang Akun melalui alamat email, nomor telepon dan/atau ponsel (melalui notifikasi di dalam aplikasi) yang dicantumkan dan pemberitahuan tersebut akan dianggap telah diterima oleh Pemegang Akun dalam waktu 3 (tiga) hari kalender setelah dikirimkan oleh Kredivo.

#### **Pengguna Akun**

1. Pemegang Akun bertanggung jawab atas semua kredit atau fasilitas lainnya yang diberikan oleh Kredivo (baik secara langsung atau atas nama mitra pemberi pinjamannya (sebagaimana berlaku)) sehubungan dengan Akun dan untuk semua biaya terkait yang timbul karena Perjanjian ini, terlepas dari penghentian Perjanjian ini
2. Pemegang Akun harus memberitahukan kepada Kredivo sesegera mungkin setiap perubahan atas pekerjaan, alamat kantor, alamat rumah, dan nomor telepon Pemegang Akun. Hal ini dapat dilakukan dengan mengirimkan pemberitahuan melalui email ke [support@kredivo.com](mailto:support@kredivo.com). Segala kerugian yang dialami oleh Pemegang Akun yang disebabkan karena tidak adanya pemberitahuan dari Anda kepada Kredivo terkait dengan adanya perubahan pekerjaan, alamat kantor, alamat rumah, dan nomor telepon adalah sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pemegang Akun.
3. Kredivo tidak bertanggung jawab atas penolakan transaksi dan/atau penyediaan barang dan/atau jasa dari mitra penjual (“**Merchant**”) manapun untuk menerima atau memenuhi permintaan dari Akun, dan Kredivo juga tidak bertanggung jawab dengan

cara apapun atas barang dan jasa yang disediakan oleh setiap *Merchant* kepada Pemegang Akun. Segala bentuk keluhan yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa yang disediakan oleh *Merchant* dapat diselesaikan oleh Pemegang Akun dengan *Merchant* dan merupakan tanggung jawab Pemegang Akun dan *Merchant* yang bersangkutan. Kredivo tidak bertanggung jawab dalam hal ini. Klaim dari Pemegang Akun terhadap *Merchant* tidak dapat menjadi klaim dari Pengguna Akun terhadap Kredivo. Apabila Anda mengajukan permohonan pengembalian dana (*refund*) kepada *Merchant*, Kredivo akan mengembalikan batas kredit (*credit limit*) yang telah terpotong dari Akun sesuai dengan jumlah pengembalian. Kredivo hanya akan melakukan pengembalian setelah mendapat konfirmasi dari *Merchant* dan tunduk pada kebijakan pengembalian yang ditetapkan oleh masing-masing *Merchant*.

4. Pemegang Akun tidak diperkenankan untuk menggunakan Akunnya dan/atau fasilitas kreditnya untuk melakukan transaksi yang termasuk dalam kategori berikut ini:
  1. transaksi dimana pembeli dan penjual adalah orang yang sama atau pihak yang saling berhubungan atau mengenal satu sama lain;
  2. transaksi yang dibuat dengan tujuan untuk menukarkan barang yang dibeli dengan uang tunai, uang elektronik, cek, atau wesel (contoh transaksi: pembelian logam mulia);
  3. transaksi yang secara tegas dilarang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk namun tidak terbatas pada kegiatan pencucian uang
  4. transaksi yang melibatkan barang dan/atau jasa yang dianggap ilegal berdasarkan hukum atau transaksi tersebut melanggar setiap hukum, ketetapan, ordinansi, atau peraturan perundangan;
  5. transaksi yang melibatkan (a) narkoba, steroid, zat pengendali tertentu atau produk lainnya yang berisiko bagi keselamatan konsumen, (b) peralatan-peralatan terkait obat-obatan terlarang, (c) barang-barang yang mendorong, mendukung, memfasilitasi atau menginstruksikan orang lain untuk terlibat dalam kegiatan ilegal, (d) barang-barang curian termasuk barang-barang digital dan barang nyata, (e) dukungan atas ujaran kebencian, kekerasan, rasisme atau bentuk lainnya dari intoleransi yang diskriminatif atau kejahatan eksploitasi finansial, (f) barang-barang yang dikategorikan berbentuk pornografi, (g) barang-barang yang menyalahi atau melanggar hak kekayaan intelektual

apapun berdasarkan peraturan dari setiap yurisdiksi, (h) materi atau layanan tertentu yang berorientasi seksual dan/atau pornografi, (i) amunisi, senjata api atau bagian-bagian tertentu dari senjata api atau aksesorinya, dan/atau (j) senjata atau jenis pisau tertentu sebagaimana diatur berdasarkan peraturan yang berlaku;

6. transaksi yang berhubungan dengan (a) ditunjukkannya informasi pribadi dari pihak ketiga yang melanggar ketentuan dari hukum yang berlaku, (b) mendukung skema piramida, ponzi, investasi ilegal atau tanpa izin dari otoritas yang berwenang, program matriks atau skema “menjadi kaya dengan instan” lainnya atau program pemasaran berjenjang (multi-level marketing) tertentu, (c) perjudian, terhubung dengan pembelian dari atau anuitas atau kontrak lotre, sistem simpanan (lay-away), transaksi perbankan luar negeri, atau transaksi untuk pembiayaan atau pembiayaan kembali utang yang dibiayai oleh suatu kartu kredit, (d) merupakan penjualan dari barang-barang tertentu sebelum penjual memiliki kendali atau kepemilikan dari barang tersebut, (e) penjualan cek perjalanan atau permintaan uang, (f) melibatkan kegiatan pertukaran mata uang atau pencairan cek dan/atau surat berharga lainnya, (g) melibatkan perbaikan kredit tertentu, layanan penyelesaian kredit, kegiatan transaksi kredit atau asuransi, atau (h) melibatkan penawaran atau penerimaan pembayaran untuk tujuan penyusutan atau korupsi;
7. setiap transaksi atau kegiatan lainnya yang dikategorikan terlarang berdasarkan kebijakan Kredivo, yang diperbaharui dari waktu ke waktu dan dipublikasikan pada situs web Kredivo, aplikasi dan/atau setiap sarana media elektronik lainnya sebagaimana dianggap layak oleh Kredivo.

5. Anda tidak dapat mengalihkan atau mentransfer Akun Kredivo Anda kepada pihak lain.

#### **Layanan Pembiayaan Kredivo**

1. Layanan Kredivo merupakan layanan pembiayaan multiguna dengan cara pembelian dengan pembayaran secara angsuran yang disediakan oleh Kredivo dan/atau mitra pemberi pinjaman lainnya yang bekerja sama dengan Kredivo yang dapat digunakan oleh Pengguna Akun untuk membeli barang dan/atau jasa di Merchant yang telah bekerja sama dengan Kredivo.

2. Informasi mengenai bunga dan biaya-biaya yang relevan atas Layanan Kredivo dapat dilihat di situs web Kredivo, aplikasi dan/atau setiap sarana media elektronik lainnya sebagaimana dianggap layak oleh Kredivo.
3. Kredivo dapat menyediakan instrumen pencairan dana pinjaman tertentu ke Merchant sesuai kebijakan Kredivo kepada Pengguna Akun agar Pengguna Akun dapat semakin mudah dalam menggunakan limit kredit yang terdapat pada Akun untuk melakukan transaksi (termasuk namun tidak terbatas pada, kartu debit atau kartu kredit, baik fisik ataupun virtual). Dalam hal ini, Kredivo bukan merupakan penerbit kartu melainkan Kredivo bekerja sama dengan penerbit kartu yang telah memiliki izin dari Bank Indonesia.

#### **Batas Kredit**

1. Kredivo akan menetapkan batas transaksi atau batas kredit untuk setiap Akun sesuai dengan kebijakan dan diskresi Kredivo.
2. Apabila Pemegang Akun melakukan suatu transaksi yang melewati batas kredit yang telah ditetapkan oleh Kredivo, Kredivo atas keputusannya sendiri dapat langsung membatalkan transaksi dan/atau menonaktifkan Akun tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada Pemegang Akun. Kredivo juga dapat membuat semua tagihan yang belum terbayar menjadi jatuh tempo, dapat ditagih dan menjadi harus segera dibayar.
3. Tanpa mengurangi ketentuan tersebut di atas dari Pasal ini dan Pasal lain terkait yang diatur dalam Perjanjian ini, Kredivo dapat (baik secara langsung atau atas nama mitra pemberi pinjamannya (sebagaimana berlaku)), atas kebijakannya sendiri dan dari waktu ke waktu, menaikkan atau mengurangi batas kredit Akun yang ditetapkan, sebagai hasil dari penilaian yang wajar oleh Kredivo atas Akun dan/atau informasi mengenai Pemegang Akun yang relevan yang tersedia bagi Kredivo. Kenaikan atau pengurangan batas kredit tersebut akan diberitahukan oleh Kredivo kepada Pemegang Akun dari waktu ke waktu.

#### **Mata Uang**

Nilai atas semua transaksi Akun akan dibebankan ke Akun dalam mata uang Rupiah.

#### **Akun Kredivo Hilang/Dicuri dan Transaksi Tidak Sah**

1. Kehilangan atau pencurian Akun harus segera dilaporkan kepada Kredivo setelah kejadian dan juga segera dikonfirmasi secara tertulis ke email [support@kredivo.com](mailto:support@kredivo.com). Kredivo akan menangguhkan Akun tersebut namun, hingga saat itu, Pemegang Akun tetap bertanggung jawab atas segala transaksi baik yang sah maupun tidak yang dilakukan

<p>melalui Akun tersebut, kecuali apabila transaksi tidak sah dilakukan karena adanya kesalahan disisi Kredivo.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Terlepas dari ketentuan yang menetapkan sebaliknya dalam Perjanjian ini, Pemegang Akun bertanggung jawab kepada Kredivo atas segala kerugian yang ditimbulkan dari penggunaan Akun oleh orang lain manapun yang memperoleh kepemilikan dan/atau akses atas Akun tersebut berdasarkan persetujuan dan/atau kelalaian Pemegang Akun.</li> <li>3. Setiap informasi, data, atau komunikasi apa pun yang tersimpan, diunggah, dikirim, atau dikeluarkan selama periode dimana Pemegang Akun sedang menggunakan (login) dengan Akun dan/atau melalui instrumen pencairan dana pinjaman apapun yang terhubung dengan Akun dianggap dan diasumsikan untuk disimpan, diunggah, dikirim, atau dikeluarkan oleh Pemegang Akun. Pemegang Akun akan bertanggung jawab penuh atas pengiriman, pemberitahuan atau komunikasi tersebut. Pemegang Akun setuju untuk mengganti kerugian dan membebaskan Kredivo dan/atau mitra pemberi pinjamannya (sebagaimana berlaku), dari kerugian, kerusakan, biaya, dan/atau kewajiban apapun atas segala tindakan yang diakibatkan oleh penggunaan Akun, kecuali terdapat kesalahan dari sisi Kredivo.</li> </ol>
<p><b>Mitra Penjual (Merchant)</b></p> <p>Kredivo berhak untuk menambah dan/atau mengurangi Merchant yang dapat menerima pembayaran menggunakan Kredivo sesuai dengan kebijakan dan diskresi Kredivo serta tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Pemegang Akun.</p>
<p><b>Biaya</b></p> <p>Pemegang Akun setuju untuk membayar semua tagihan keuangan dan/atau biaya lainnya yang timbul atas penggunaan Akun dan/atau penggunaan Layanan Kredivo dalam tingkat yang akan ditentukan oleh Kredivo (atau mitra pemberi pinjamannya) dan diberitahukan kepada Pemegang Akun dari waktu ke waktu.</p>
<p><b>Histori Transaksi, Bunga Keterlambatan, dan Denda Keterlambatan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Histori transaksi tersedia bagi Pemegang Akun setiap saat melalui aplikasi mobileKredivo atau situs web, dengan rincian total jumlah yang belum dilunasi dalam Akun (“Jumlah Yang Belum Dilunasi”) dan tanggal dimana pembayaran harus dilakukan kepada Kredivo (“Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran”). Histori transaksi (termasuk namun tidak terbatas pada, Jumlah Yang Belum Dilunasi dan/atau Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran) yang tercantum akan menjadi bukti konklusif penggunaan limit Akun.</li> </ol>

2. Pada setiap transaksi yang dibuat oleh Pemegang Akun pada Akun, tergantung pada jenis transaksi tersebut, Kredivo akan membebankan biaya dalam bentuk bunga bulanan (untuk produk cicilan) atau satu kali biaya layanan (untuk produk non-cicilan). Sehubungan dengan hal tersebut, Kredivo memiliki hak untuk menentukan jumlah bunga atau biaya Layanan untuk setiap transaksi, yang akan diinformasikan oleh Kredivo sebelum setiap transaksi (pada halaman transaksi yang relevan) dan disetujui oleh Pemegang Akun. Ilustrasi perhitungan bunga dan/atau biaya layanan tersebut akan selalu diinformasikan oleh Kredivo kepada Pemegang Akun dan wajib disetujui oleh Pemegang Akun setiap sebelum transaksi dilakukan. Ilustrasi tersebut dapat disampaikan Kredivo melalui situs web Kredivo, aplikasi, atau setiap sarana media elektronik lainnya untuk informasi umum pengguna, atau perjanjian pembiayaan antara Pemegang Akun dan Kredivo.
3. Apabila Pemegang Akun tidak dapat membayar kepada Kredivo (baik secara langsung atau atas nama mitra pemberi pinjamannya) seluruh Jumlah Yang Belum Dilunasi pada Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran, saldo atas Jumlah Yang Belum Dilunasi akan dikenakan bunga keterlambatan dalam persentase tertentu dari saldo Jumlah Yang Belum Dilunasi tersebut dan denda keterlambatan sebesar suatu persentase dari saldo Jumlah Yang Belum Dilunasi tersebut. Biaya ini berbunga secara majemuk setiap bulan. Kredivo akan mempublikasikan informasi sehubungan dengan biaya pembebanan tersebut di dalam situs web Kredivo, aplikasi atau setiap sarana media elektronik lainnya sebagaimana dianggap layak oleh Kredivo.
4. Apabila instruksi pembayaran berkala, cek atau instrumen berjalan lain dari Pemegang Rekening tidak disetujui, Kredivo (baik secara langsung atau atas nama mitra pemberi pinjamannya (sebagaimana berlaku)) berhak mengenakan bunga keterlambatan kepada Pemegang Akun sejumlah persentase tertentu dari saldo Jumlah Yang Belum Dilunasi dan denda keterlambatan sebesar suatu persentase dari saldo Jumlah Yang Belum Dilunasi tersebut. Biaya ini berbunga secara majemuk setiap bulan. Kredivo akan mempublikasikan informasi sehubungan biaya pembebanan tersebut di dalam situs web Kredivo, aplikasi atau setiap sarana media elektronik lainnya sebagaimana dianggap layak oleh Kredivo.
5. Tunduk pada ketentuan Pasal 19 Perjanjian ini, apabila Pemegang Akun tidak menyetujui biaya tambahan yang ditetapkan oleh Kredivo pada Akun, Pemegang Akun wajib untuk segera mengkomunikasikan dengan Kredivo dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kalender dari tanggal

transaksi. Jika komunikasi tersebut tidak dilakukan, Pemegang Akun dianggap menyetujui terhadap biaya tambahan yang dibebankan oleh Kredivo pada Akun.

6. Pemegang Akun mengakui bahwa Kredivo berhak menggunakan haknya yang ditetapkan dalam Pasal 12.4 Perjanjian ini dalam hal Pemegang Akun gagal membayar jumlah minimum yang harus dibayarkan berdasarkan perhitungan yang terdapat pada aplikasi Kredivo dan/atau website pada Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran.
7. Tanpa mengurangi ketentuan tersebut di atas dalam Pasal ini dan Pasal terkait lain yang diatur dalam Perjanjian ini, Kredivo dapat, atas kebijakannya sendiri dan/atau atas nama mitra pemberi pinjamannya, meninjau ulang besaran bunga, biaya, dan/atau denda secara berkala dan merevisinya dengan pemberitahuan sebelumnya kepada Anda dengan bentuk dan format yang dianggap layak oleh Kredivo dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **Pembayaran**

1. Setiap pembayaran yang dilakukan oleh Pemegang Akun akan diberlakukan atas Kredivo dalam atau atas bukti asli pembayaran milik Kredivo atas kewajiban Pemegang Akun kepada Kredivo berdasarkan Perjanjian ini. Jika Pemegang Akun memiliki lebih dari satu pembayaran yang jatuh tempo, setiap pembayaran yang dilakukan oleh Pemegang Akun akan terlebih dulu diberlakukan atas pembayaran yang telah paling lama jatuh tempo
2. Apabila Kredivo menyediakan fitur debit otomatis (auto debit) dengan bekerja sama dengan lembaga perbankan tertentu untuk memudahkan Pemegang Akun dalam melakukan pembayaran tagihan Kredivo, Pemegang Akun dapat menerbitkan debit instruksi pembayaran berjangka langsung atas Akun untuk menyelesaikan Jumlah Yang Belum Dilunasi.

#### **Penangguhan, Pembatalan, atau Penghentian Akun**

1. Sesuai dengan hak Kredivo sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 12.4 di bawah, Kredivo dapat mengakhiri Perjanjian ini dengan Pemegang Akun kapanpun dengan menonaktifkan Akun melalui pemberitahuan tertulis 14 (empat belas) hari kalender sebelumnya dan tanpa menetapkan alasan apapun. Pemegang Akun dapat mengakhiri Perjanjian ini kapanpun dengan mengirimkan pemberitahuan tertulis kepada Kredivo ke [support@kredivo.com](mailto:support@kredivo.com).
2. Akun tersebut tetap menjadi milik Kredivo pada setiap saat dan harus dikembalikan kepada Kredivo sesuai permintaan Kredivo.

3. Seluruh Jumlah Yang Belum Dilunasi pada Akun yang timbul dari penggunaan Akun tersebut yang belum dibayar menjadi jatuh tempo, dapat ditagih dan harus dibayar kepada Kredivo ketika berakhirnya Perjanjian ini. Untuk menghindari keraguan, Perjanjian ini tidak efektif berakhir sebelum Pemegang Akun melakukan seluruh pelunasan atas setiap Jumlah Yang Belum Dilunasi yang terdapat pada Akun kepada Kredivo.
4. Apabila, untuk alasan apa pun, Pemegang Akun tidak dapat mematuhi syarat dan ketentuan dalam Perjanjian ini termasuk apabila Anda menyalahgunakan Akunnya dengan cara apapun atau tidak membayar tagihan pada tanggal jatuh tempo, Kredivo dapat menanggukkan Akun dan/atau layanan yang disediakan oleh Kredivo kapan saja tanpa pemberitahuan sebelumnya atau mengakhiri Perjanjian ini diikuti dengan penagihan jumlah yang belum dilunasi. Kredivo atas namanya sendiri dan/atau mitra pemberi pinjamannya, berhak untuk:
  - a. Menelepon Pemegang Akun dan/atau kontak darurat terdaftarnya (Pemegang Akun dengan ini menjamin bahwa setiap kontak darurat terdaftarnya yang data pribadinya diberikan oleh Pemegang Akun kepada Kredivo telah memberikan persetujuan atas pemberian data-data pribadinya kepada Kredivo dan mengetahui konsekuensi dari pemberian data pribadi tersebut kepada Kredivo. Pemegang Akun dengan ini melepaskan dan membebaskan Kredivo dari segala klaim dan/atau tuntutan yang diajukan pihak manapun kepada Kredivo sehubungan dengan tidak diperolehnya persetujuan dari pihak-pihak tersebut pada saat Pemegang Akun membagikan data pribadi pihak-pihak tersebut kepada Kredivo);
  - b. Mengirim email/SMS/notifikasi dalam aplikasi meminta pembayaran;
  - c. Mengirim peringatan baik sendiri atau melalui pihak ketiga dan/atau tindakan lain yang Kredivo anggap sesuai dengan hukum yang berlaku;
  - d. Memverifikasi alamat atau rincian kontak pemegang Akun Kredivo dari Merchant tempat Anda melakukan transaksi menggunakan layanan Kredivo dan sepanjang diperbolehkan berdasarkan hukum yang berlaku, dari pihak ketiga atau sub-kontraktor yang bekerja sama dengan Kredivo terkait dengan Layanan Kredivo;
  - e. Pemegang Akun bertanggung jawab atas semua biaya, tagihan, dan beban yang ditimbulkan oleh Kredivo (baik secara langsung, atau oleh mitra pemberi pinjamannya (sebagaimana berlaku)) termasuk biaya hukum berdasarkan ganti rugi penuh.

5. Apabila Pemegang Akun masih tidak dapat membayar Jumlah Yang Belum Dilunasi dalam jangka waktu 60 (enam puluh) hari kalender setelah jatuh tempo, maka Kredivo (baik secara langsung atau melalui mitra pemberi pinjamannya (sebagaimana berlaku)) memiliki hak untuk melibatkan agen pihak ketiga untuk mendapatkan kembali jumlah terutang. Pemegang Akun bertanggung jawab atas semua biaya, tagihan, dan beban yang ditimbulkan oleh Kredivo (baik secara langsung atau melalui mitra pemberi pinjamannya (sebagaimana berlaku)) termasuk biaya hukum berdasarkan ganti rugi penuh.
6. Meskipun hubungan hukum antara Pemegang Akun dan Kredivo telah berakhir, Kredivo dapat tetap menyimpan data pribadi Anda sepanjang untuk memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang mengatur mengenai masa retensi data pribadi.
7. Kredivo berhak untuk menonaktifkan atau menangguhkan Akun sampai dengan batas yang tidak ditentukan sesuai dengan kebijakan dan diskresi Kredivo dalam hal menurut pertimbangan Kredivo telah terjadi salah satu hal sebagai berikut:
  - a. pelanggaran terhadap seluruh ketentuan tertulis yang berlaku atas penggunaan Akun;
  - b. pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan;
  - c. kecurangan atau pencurian (atau indikasi atau dugaan kecurangan atau pencurian);
  - d. kecurigaan pencucian uang;
  - e. kecurigaan pendanaan terorisme;
  - f. kecurigaan aktivitas kriminal;
  - g. transaksi mencurigakan;
  - h. informasi yang tidak akurat, salah atau menyesatkan yang Pemegang Akun berikan;
  - i. perilaku, ancaman, atau penghinaan yang tidak tepat;
  - j. penolakan untuk memberikan informasi;
  - k. hambatan praktis;
  - l. kesulitan komunikasi atau kerusakan; atau
  - m. perintah yang dikeluarkan oleh pemerintah atau lembaga moneter yang bersangkutan atau berdasarkan perintah pengadilan yang dikeluarkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
8. Kredivo berhak untuk mengambil tindakan hukum terhadap Pemegang Akun apabila Kredivo menemukan bahwa Pemegang Akun menggunakan Akun dan/atau layanan lainnya yang disediakan oleh Kredivo secara curang atau untuk tujuan kejahatan atau pemalsuan atau

menggunakan informasi yang tidak benar atau untuk hal-hal lain yang dilarang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku ataupun bertentangan dengan Perjanjian ini. Pemegang Akun juga dapat bertanggung jawab atas kerugian finansial yang dialami oleh Kredivo, termasuk biaya-biaya proses litigasi.

### **Pengungkapan Informasi dan Data Pribadi**

1. Pemegang Akun dengan ini setuju, mengizinkan, memberikan kuasa dan kewenangan kepada Kredivo untuk membagikan, mengungkapkan dan menerima informasi dan/atau data pribadi Pemegang Akun kepada dan dari subkontraktor atau afiliasi Kredivo atau setiap pihak ketiga manapun yang bekerjasama dengan atau yang ditunjuk oleh Kredivo dari waktu ke waktu, terbatas untuk kepentingan Kredivo dalam memberikan Layanan Kredivo dan penegakan atas hak-hak Kredivo. Hal ini termasuk, namun tidak terbatas pada, untuk dapat melakukan verifikasi lebih lanjut, memperoleh, menerima, mengumpulkan, mengolah, menganalisa, menyimpan dan melakukan hal-hal lain yang dianggap perlu oleh Kredivo dalam melakukan penilaian sehubungan dengan pengajuan aplikasi atau pemberian kredit kepada Pemegang Akun, untuk melakukan identifikasi dan verifikasi, dalam rangka implementasi prinsip-prinsip anti pencucian uang dan pendanaan terorisme sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, untuk mengungkapkan data pribadinya, kedudukan kreditnya dan informasi lainnya termasuk data telekomunikasi kepada perusahaan penilai kredit lainnya atau perusahaan pemberi kredit atau institusi keuangan yang mungkin sedang dalam proses untuk memutuskan pemberian pinjaman atau hak istimewa kredit kepada Pemegang Akun. Bagaimanapun Kredivo tidak akan mengungkapkan informasi tentang Akun atau Pemegang Akun ke pihak ketiga selain yang di atas kecuali untuk kepentingan Kredivo, yaitu untuk melindungi Kredivo dari atau memulihkan kerugian.
2. Selain dari untuk tujuan sebagaimana disebutkan dalam Pasal 13.1 Pemegang Akun setuju atas, mengizinkan, serta memberikan kuasa dan kewenangan untuk pengungkapan dan pembagian informasi Akun dan data pribadi Pemegang Akun oleh Kredivo kepada dan dari subkontraktor atau afiliasinya Kredivo atau setiap pihak ketiga manapun yang bekerjasama dengan atau yang ditunjuk oleh Kredivo dari waktu ke waktu, termasuk tentang transaksi yang Pemegang Akun lakukan, untuk tujuan: (a) penyelesaian transaksi; (b) untuk memverifikasi informasi, keberadaan dan kondisi Akun untuk pihak ketiga, seperti biro kredit; (c)

untuk mematuhi perintah lembaga pemerintah atau pengadilan, panggilan pengadilan dan dokumen hukum lainnya; (d) dimana informasi tersebut diperlukan oleh penyedia fasilitas kredit; (e) penagihan pinjaman yang tertunggak; (f) untuk setiap tujuan lainnya jika Pemegang Akun memberikan persetujuan kepada dan mengizinkan Kredivo terkait hal tersebut, yang tidak dispesifikkan dalam Perjanjian ini.

3. Pemegang Akun memahami bahwa:
  1. Pemegang Akun selaku subjek data pribadi memiliki hak sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (“UU PDP”), sebagaimana diubah dari waktu ke waktu;
  2. pelaksanaan hak-hak tertentu yang dimiliki oleh Pemegang Akun berdasarkan UU PDP dapat menyebabkan pengakhiran Perjanjian ini dan pemberian Layanan Kredivo (misalnya, Pemegang Akun menarik Kembali persetujuan pemrosesan data pribadi). Dalam hal demikian, ketentuan sebagaimana dimaksud pada Pasal 12.3 Perjanjian ini berlaku
  3. Meskipun Pemegang Akun telah mengungkapkan data pribadinya kepada Kredivo, tidak ada ketentuan dalam Perjanjian ini yang menjanjikan atau menjamin bahwa pendaftaran Pemegang Akun akan disetujui oleh Kredivo.
4. Untuk menghindari keragu-raguan, apabila Pemegang Akun meyakini bahwa informasi pribadi Pemegang Akun disalahgunakan, Pemegang Akun dapat mengajukan keluhan kepada kontak informasi Kredivo atau apabila hal tersebut tidak cukup memuaskan Pemegang Akun, tunduk kepada ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku, Pemegang Akun berhak meminta laporan atas penggunaan data pribadi Pemegang Akun atau meminta data diri Pemegang Akun dimusnahkan kepada Kredivo. Untuk menghindari keraguan, pemusnahan atas data pribadi tersebut dapat mengakibatkan terjadinya pengakhiran atas Perjanjian ini dan pembatalan atau penutupan terhadap Akun sesuai dengan ketentuan Perjanjian ini.
5. Pemegang Akun dapat melakukan perubahan dan/atau pembaharuan data, serta mengajukan pertanyaan dan/atau keluhan sehubungan dengan segala informasi yang berkaitan dengan layanan yang diberikan oleh Kredivo sehubungan dengan penggunaan data pribadi melalui tautan “Kontak Kami” yang dapat diakses melalui web Kredivo.

#### **Batasan Kewajiban**

1. Tanggung jawab Kredivo terbatas sehubungan dengan Akun dan penggunaan Pemegang Akun atas layanan Kredivo. Dalam hal apapun Kredivo tidak bertanggung jawab atas hilangnya keuntungan atau setiap kerugian khusus, insidental, atau konsekuensial (termasuk namun tidak terbatas pada kerusakan karena kehilangan data atau kerugian bisnis) yang timbul atau sehubungan dengan penggunaan situs web Kredivo, aplikasi Kredivo, piranti lunak (software) Kredivo dan/atau pihak-pihak yang bekerja sama dengan Kredivo, sistem (termasuk setiap jaringan dan server apapun yang digunakan untuk menyediakan setiap layanan Kredivo) yang diselenggarakan oleh Kredivo atau atas nama Kredivo, setiap Layanan Kredivo, atau Perjanjian ini (bagaimanapun timbul, termasuk kelalian), kecuali dan sejauh dilarang oleh hukum.
2. Dalam hal ada tuntutan yang diajukan oleh Pemegang Akun terhadap Kredivo atas alasan apa pun, Pemegang Akun setuju bahwa kewajiban Kredivo tidak akan melebihi jumlah Rp1.000.000 (satu juta Rupiah) atau kerugian yang telah benar-benar terbukti diderita oleh Pemegang Akun, yang mana yang lebih rendah. Sebagai tambahan, sepanjang diizinkan oleh peraturan yang berlaku, Kredivo tidak bertanggung jawab, dan Pemegang Akun setuju untuk tidak meminta pertanggung jawaban Kredivo, untuk setiap kerugian dan kehilangan (termasuk, namun tidak terbatas pada, kehilangan uang, itikad baik, reputasi, keuntungan atau kerugian tidak berwujud atau setiap kerusakan khusus, tidak langsung atau konsekuensial) yang timbul secara langsung atau tidak langsung dari:
  - (1) penggunaan Pemegang Akun dari, atau ketidakmampuan Pemegang Akun untuk menggunakan situs web piranti lunak (software), sistem yang diselenggarakan oleh kami atau atas nama Kredivo (termasuk setiap jaringan dan server yang digunakan untuk menyediakan setiap Layanan Kredivo atau setiap layanan-layanan Kredivo);
  - (2) keterlambatan atau gangguan dalam situs web piranti lunak (software), sistem yang diselenggarakan oleh Kredivo atau atas nama Kredivo (termasuk setiap jaringan dan server yang digunakan untuk menyediakan setiap Layanan Kredivo atau setiap layanan-layanan Kredivo);
  - (3) virus atau perangkat lunak berbahaya lainnya yang diperoleh dengan mengakses situs web, perangkat lunak, sistem kami dioperasikan oleh Kredivo atau atas nama Kredivo (termasuk setiap jaringan dan server yang digunakan untuk menyediakan setiap Layanan Kredivo atau setiap layanan-layanan Kredivo, atau situs web atau layanan apa pun yang ditautkan ke Kredivo,
  - (4) gangguan, bug, kesalahan, atau ketidakakuratan dalam bentuk apa pun dalam situs web piranti lunak (software), sistem yang diselenggarakan oleh Kredivo atau atas nama Kredivo (termasuk setiap jaringan dan server

yang digunakan untuk menyediakan setiap Layanan Kredivo atau setiap layanan-layanan Kredivo, atau dalam informasi dan grafis yang didapatkan daripadanya; (5) konten, tindakan atau kelambanan dari pihak ketiga, (6) suatu penundaan atau tindakan lainnya yang diambil sehubungan dengan Akun atau (7) kebutuhan Pemegang Akun untuk memodifikasi pelaksanaan praktik Pemegang Akun, konten, atau perilaku, atau kehilangan atau ketidakmampuan Pemegang Akun untuk melakukan bisnis, sebagai akibat dari perubahan perjanjian pengguna atau kebijakan Kredivo ini.

#### **Pernyataan dan Jaminan**

Dengan mendaftarkan menjadi pengguna Kredivo, Pemegang Akun menyatakan dan menjamin bahwa Pemegang Akun tidak melanggar undang-undang atau peraturan yang berlaku dan Pemegang Akun setuju untuk membela, mengganti rugi dan membebaskan Kredivo (termasuk afiliasi dan perwakilannya) dan/atau mitra pemberi pinjaman yang bekerja sama dengan Kredivo dari klaim, permintaan (termasuk biaya dan biaya hukum), denda, penalti atau kewajiban lainnya yang dikeluarkan karena atau yang timbul dari pelanggaran pernyataan dan jaminan ini.

#### **Hukum Yang Berlaku dan Penyelesaian Perselisihan**

1. Perjanjian ini diatur oleh dan ditafsirkan sesuai dengan hukum yang berlaku di Indonesia dan Pemegang Akun menyetujui tunduk kepada yurisdiksi tidak eksklusif dari Pengadilan Negeri Jakarta Selatan, dimana perilaku tunduk tersebut tidak mengurangi hak Kredivo untuk memulai proses hukum di yurisdiksi lain.
2. Setiap perselisihan antara Pemegang Akun dan Kredivo terkait dengan penafsiran Perjanjian ini dapat diselesaikan melalui pengadilan atau di luar pengadilan
3. Dalam hal penyelesaian perselisihan dilakukan di luar pengadilan, penyelesaian perselisihan dilaksanakan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Berdasarkan syarat dan ketentuan yang dikeluarkan oleh Kredivo, keberadaan pihak ketiga terdapat dalam perjanjian kredivo diatas bahwa:

“Pemegang Akun setuju bahwa tanpa memerlukan pemberitahuan kepada atau persetujuan sebelumnya dari Pemegang Akun, Kredivo dapat menggunakan sub-kontraktor (termasuk, namun tidak terbatas

pada, suatu afiliasi Kredivo) atau jasa pihak ketiga untuk menyediakan setiap bagian dari Layanan Kredivo, termasuk, tanpa terbatas pada, penyediaan piranti lunak (software), penilaian kredit (credit scoring), penagihan, layanan pelanggan dan setiap layanan lainnya sebagaimana dianggap diperlukan oleh Kredivo untuk memastikan bahwa Pemegang Akun akan menerima pelayanan yang efisien dan dapat diandalkan.”

Dalam syarat dan ketentuan diatas jelas bahwa, konsumen dianggap mengerti akan pemegangan akun oleh pihak ketiga, akan tetapi tidak membenarkan perilaku *debt collector* atau pihak penagih yang melakukan ancaman kepada korban c. Kasus penyalahgunaan data pribadi ini terjadi karena keterlambatan pembayaran yang dilakukan oleh penerima pinjaman saat melakukan pinjaman. Tetapi, dengan kasus yang dialami oleh korban c bahwa ia tidak menggunakan dana yang telah ditransaksikan oleh oknum membuat ia tidak melanjutkan pembayarannya.

Terlebih adanya data-data yang di daftarkan di platform ini membuat penyelenggara dapat mengakses semua data diri, nomor telepon serta data-data lainnya yang seharusnya hanya lewat *emergency contact* tetapi daftar kontak telepon penerima pinjaman bisa diakses oleh pihak ketiga. Metode penagihan yang agresif sering kali dilakukan oleh *debt collector* tentu saja hal ini melanggar etika dan hukum, menggunakan ancaman, intimidasi, atau bahkan kekerasan untuk memaksa konsumen membayar utang mereka. Tindakan-tindakan ini dapat menyebabkan tekanan psikologis selain melanggar hak-hak privasi konsumen. Adanya ancaman penyebaran data pribadi ini tentu tidak sesuai dengan Pasal 36 Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi. Selain itu, ancaman tersebut dapat memungkinkan terjadinya berbagai jenis kejahatan, seperti pencurian identitas dan penipuan keuangan lainnya. Oleh karena itu,

dapat disimpulkan bahwa Kredivo sebagai pengendali dan pemroses data pribadi tidak memenuhi ketentuan Pasal 36 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi karena adanya penyalahgunaan data pribadi konsumen.

### **B. Kendala-Kendala dan Upaya-Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen yang Mengalami Penyalahgunaan Data Pribadi di Aplikasi Kredivo**

Kredivo hadir di masyarakat tentu dengan pendaftaran dan perizinan yang resmi diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Segala aktivitas yang dilakukan oleh Kredivo sesuai dengan aturan OJK terkait jasa layanan pinjam-meminjam secara digital. Meskipun Kredivo sudah terdaftar dan diawasi oleh OJK, masih terdapat kasus mengenai penyalahgunaan data pribadi konsumen didalamnya. Dalam hal ini, Kredivo menunjukkan wanprestasi dengan konsumennya. Menurut Wirjono Prodjodikoro bahwa wanprestasi adalah ketiadaan suatu prestasi di dalam hukum perjanjian, berarti suatu hal yang harus dilaksanakan sebagai isi dari suatu perjanjian.<sup>66</sup> Dalam konteks Kredivo, wanprestasi ini terjadi ketika perusahaan gagal memenuhinya untuk melindungi data pribadi konsumen sebagaimana yang seharusnya dijamin dalam perjanjian layanan mereka.

Bentuk penyalahgunaan data pribadi yang terjadi adalah dapat berupa kebocoran data pribadi, penyalahgunaan akun pribadi, penyalahgunaan data pribadi oleh pihak ketiga, dan bentuk penyalahgunaan data pribadi lainnya. Jika

---

<sup>66</sup> Wirjono Prodjodikoro. Asas-Asas Hukum Perjanjian (Bandung: Sumut Pustaka, 2012) hlm. 12

kreditur melakukan perbuatan penyalahgunaan data pribadi, hal tersebut merupakan bentuk wanprestasi dan jelas melanggar aturan hukum yang berlaku. Berkaitan dengan salah satu bentuk penyalahgunaan data pribadi, terdapat dua jenis kebocoran data pribadi yaitu: <sup>67</sup>

1. Kebocoran data yang bersifat sengaja (*intentional threats*), dimana penyebabnya berasal dari faktor eksternal seperti perentasan data melalui *cyber attack*.
2. Kebocoran data yang bersifat ketidaksengajaan (*inadvertent threats*), yaitu kebocoran yang bersifat ketidaksengajaan atau kelalaian, penyebabnya adalah lemahnya sistem keamanan data pribadi.

Kendala-kendala hukum yang dimaksud dalam penelitian ini adalah adanya suatu halangan atau kendala yang menyebabkan hambatan dalam pelaksanaan sebuah aturan ataupun hukum. Berdasarkan hasil wawancara pada Kantor OJK Regional 2 Jawa Barat dengan Divisi Analisis dan Kajian Regional<sup>68</sup>, menyatakan beberapa kendala dalam konteks penelitian ini yaitu:

1. Kendala-kendala yang berasal dari Masyarakat

Kendala-kendala yang berasal dari masyarakat yang paling utama yaitu, rendahnya tingkat literasi digital dan pemahaman hukum di kalangan masyarakat umum. Banyak konsumen tidak menyadari bahwa data pribadi

---

<sup>67</sup> Rama Dhianty, *Kebijakan Privasi (Privacy Policy) dan Peraturan Perundang-Undangan Sektor Platform Digital vis a vis Kebocoran Data Pribadi* (Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, 2022), hlm. 4

<sup>68</sup> Hasil Wawancara Pribadi Penulis dengan Ibu Andri selaku Divisi Edukasi pada tanggal 15 Februari 2024 di Kantor OJK Provinsi Jawa Barat.

mereka memiliki nilai dan harus dilindungi, sehingga mereka cenderung kurang waspada dalam memberikan informasi pribadi saat menggunakan aplikasi *fintech* seperti Kredivo. Kendala kedua, masyarakat tidak mengetahui hak-hak mereka sebagai konsumen dan langkah-langkah yang dapat diambil ketika menghadapi masalah penyalahgunaan data pribadi. Ketidaktahuan ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam melaporkan insiden atau bahkan membuat konsumen enggan untuk mencari bantuan hukum. Kendala ketiga, adanya ketidakseimbangan posisi antara konsumen individual dengan perusahaan besar seperti Kredivo. Konsumen sering merasa tidak berdaya dan takut untuk mengambil tindakan hukum karena khawatir akan biaya yang tinggi dan proses yang rumit.

2. Kendala-kendala yang berasal dari Pelaku Usaha.

Pelaku usaha seperti Kredivo juga menghadapi kendala tersendiri dalam menangani sengketa konsumen terkait penyalahgunaan data pribadi.

Berdasarkan dari hasil wawancara terhadap responden terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh korban ketika kasus penyalahgunaan data pribadi yang menimpa korban pada akun kredivo miliknya, sebagai berikut: <sup>69</sup>

1. Kurangnya rasa waspada akan suatu penawaran yang mengatasnamakan Kredivo.
2. Kurangnya respon dan tanggung jawab dari pihak Kredivo dalam menangani masalah penyalahgunaan akun.

---

<sup>69</sup> Hasil Wawancara Pribadi Penulis dengan Konsumen Kredivo inisial C pada tanggal 9 Juli 2024

3. Kurangnya sosialisasi oleh OJK berkenaan layanan pengaduan dan tata cara melakukan pengaduan terhadap penyebaran data pribadi atau pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara pinjaman berbasis teknologi.

Salah satu tantangan utama yaitu menjaga keseimbangan antara inovasi teknologi dan keamanan data. Perusahaan *fintech* dituntut untuk terus berinovasi sistem keamanan yang canggih dan terus diperbarui membutuhkan investasi besar, baik dari segi finansial maupun sumber daya manusia. Kendala kedua, tantangan pelaku usaha dalam mengedukasi karyawan mereka tentang pentingnya perlindungan data dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Kesalahan manusia tetap menjadi salah satu faktor risiko utama dalam kebocoran data, sehingga pelatihan dan pengawasan yang ketat diperlukan. Dalam hal ini, Reputasi perusahaan juga menjadi pertaruhan besar pada kasus sengketa konsumen.

Dalam penyelesaian sengketa konsumen terhadap data pribadi dibutuhkannya upaya-upaya hukum. Sesuai dengan Teori perlindungan hukum, bahwa perlindungan hukum ialah upaya untuk memberikan perlindungan kepada warga negara agar dilindungi hak-haknya sebagai warga negara. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum dibedakan menjadi dua macam, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum represif dibutuhkan untuk upaya-upaya penyelesaian masalah atau sengketa yang timbul. Penyelesaian sengketa penyalahgunaan data pribadi diatur dalam Pasal 64 ayat (1) Undang-Undang Pelindungan Data

Pribadi yang menyatakan bahwa: “Penyelesaian sengketa dilakukan melalui arbitrase, pengadilan, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Konsumen yang merasa dirugikan akibat penyalahgunaan data pribadi ini memiliki hak untuk mengajukan gugatan sesuai dengan Pasal 38 ayat (1) UU ITE, yang menyatakan bahwa: “Setiap Orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian”. Pasal ini memberikan landasan hukum bagi masyarakat untuk mencari keadilan jika mereka menderita kerugian yang disebabkan oleh aktivitas elektronik atau penggunaan teknologi informasi oleh pihak lain. Selanjutnya, tindakan Kredivo juga dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum. Menurut Subekti, Pasal 1365 *KUHPerdata* tidak membedakan kesalahan dalam bentuk kesengajaan dan kesalahan dalam bentuk kurang hati-hati, dengan demikian hakim harus dapat menilai dan mempertimbangkan berat ringannya kesalahan yang dilakukan seseorang dalam hubungannya dengan perbuatan melawan hukum ini, sehingga dapat ditentukan ganti kerugian yang seadil-adilnya.<sup>70</sup> Dalam kasus Kredivo, pengadilan perlu mempertimbangkan tingkat kesalahan perusahaan dalam melindungi data konsumen, baik itu karena kesengajaan atau kelalaian, untuk menentukan besaran ganti rugi yang tepat.

---

<sup>70</sup> Subekti, Pokok-pokok Hukum Perdata (Jakarta: Intermasa, 1979) hlm. 56

Menurut Prof Sudikno Mertokusumo, S.H. upaya hukum adalah upaya atau alat untuk mencegah atau memperbaiki kekeliruan dalam suatu putusan.<sup>71</sup> Terdapat 2 upaya hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen yang mengalami penyalahgunaan data pribadi, sebagai berikut:

1. Upaya-upaya hukum dalam penyelesaian sengketa secara litigasi.

Upaya hukum secara litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa oleh para pihak bersengketa yang dilakukan melalui jalur litigasi atau lembaga peradilan. Dimana dalam proses penyelesaian sengketa tersebut akan diperiksa oleh hakim pengadilan dalam suatu rangkaian persidangan. Penyelesaian sengketa secara litigasi memiliki kelebihan yaitu, memiliki kekuatan hukum yang pasti yang berasal dari putusan pengadilan dan memiliki kepastian hukum dimana terdapat posisi pihak yang menang atau kalah. Dalam penyelesaian sengketa penyalahgunaan data pribadi melalui pengadilan diatur dalam Pasal 64 ayat (4) UUPDP bahwa: “Dalam hal diperlukan untuk melindungi Data Pribadi, proses persidangan dilakukan secara tertutup”.

2. Upaya-upaya hukum dalam penyelesaian sengketa secara non-litigasi.

Upaya hukum secara non-litigasi merupakan bentuk penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan, yaitu penyelesaian melalui musyawarah/negosiasi, mediasi, arbitrase, dan konsiliasi. Ini mencakup berbagai situasi di mana seseorang. Upaya penyelesaian sengketa non-litigasi pada dasarnya adalah cara penyelesaian yang dilakukan melalui perdamaian,

---

<sup>71</sup> Sudikno Mertokusumo, 2009, Hukum Acara Perdata Indonesia, Liberty, Yogyakarta, hlm. 234.

landasan penyelesaiannya adalah hukum, namun konstruksi penyelesaiannya disesuaikan kembali dengan kehendak para pihak dengan tujuan para pihak.

Berikut bentuk penyelesaian sengketa secara non-litigasi, yaitu:

a. Negosiasi

Pada dasarnya ditempuh oleh para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan sengketanya dengan tujuan untuk mencapai kesepakatan bersama. Dalam hal ini, sudargo gautama menyebutkan bahwa negoisasi merupakan proses untuk mencapai kesepakatan dengan pihak lain, yakni suatu proses interaksi dan komunikasi yang dinamis dan beraneka ragam, dapat lembut dan bernuansa sebagaimana manusia itu sendiri.<sup>72</sup> Dalam Praktik negoisasi karena dua alasan, yaitu:<sup>73</sup>

1. Untuk mencari sesuatu yang baru yang tidak dapat dilakukannya sendiri, misalnya transaksi jual-beli. Dimana pihak penjual dan pembeli saling memerlukan untuk menentukan harga (dalam kasus tidak terjadi sengketa)
2. Untuk memecahkan perselisihan atau sengketa yang timbul diantara para pihak.

b. Mediasi

Mediasi adalah upaya penyelesaian sengketa melalui perundingan dengan bantuan pihak ketiga netral (mediator) guna mencari bentuk

---

<sup>72</sup> Ida Bagus Wyasa Putra, *Aspek-Aspek Hukum Perdata Internasional dalam Transaksi Bisnis Internasional*, (Bandung:Refika Aditama,2000) hlm.77.

<sup>73</sup> Gatot Soemartono, *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia* (Jakarta:Pt.Gramedia Pustaka Utama,2006) hlm.1

penyelesaian yang dapat disepakati para pihak.<sup>74</sup> Kesepakatan perdamaian yang tercapai dalam proses mediasi dapat dikuatkan menjadi akta perdamaian oleh pengadilan tingkat pertama. Agar proses mediasi berjalan lancar, ada berbagai hal yang perlu dicermati antara lain tahapan mediasi. Mediasi bisa dilakukan baik di dalam atau di luar pengadilan. Lembaga yang dapat menyelenggarakan penyelesaian sengketa melalui mediasi yaitu:

1. Melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Berdasarkan hasil wawancara pada Kantor Regional 2 Jawa Barat OJK Divisi Edukasi.<sup>75</sup> Mengatakan bahwa, OJK memiliki portal pengaduan yang dapat dilakukan dengan cara pengiriman surat secara langsung ke Kantor OJK terdekat serta pengaduan secara online melalui Aplikasi Portal Pelindungan Konsumen (APPK) dengan jangka waktu pengaduan 20 +20 (hari kerja). Jika kasus korban diajukan ke pihak OJK, dapat dilakukan Mediasi melalui Lembaga Arbitrase Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang di sediakan oleh OJK. Jika pihak OJK menemukan adanya pelanggaran perusahaan kepada konsumennya, akan dianalisa sanksi yang tepat untuk diberikan kepada PUJK. Penyelesaian kasus korban dapat juga dilakukan dengan diberikannya sanksi ke PUJK, berupa sanksi administratif ataupun sanksi denda. Bahkan, OJK dapat memberhentikan izin operasional suatu

---

<sup>74</sup> Sukamto Satoto, 2004, Pengaturan Eksistensi dan Fungsi Badan Kepegawaian Negara, (Yogyakarta Hanggar Kreator, 2003) hlm.99

<sup>75</sup> Hasil Wawancara Pribadi Penulis dengan Ibu Andri selaku Divisi Edukasi pada tanggal 15 Februari 2024 di Kantor OJK Provinsi Jawa Barat.

Perusahaan Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yang berada dibawah naungan OJK.

c. Konsiliasi

Penyelesaian sengketa melalui konsiliasi adalah suatu penyelesaian di luar pengadilan dengan bantuan pihak ketiga yang disebut konsiliator. Konsiliator memiliki peran yang cukup berarti yaitu berkewajiban untuk menyampaikan pendapat-pendapatnya mengenai duduk persoalannya. Penyelesaian sengketa melalui konsiliasi merupakan penyelesaian secara perdamaian. Dalam menyelesaikan perselisihan konsiliator tidak berhak membuat putusan dalam sengketa, sehingga keputusan terakhir merupakan proses yang sepenuhnya diambil oleh para pihak dalam sengketa yang akan dituangkan dalam bentuk kesepakatan antara para pihak. Perdamaian sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 1851 sampai dengan Pasal 1846 buku ketiga KUHPerdara. Segala sesuatu yang diselesaikan melalui konsiliasi berarti tunduk pada ketentuan KUHPerdara.

d. Arbitrase

Penyelesaian sengketa melalui arbitrase menjadi pilihan karena prosedurnya tidak berbelit-belit, tidak memakan biaya dan waktu, sifatnya lebih tertutup sehingga kerahasiaan perkara kedua belah pihak terjaga, dan tidak berdampak pada bisnis. Selain itu, arbitrase juga bisa menjadi *win-win solution*. Pengertian arbitrase Pasal 1 angka (1) Undang-Undang No 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, yaitu: “arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa di luar pengadilan umum

yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa”.

Menurut penulis, upaya penyelesaian sengketa non-litigasi bertujuan untuk mencapai perdamaian dan kesepakatan yang sesuai dengan kehendak para pihak, dengan tetap berlandaskan pada hukum yang berlaku. Proses non-litigasi ini umumnya lebih cepat, fleksibel, dan dapat menjaga kerahasiaan dibandingkan dengan proses pengadilan. Metode ini mencakup beberapa pendekatan, yaitu negosiasi yang dilakukan langsung oleh para pihak, mediasi yang melibatkan pihak ketiga sebagai fasilitator, arbitrase yang menggunakan arbiter untuk membuat keputusan, dan konsiliasi.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada yang sudah diuraikan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kredivo sebagai pengendali dan pemroses data pribadi tidak memenuhi ketentuan Pasal 36 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi karena adanya penyalahgunaan data pribadi konsumen. Dalam pelaksanaan untuk melindungi data pribadi penulis menggunakan Teori Kepastian Hukum dimana kepastian hukum dibutuhkan sebagai ketetapan suatu hukum yang berlaku dalam penerapan hukum di kehidupan bermasyarakat dan teori pendukung yaitu Teori Perlindungan Hukum yang bersifat preventif.
2. Kendala-Kendala dalam kasus penyalahgunaan data pribadi ini meliputi rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya pemahaman hukum konsumen, dan tantangan keamanan data bagi perusahaan. Upaya- Upaya penyelesaian sengketa penyalahgunaan data pribadi konsumen dapat dilakukan melalui jalur litigasi (pengadilan) atau non-litigasi (negoisasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase) dengan tujuan mencapai kesepakatan yang adil bagi semua pihak. Selain itu, penyelesaian sengketa konsumen *fintech peer to peer lending* (Kredivo) dapat ditempuh melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

## B. Saran

Setelah menguraikan simpulan di atas, maka penulis akan memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Meskipun ada regulasi dan pengawasan, masih diperlukan peningkatan dalam implementasi perlindungan data pribadi konsumen di sektor *fintech*, serta edukasi yang lebih baik kepada masyarakat mengenai hak-hak mereka dan cara menyelesaikan sengketa perlindungan data pribadi.
2. Perguruan Tinggi membantu pemerintah untuk mencegah akan adanya bentuk kegiatan penyalahgunaan data pribadi masyarakat. Sebagai suatu bentuk implikasi dari Tiga Darma Perguruan Tinggi, yaitu Pendidikan dan Pengajaran, Penelitian dan Pengembangan, Pengabdian kepada masyarakat.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku :

- Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*, Cetakan Kelima, (Jakarta:Pt.Sinar Grafika, 2014)
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta:Rineka Cipta, 2006)
- Budhijanto, Danrivanto. *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran & Teknologi Informasi:Regulasi & Konvergensi*, (Bandung:PT. Refika Aditama, 2010)
- Dewi, Elia Wuria. *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2015)
- Fajar, Mukti dan Yulianto Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2010)
- Hadjon, Piliphus M. *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat di Indonesia*, (Surabaya:PT. Bina Ilmu, 1987)
- Karo Karo, Rizky P. P. *Pengaturan Perlindungan Data Pribadi Di Indonesia; Perspektif Teori Keadilan Bermartabat*. (Bandung:Penerbit nusa media, 2020)
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:Sinar Grafika, 2008)
- Meliala, Adrianus. *Praktik Bisnis Curang*, (Jakarta:Pustaka Sinar Harapan, 1993)
- Mertokusumo, Sudikno. *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Liberty, 2007)
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*, (Jakarta:PT. Bumi Aksara, 2003)
- Otto, Jan Michiel. *Moralitas Profesi Hukum Suatu Tawaran Kerangka Berfikir*, (Bandung:Pt. Revika Aditama,2006)

- Poerwandari, Elizabeth Ktisti. *Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian*, (Jakarta:LPSP3 Fakultas Psikologi Universitas Indonesia, 2007)
- Prodjodikoro, Wirjono. *Asas-Asas Hukum Perjanjian* (Bandung:Sumut Pustaka, 2012)
- Putra, Ida Bagus Wyasa. *Aspek-Aspek Hukum Perdata Internasional dalam Transaksi Bisnis Internasional*, (Bandung:Refika Aditama,2000)
- Sasongko, Wahyu. *Ketentuan Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandar Lampung:Universitas Bandar Lampung, 2016)
- Satoto, Sukamto. *Pengaturan Eksistensi dan Fungsi Badan Kepegawaian Negara*, (Yogyakarta:Hanggar Kreator, 2004)
- Seokanto, Soerjono and Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2010)
- Sidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:Grasindo, 2000)
- Soemartono, Gatot. *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia* (Jakarta:Pt.Gramedia Pustaka Utama,2006)
- Subekti, R. *Hukum Perjanjian*, (Jakarta:Intermasa, 2002)
- Subekti, R. *Pokok-pokok Hukum Perdata* (Jakarta:Intermasa, 1979)
- Suryaningprang, Andre. *Financial Technology*, (Garut:CV Aksara Global Akademia, 2023)
- Susanto, Happy, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta:Visimedia, 2008)
- Rosadi, Sinta Dewi. *Cyber Law Aspek Data Privasi Menurut Hukum Internasional, Regional dan Nasional*, (Bandung: Refika Aditama, 2015)
- Rahardjo, Satjipto. *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, (Jakarta:Kompas, 2003)
- Tambunan, Toman Sony dan Wilson R.G Tambunan. *Hukum Bisnis*, cetakan pertama, (Jakarta:Prenada Media Group, 2019)
- Wardhana, Aditya. *Financial Technology 4.0 Indonesia Prespective 2023*, (Purbalingga:Eureka Media Aksara, 2023)

### **Peraturan Perundang-undangan :**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang *Pelindungan Data Pribadi*.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

### **Jurnal-Jurnal:**

Azhar Arrahman, Syahbudin, Wa Ode Reni. “Perlindungan Hukum Kreditur Dan Debitur Terhadap Pengguna Kredivo Pay Later Cicilan Tanpa Kartu Kredit”, Jurnal SELAMI IPS Vol. 16, No. 1, Januari (Universitas Halu Oleo, 2023) [https://selami.uho.ac.id/index.php/PPKN\\_IPS/article/view/24](https://selami.uho.ac.id/index.php/PPKN_IPS/article/view/24)

Indra Rahmatullah, “*Pentingnya Perlindungan Data Pribadi Dalam Masa Pandemi Covid-19 Di Indonesia*”, ADALAH Buletin Hukum dan Keadilan, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2021) <https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/adalah/article/view/19811>

Lia Sautunnida, “*Urgensi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi di Indonesia: Studi Perbandingan Hukum Inggris dan Malaysia,*” Kanun Jurnal Ilmu Hukum 20, no. 2 (Agustus 18, 2018) <https://jurnal.usk.ac.id/kanun/article/view/11159>

Rama Dhianty, *Kebijakan Privasi (Privacy Policy) dan Peraturan Perundang-Undangan Sektor Platform Digital vis a vis Kebocoran Data Pribadi* (Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, 2022) <https://journal.puskapkum.org/index.php/scripta/article/view/16>

Teddy Lesmana, “*Urgensi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Dalam Menjamin Keamanan Data Pribadi Sebagai Pemenuhan Hak Atas Privasi Masyarakat Indonesia*”, JURNAL RECHTEN: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia, (Universitas Nusa Putra Sukabumi, 2021) <https://rechten.nusaputra.ac.id/article/view/78>

Utari Afnesia, “*Perlindungan Data Diri Peminjam Dalam Transaksi Pinjaman Online: Kajian Prespektif Perlindungan Konsumen Di Indonesia.*” e-Journal Komunitas Yustisia Volume 4 Nomor 3 (Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Ilmu Hukum 2021)  
<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/jatayu/article/view/43743>

### **Skripsi -Skripsi:**

Ayu Putri Kusumsningsih. “Hutang Piutang Melalui Media Online Kredivo Dalam Prespektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2020.

Ilham Ramadhan. “Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Fintech Peer To Peer Lending”, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, 2019.

Raineven Sailano Violand Charnade. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mengalami Kebocoran Data Pribadi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi di Indonesia”, Universitas Lampung, 2023.

Rio Bagus Permana, “Perlindungan Hukum terhadap Data Konsumen yang Melakukan Pinjaman Melalui Aplikasi Kredit Online”, Universitas Jember, 2019.

Viena Maysa. “Perlindungan Hukum Data Pribadi Pengguna Spaylater Shopee Indonesia (Studi Sengketa Inisial Nama Korban RAS dan SWS)”, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022.

Wilna Oktavia, Putri, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Fintech Peer To Peer Lending Terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan Regional Sumatera Barat)”, Universitas Andalas. 2022.

### **Media Elektronik :**

Cindy Mutia Anurr, *10 Aplikasi/Layanan Pinjol yang Paling Banyak Digunakan Responden* (September 2023), Melalui <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/10/24/inilah-10-aplikasi-pinjol-terbanyak-digunakan-di-indonesia-siapa-teratas> yang diakses pada 22 November 2023, pukul 19.25

Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, (Surakarta:Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret. 2003)

Otoritas Jasa Keuangan, *Faq: kategori umum*, Melalui <[FAQ Fintech Lending.pdf \(ojk.go.id\)](#)> yang diakses pada 7 Desember 2023, pukul 14.45

Otoritas Jasa Keuangan, *Mengapa Gen Z dan Generasi Milenial Cenderung Lebih Suka Berutang*, melalui <<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/40800>> yang diakses pada tanggal 15 Desember 2023, pukul 19.40

Samita Sadya, *APJII: Pengguna Internet Indonesia 215,63 Juta pada 2022-2023*, melalui <<https://dataindonesia.id/internet/detail/apjii-pengguna-internet-indonesia-21563-juta-pada-20222023>> yang diakses pada 22 November 2023, pukul 20.39.

Setiono. “*Disertasi:Rule of Law.*” (Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret,:2004).

Siti Nahrissy Nur Gayatri, *Kasus Gagal Bayar dan Kebocoran Data Pribadi Semakin Meningkat, Apakah Layanan Peer-to-Peer (P2P) Lending di Indonesia Masih Aman?*, melalui <<https://kliklegal.com/kasus-gagal-bayar-dan--data-pribadi-semakin-meningkat-apakah-layanan-peer-to-peer-p2p-lending-di-indonesia-masih-aman/>> yang diakses pada tanggal 15 Desember 2023, pukul 11.28





Kamis, 15 Februari 2024

Narasumber : Kantor Regional 2 Jawa Barat Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

1. Mba Andri ( Divisi Edukasi)
2. Mba Revina (Divisi Analis dan Kajian Regional)
3. Mas Mudo (Divisi Analis dan Kajian Regional)

<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
1. Apakah Kredivo dalam pengawasan OJK?	Iya jelas, Kredivo berada dalam pengawasan OJK dan hal tersebut sudah di publikasikan dan dapat diakses melalui website resmi OJK
2. Bagaimana peran OJK dalam memantau dan mengawasi perusahaan Kredivo dan aplikasi pinjaman online lain terkait perlindungan data pribadi konsumennya?	Peran OJK dalam memantau dan mengawasi perusahaan Kredivo dan aplikasi pinjaman online lain tertuang Dalam POJK dan SOJK. Khususnya terkait UU data pribadi pengawasan OJK dalam bentuk pemeriksaan secara rutin serta mengeluarkan produk hukum mengenai kerahasiaan data pribadi. Mengenai perlindungan konsumen terdapat di POJK No.6 Tahun 2022 tentang Perlindungan kepada konsumen di sektor jasa keuangan termasuk data pribadi.
3. Apakah ada mekanisme pengaduan ke OJK jika terjadi pelanggaran perlindungan data pribadi konsumen Fintech Peer to Peer Lending (Kredivo) ?	Ada beberapa portal pengaduan, yang paling utama ada Kirim Surat secara Langsung ke OJK terdekat atau kantor regional, APPK (Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen), dan IDR (Internal Dispute Resolution). Jangka waktu pengaduan 20+ 20 (hari kerja).

<p>4. Pada Pasal 36 UU Pelindungan Data Pribadi menyebutkan bahwa Dalam melakukan pemrosesan Data Pribadi, Pengendali Data Pribadi (Kredivo) wajib menjaga kerahasiaan Data Pribadi. Apa saja upaya yang dilakukan OJK jika perusahaan tidak memenuhi ketentuan pasal tersebut?</p>	<p>Akan dianalisis terlebih dahulu terkait apa yang tidak dipenuhi oleh perusahaan agar bisa menentukan sanksi mana yang cocok untuk diberikan kepada pihak perusahaan yang bersangkutan. Sanksi dapat berupa sanksi administrasi ataupun sanksi berupa uang.</p>
<p>5. Jika terjadi penyalahgunaan data pribadi konsumen oleh perusahaan kredivo, Apakah ada penyelesaian yang dapat dilakukan oleh OJK antara konsumen dan Kredivo? contohnya seperti mediasi untuk mencari solusi terbaik bagi kedua belah pihak? atau adakah penyelesaian lainnya?</p>	<p>Dari pihak OJK dapat mengenakan sanksi administratif kepada perusahaan yang melakukan penyalahgunaan data pribadi serta sanksi denda. Bahkan, sanksi terberatnya dapat di cabut paksa atau diberhentikan perizin operasional perusahaan. Mediasi dapat dilakukan di OJK karena OJK memiliki bagian LAPS (Lembaga Arbitrase Penyelesaian Sengketa) yang mana terdiri para mediator yang akan mediasi antara 2 pihak yang bermasalah dengan syarat persetujuan oleh kedua belah pihak tanpa pungutan biaya (gratis). Jika perusahaan tidak ada itikad baik tetap melakukan pengaduan ke OJK Pusat.</p>
<p>6. Jika terjadi penyalahgunaan data pribadi konsumen oleh pihak perusahaan kredivo, sanksi apa</p>	<p>Sanksi dapat berupa sanksi administrasi ataupun sanksi berupa</p>

yang akan dikenakan oleh OJK  
untuk perusahaan tersebut?

uang. Bahkan, pemberhentian izin  
usaha.

#### Lampiran Bukti Wawancara ke Kantor Regional 2 Jawa Barat OJK



Nomor : S-48/KO.1232/2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Surat Keterangan Penelitian

26 Februari 2024

Yth. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum  
Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung  
Jl. A.H. Nasution No. 105 Cibiru Kota Bandung  
Jawa Barat

Menunjuk surat Saudara Nomor B-249/Un.05/III.3/PP.00.9/01/2024 tanggal 18 Januari 2024 hal Izin Observasi, dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswa yang tertera dibawah ini:

Nama : Annisa Luthfiah  
NIM : 1203050012  
Prodi : Ilmu Hukum

telah melakukan penelitian melalui metode wawancara dan pengumpulan data di Kantor OJK Provinsi Jawa Barat pada tanggal 15 Februari 2024, guna penyusunan skripsi dengan judul "Pelaksanaan pasal 36 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi terhadap Data Pribadi Konsumen Aplikasi Kredivo".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya. Atas perhatian Saudara, diucapkan terima kasih.

Deputi Direktur Layanan  
Manajemen Strategis dan Koordinasi  
Regional



Misyar Bonowisanto

KP: D.01/KO.12320



Selasa, 9 juli 2024

Narasumber : Christian S. (Konsumen Kredivo)

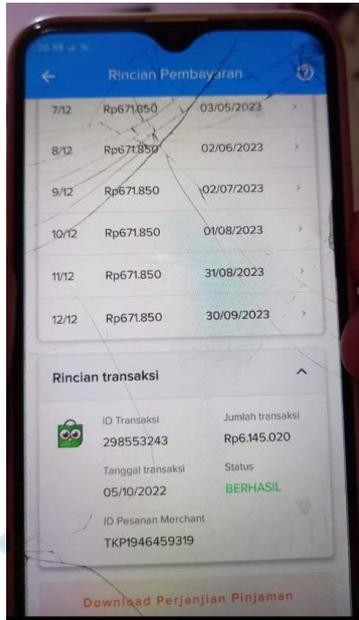
<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
1. Kapan terjadinya peristiwa tersebut?	Pada 5 Oktober 2022
2. Bagaimana kronologi kejadian tersebut?	<p>Seseorang mengatasnamakan kredivo mengirimkan form dan link ke WA saya, mereka menanyakan limit saldo saya yang 12 bulan ada berapa, lalu menyuruh saya isi form. Setelah saya mengisi form, saya merasa ada yang janggal dan saya langsung cek akun Kredivo saya. Tiba-tiba limit saldo saya berkurang Tadinya saldo limit saya yang 12 bulan ada Rp6.207.059, berkurang sehingga tersisa Rp62.039.</p> <p>Saya lihat ke transaksi, ternyata masuk transaksi baru (yang mana bukan transaksi saya). Dalam tagihan baru tersebut, oknum membeli cincin pria di Tokopedia sejumlah Rp671.850 x 12 bulan = Rp8.062.200 dan masuk tagihan saya. Saya langsung lapor ke Kredivo dan Tokopedia, bahwa sudah terjadi penipuan. Pelaku sudah menyalahgunakan akun Kredivo saya. Namun pihak Kredivo tidak mau tahu dan tetap membebankan tagihan tersebut ke saya. Saya tidak terima dan</p>

	tidak puas pernyataan dari Kredivo, karena murni bukan transaksi saya.
3. Apakah anda mengetahui bahwa Kode OTP tidak boleh diberikan kepada pihak manapun?	Ya, saya mengetahui
4. Apakah anda sudah melaporkan kejadian tersebut kepada pihak Kredivo?	Ya, saya melapor kepada pihak Kredivo
5. Apakah sampai saat ini kejadian tersebut sudah mendapati penyelesaian?	Belum, tetapi akun saya ditangguhkan dan saya sudah menyelesaikan tagihan dari transaksi oknum.

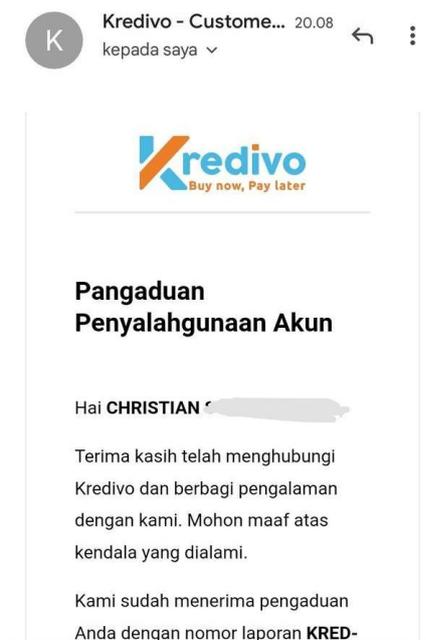
### Lampiran bukti grup korban penipuan Kredivo di Telegram



Bukti transaksi responden C yang dilakukan oleh oknum yang mengatasnamakan Kredivo



Bukti pengaduan responden c kepada pihak kredivo



## Bukti Pesan pihak *Debt Collector* kepada Korban

