

**PROBLEMATIKA YURIDIS ALTERNATIF PENYELESAIAN
SENKETA DARING SEBAGAI UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM
BAGI PENGGUNA *FINANCIAL TECHNOLOGY* DI INDONESIA**



Penulisan Hukum

(Skripsi)

Disusun dan Diajukan untuk

Melengkapi Persyaratan Guna Meraih Derajat Sarjana Dalam Ilmu Hukum

Pada Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta

Oleh

NADZYA TANAZAL E.AR

NIM. E0016303

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

SURAKARTA

2020

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Penulisan Hukum (Skripsi)

**PROBLEMATIKA YURIDIS ALTERNATIF PENYELESAIAN
SENKETA DARING SEBAGAI UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM
BAGI PENGGUNA *FINANCIAL TECHNOLOGY* DI INDONESIA**

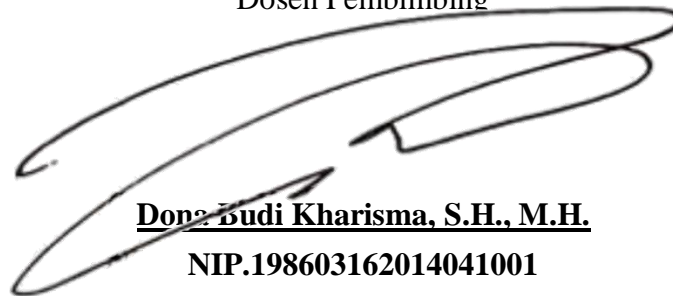
Disusun Oleh:

NADZYA TANAZAL E.AR

NIM. E0016303

Disetujui untuk Dipertahankan

Dosen Pembimbing



Dono Budi Kharisma, S.H., M.H.

NIP.198603162014041001

PENGESAHAN PENGUJI
Penulisan Hukum (Skripsi)
PROBLEMATIKA YURIDIS ALTERNATIF PENYELESAIAN
SENKETA DARING SEBAGAI UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM
BAGI PENGGUNA *FINANCIAL TECHNOLOGY* DI INDONESIA

Oleh :

NADZYA TANAZAL E.AR

NIM. E0016303

Telah diterima oleh Dewan Penguji Penulisan Hukum (Skripsi)

Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada :

Hari :

Tanggal:

DEWAN PENGUJI

Ketua

1. : (.....)

Sekretaris

2. : (.....)

Anggota

3. : (.....)

Mengetahui,

Dekan

(Prof. Dr. I Gusti Ayu Ketut Rachmi Handyani S.H., M.M.)

NIP. 197210082005012001

PERNYATAAN

Nama : Nadzya Tanazal E.Ar

NIM : E0016303

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan hukum (skripsi) berjudul: **PROBLEMATIKA YURIDIS ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DARING SEBAGAI UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA *FINANCIAL TECHNOLOGY* DI INDONESIA** adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam penulisan hukum (skripsi) ini diberi tanda *citasi* dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan penulisan hukum (skripsi) dan gelar yang saya peroleh dari penulisan hukum (skripsi) ini.

Surakarta, 31 Maret 2020

Yang membuat pernyataan,



Nadzya Tanazal E.Ar

NIM.E0016303

ABSTRAK

Nadzya Tanazal E.Ar. 2016. E0016303. PROBLEMATIKA YURIDIS ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DARING SEBAGAI UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA *FINANCIAL TECHNOLOGY* DI INDONESIA.**Penulisan Hukum (Skripsi). Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.**

Penelitian ini mendeskripsikan dan mengkaji permasalahan, pertama, mengapa *online dispute resolution* penting sebagai alternatif penyelesaian sengketa disektor *Fintech*, kedua, bagaimana pengaturan *online dispute resolution* di Indonesia, ketiga, apa sajakah problematika hukum *online dispute resolution* yang terjadi pada penyelesaian sengketa *Fintech* di Indonesia.

Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif bersifat preskriptif. Jenis data sekunder meliputi bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan, instrument penelitian berupa, Undang-Undang Negara Republik Indonesia 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Pengaturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan, Pengaturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.7/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, Pengaturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik, selanjutnya teknis analisis yang digunakan adalah metode deduktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa urgensi dari *ODR* dalam sektor *Fintech* ada pada landasan filosofis mengacu pada Undang-Undang Dasar Republik Indonesia dengan prinsip efisiensi, keadilan, kemandirian dan menjaga keseimbangan kemajuan, pada landasan sosiologis nya sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya dengan berkembang pesatnya *Fintech* berbanding lurus dengan isu sengketa hukum itu sendiri maka akan perlunya sistem yang lebih mendukung berjalannya sektor *Fintech* dan landasan yuridisnya peraturan yang ada sudah dipandang tidak sesuai lagi dengan perkembangan hukum dan kebutuhan masyarakat sehingga perlu di ganti dengan peraturan yang lebih sesuai agar tidak adanya kekosongan hukum. Dalam pengaturan *ODR* di Indonesia masih belum jelas dan kuat diperlukan sebuah metode APS yang dapat menjembatani berbagai kepentingan hukum dengan sistem *Fintech*, serta permasalahan yang muncul yaitu adanya kekosongan hukum (*Rechtvacuum*), *internet disruption* dan keamanan data para konsumen.

Kata Kunci: *Online Dispute Resolution, Financial Technology, Kekosongan Hukum*

ABSTRACT

Nadzya Tanazal E.Ar. 2016. E0016303. JURIDIC PROBLEMATICS ONLINE DISPUTE RESOLUTION AS A LEGAL PROTECTION EFFORTS FOR FINANCIAL TECHNOLOGY USERS IN INDONESIA.***Legal Writing (Thesis). Faculty of Law Universitas Sebelas Maret Surakarta.***

This study describes and examines the problem, first why online dispute resolution is important as an alternative dispute resolution in the fintech sector, secondly how to regulate online dispute resolution in Indonesia, third, what are the online dispute resolution legal problems that occur in the resolution of fintech disputes in Indonesia.

This research is prescriptive normative legal research. Secondary data types include primary, secondary and tertiary legal materials. Data collection techniques used are library research, research instruments in the form of the Republic of Indonesia State Law 30 of 1999 concerning Arbitration and Alternative Settlement, the Republic of Indonesia State Act Number 19 of 2016 concerning Amendments to Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions, Government Regulation of the Republic of Indonesia Number 71 Year 2019 concerning the Implementation of Electronic Systems and Transactions, Regulation of the Financial Services Authority Number 13 / POJK.02 / 2018 concerning Digital Financial Innovations in the Financial Services Sector, Regulation of the Financial Services Authority Number 1 / POJK. 7/2014 concerning Alternative Institutions for Dispute Resolution in the Financial Services Sector, Bank Indonesia Regulation Number 20/6 / PBI / 2018 concerning Electronic Money, then the technical analysis used is the deductive method.

The results showed that the urgency of ODR in the fintech sector is on a philosophical basis referring to the Constitution of the Republic of Indonesia with the principles of efficiency, fairness, independence and maintaining a balance of progress, on its sociological basis in accordance with the needs of its people with the rapid development of fintech directly proportional to the issue the legal dispute itself will need a system that is more supportive of the running of the fintech sector and the juridical basis of the existing regulations are seen to be no longer in accordance with the development of law and the needs of the people so that they need to be replaced with more appropriate regulations so that there is no legal vacuum. In the regulation of ODR in Indonesia it is still unclear and strong that an APS method is needed that can bridge various legal interests with the fintech system, and the problems that arise are the existence of a legal vacuum (Rechtvacuum), internet isruption and data security of users.

Keywords: Online Dispute Resolution, Financial Technology, Legal Void



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ayah, Ibu, dan kedua adik Cinta dan Yasmin yang selalu memberikan cinta, doa, pengorbanan dan mencurahkan segalanya tanpa henti, serta keluarga besarku yang selalu menghiasi kebahagiaan dalam hidupku.
2. Keluarga besar angkatan INKRACHT 2016. *Family, where life begins and love never ends. See you on top!*
3. *My Highschool buddies*, Angela, Kurnia, Alda, Aprillia, Vinia, Jessica, Caca, Kirana, Sasa, Taffara terimakasih untuk memberikan semangat, dorongan dan mengerti aku *like no one else does* sedari SMA.
4. Untuk teman-teman selama kuliah, Firman, Finno, Mba Elok, Ayu Amelia, Alifia, Alya, Dwiky, Akbar, Gina terimakasih telah membantu dikala susah dan senang saat menjadi *not-so* anak rantau ini. Menemani saat-saat bahagia atau sedih selama di Solo, *i'll miss all of you and our memories*.
5. Untuk teman-teman PLKH Pidana dan Perdata, KKN Banyubiru *especially* Kemambang Geng, dan teman-teman magang Bank Indonesia yang tidak bisa disebutkan satu per satu terimakasih berkat kalian membuat aku mengerti bahwa, *a little progress each day adds up to big results*.
6. Almamater tercinta Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas limpahan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum (skripsi) dengan judul: **“PROBLEMATIKA YURIDIS ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DARING SEBAGAI UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA *FINANCIAL TECHNOLOGY* DI INDONESIA”**.

Penyusunan penulisan hukum (skripsi) ini merupakan sebagian dari syarat-syarat dalam mencapai derajat Sarjana (S1) dalam bidang Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.

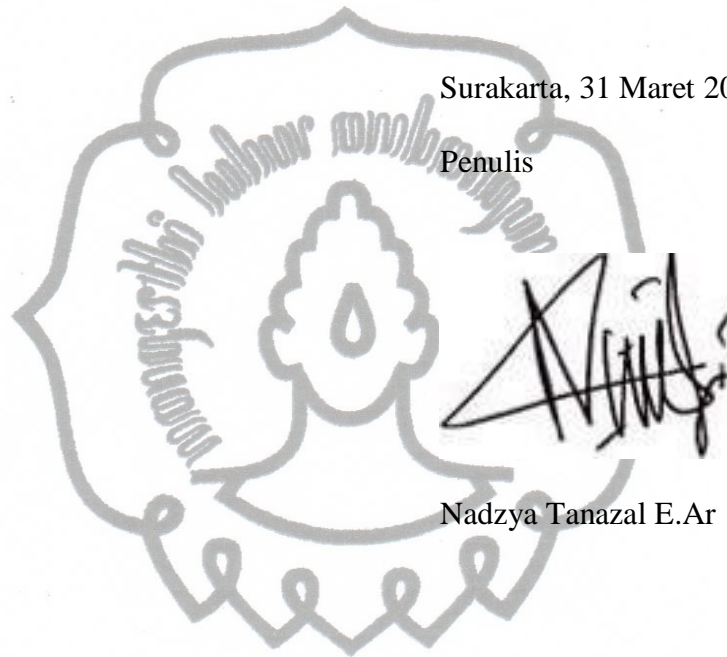
Penulis menyadari bahwa dalam penulisan hukum (skripsi) ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik materil maupun non-materil sehingga penulisan hukum ini dapat diselesaikan dengan lancar. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulisan menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT tempat sebaik-baiknya untuk mengadu atas segala berkah dan nikmat yang telah diberikan.
2. Ibu Prof. Dr. I Gusti Ayu Ketut Rachmi Handyani S.H., M.M selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk megembangkan ilmu hukum dalam menyelesaikan penulisan hukum ini
3. Bapak Pranoto S.H., M.H. selaku Kepala Bagian Hukum Perdata yang telah membantu penulis didalam pelaksanaan mekanisme pemilihan pembimbing guna menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Bapak Dona Budi Kharisma S.H., M.H. selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dalam memberikan saran dan dorongan nya untuk selalu menjadi yang terbaik tanpa kenal lelah dan bosan.
5. Untuk seluruh dosen Fakultas Hukum yang telah memberikan pengetahuan selama menjadi mahasiswa dan mengajak untuk selalu belajar karena hidup akan terus memberikan pelajaran.

6. Kedua orangtua saya, yang telah memberikan doa, semangat dan segalanya yang terbaik untuk saya agar kelak menjadi seorang yang sukses dan bermanfaat bagi semua orang.
7. Dan terakhir, untuk semua yang tidak bisa di sebutkan satu per satu, *thankyou for coming into my life and giving me wonderful memories, if you read this, this is for you.*

Surakarta, 31 Maret 2020

Penulis



Nadzya Tanazal E.Ar

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN ABSTRAK	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Mafaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan Hukum	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kerangka Teori	12
1. Tinjauan tentang <i>Financial Technology</i>	12
2. Tinjauan tentang Perlindungan Hukum	19
3. Tinjauan tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa ...	21
4. Tinjauan tentang <i>Online Dispute Resolution</i>	25
B. Kerangka Pemikiran	27
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian dan Pembahasan	29
1. Urgensi <i>Online Dispute Resolution</i> sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor <i>Fintech</i>	29
a) Landasan filosofis <i>Online Dispute Resolution</i> sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa	29
b) Landasan Sosiologis <i>Online Dispute Resolution</i> sebagai	

Alternatif Penyelesaian Sengketa	31
c) Landasan Yuridis <i>Online Dispute Resolution</i> sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa	35
2. Pengaturan <i>Online Dispute Resolution</i> sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa di Indonesia	37
a) <i>Online Dispute Resolution</i> di Indonesia ditinjau dari Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa	38
b) <i>Online Dispute Resolution</i> di Indonesia ditinjau dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik	41
c) <i>Online Dispute Resolution</i> ditinjau dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik...	42
d) <i>Online Dispute Resolution</i> ditinjau dari Pengaturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.7/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan ..	45
e) <i>Online Dispute Resolution</i> ditinjau dari Pengaturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital Disektor Jasa Keuangan	48
f) <i>Online Dispute Resolution</i> ditinjau dari Pengaturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik	50
3. Problematika Hukum <i>Online Dispute Resolution</i> sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa pada Sektor <i>Financial Technology</i> di Indonesia	51
a) Kekosongan Hukum (<i>Rechtvacuum</i>) <i>Online Dispute Resolution</i> sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa di Indonesia	51
b) <i>Internet Disruption</i>	54

c) Keamanan Data Para Konsumen *Financial Technology* untuk
Transaksi atau Penyelesaian Sengketa..... 55

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan 58

B. Saran 59

DAFTAR PUSTAKA 60



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini, teknologi informasi dan komunikasi secara bertahap telah mengubah pendekatan hukum, cara untuk mempraktikkannya, cara untuk melakukan bisnis dan semakin banyak bermunculan kegiatan perdagangan di berbagai bidang dan negara menjadikan hal tersebut sebagai tolak ukur tingkat perekonomian negara itu sendiri, sehingga bisa dikatakan bahwa, perdagangan adalah jantung perekonomian dalam negara. Peran perdagangan dalam suatu wilayah begitu berpengaruh, baik perdagangan domestik maupun perdagangan antar negara (perdagangan internasional) yang peranannya terlihat menonjol dalam pembangunan ekonomi negara (Gilarso, 2004, p. 14). Dalam hal perdagangan untuk menaikkan kemakmuran masyarakat sangat berpengaruh dengan adanya kemajuan di sektor teknologi informasi yang telah memberikan kontribusi besar dalam hal tersebut.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong tumbuhnya bisnis daring (bisnis *online*) dan perdagangan elektronik. Berkembangnya teknologi informasi tersebut bukan hanya berpengaruh pada perdagangannya saja, namun pada industri keuangan. *Financial Stability Board* (FSB) menyatakan bahwa, *financial technology* (*Fintech*) merupakan suatu bentuk inovasi finansial berbasis teknologi yang dapat menghasilkan model bisnis, aplikasi, proses atau produk baru dengan efek material terkait pada pasar keuangan, institusi, dan penyedia layanan keuangan (<https://www.iosco.org/library/pubdocs/pdf/IOSCOPD554.pdf> diakses pada 6 Oktober 2019 pukul 21:22 WIB).

Industri *Fintech* di Indonesia berkembang sangat pesat hal ini ditandai dengan semakin banyak bermunculan *startup* di sektor *Fintech*. Dalam sistem pembayaran pun, kini bisa dilakukan melalui internet menggunakan aplikasi dompet elektronik (*e-wallet*) yang dinilai lebih

mudah serta praktis dibandingkan sistem pembayaran dengan *cash*, *card*, dan sebagainya.

Fintech di Indonesia dimulai pada tahun 2006 yang hanya ada 4 perusahaan terdaftar hingga sampai dengan 30 September 2019, total jumlah penyelenggara *Fintech* terdaftar dan berizin adalah sebanyak 127 perusahaan terhadap OJK dan 58 perusahaan sistem pembayaran yang terdaftar pada Bank Indonesia (<https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/-Penyelenggara-Fintech-Terdaftar-dan-Berizin-di-OJK-per-30-September-2019.aspx> diakses pada 16 Oktober 2019 pukul 06:05 WIB).

Menurut *Financial Stability Board* (FSB) terdapat 4 jenis *Fintech*, Pertama, *payment*, *clearing* dan *settlement* diselenggarakan oleh industri keuangan atau bahkan Bank Indonesia. Kedua, *e-aggregator*. Ketiga, manajemen resiko dan investasi. Keempat, *peer to peer lending* (P2P). Di Indonesia *Fintech* dilaksanakan berdasarkan POJK No. 77/POJK.01/2016 mengenai layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi sedangkan regulasi mengenai proses transaksi pembayaran diatur oleh Bank Indonesia dalam PBI No. 18/40/PBI/2016.

Pesatnya perkembangan *Fintech* berbanding lurus dengan tantangan yang dihadapi. Peluang di sektor *Fintech* yang sangat merajalela sekarang ini hadir untuk merancang sistem yang kuat untuk mencegah dan menyelesaikan sengketa. Sejauh ini, di mana teknologi telah diakui, itu yang paling sering telah dilihat sebagai penambah kenyamanan atau efisiensi.

Tantangan dalam *Fintech* itu sendiri hingga tahun 2019 pemerintahan Indonesia dihadapkan dengan sengketa penyalahgunaan data pribadi, pencucian uang (*money laundering*), perusahaan *Fintech* illegal dan dari banyaknya contoh *Fintech* itu sendiri, permasalahan yang sering muncul di Indonesia yaitu P2P Lending. Untuk mengoptimalkan dan memberikan fokus terhadap potensi layanan keuangan berbasis teknologi harus ada penyelesaian bisnis sengketa dalam *Fintech* dan regulasi mengenai *Fintech* yang memadahi.

Setidaknya, terdapat berbagai isu hukum terkait sengketa dalam *Fintech*. Pertama, OJK mencatat sampai dengan Desember 2019, terdapat 1.898 *Fintech* yang tidak terdaftar pada OJK dan sudah di blokir langsung (<https://megapolitan.kompas.com/read/2019/12/27/22180421/hingga-desember-2019-ojk-blokir-1898-pinjaman-online-ilegal> diakses pada 29 Desember 2019 pukul 11.11). Hal itu mengindikasikan pentingnya mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dalam *Fintech* terutama pada *Fintech Lending*.

Kedua, Pengaruh *Fintech* terhadap PDB nasional di tahun 2019 ini diklaim mencapai angka Rp 60 triliun atau 0,458%. Jumlah tersebut meningkat 131% dari tahun sebelumnya yang berada di angka Rp 25,97 triliun. Di tahun 2020, sumbangan *Fintech* ke PDB mencapai lebih dari Rp 100 triliun (<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191111155625-37-114358/terungkap-fintech-berkontribusi-rp-60-t-ke-ekonomi-ri> diakses pada 29 Desember 2019 pukul 11.22 WIB). Hal ini berbanding lurus dengan adanya aduan sengketa terkait *Fintech*, dari Lembaga Bantuan Hukum (LBH) Jakarta, mengatakan per Juni 2019 sudah ada 4.500 aduan tentang *Fintech Lending* yang melonjak dari akhir tahun 2018 yaitu 1.330 (<https://keuangan.kontan.co.id/news/per-juni-2019-ada-4500-aduan-pinjaman-fintech-yang-masuk-ke-lbh-jakarta> diakses pada 29 Desember 2019 pukul 18.22 WIB)

Ketiga, proses penyebaran data yang dilakukan oleh pinjaman online dengan tidak bertanggung jawab. menurut pengacara publik Jeanny Silvia Sari Sirait dalam penjelasannya, ada mekanisme pengumpulan, pengambilan dan penyebaran data pribadi yang dilakukan oleh aplikasi pinjaman online, yang sebenarnya itu tidak boleh karena melanggar Undang-Undang ITE dan bukan hanya soal penyebaran data, dalam temuan ada praktik pengancaman, fitnah, sampai pelecehan seksual karena penagihan pinjaman online (<https://www.bbc.com/indonesia/trensosial-46107193> diakses pada 29 Desember 2019 pukul 20.28 WIB).

Kempat, penyelesaian sengketa litigasi yang memiliki banyak kelemahan. Ketepatan waktu, proses yang terkadang memihak satu belah pihak, dan membuat citra salah satu pihak tercemar. Di satu sisi, belum adanya alternative penyelesaian sengketa di sector *Fintech*, masyarakat juga belum menaruh rasa percaya kepada *Fintech* yang beredar karena belum adanya regulasi yang mengawasi nya.

Titik point berdasarkan empat isu hukum diatas adalah kita membutuhkan alternatif model penyelesaian sengketa di sektor *Fintech* khususnya di Indonesia. Dalam perkembangannya, subjek *Fintech* memerlukan cara penyelesaian sengketa yang lebih sederhana, biaya ringan dan mempersingkat waktu, dengan cara penyelesaian sengketa yang tidak mewajibkan pihak untuk pergi ke yurisdiksi negara lain atau harus datang dimana permasalahan itu muncul dengan menyita banyak waktu dan biaya, dengan kata lain secara penyelesaian sengketa secara online.

Online Dispute Resolution (ODR) dianggap sebagai mekanisme yang paling efisien dalam Alternatif Penyelesaian Sengketa. Melalui *ODR*, hambatan dalam akses online berkurang, keefektifannya meningkat, perangkat lunak menjadi lebih pintar dan beberapa elemen alternative penyelesaian sengketa di asah lebih lanjut.

Dalam hal ini, *ODR* Berdasarkan runtutan benang merah dalam latar belakang diatas, peneliti ingin mengkaji lebih dalam mengenai model alternatif penyelesaian sengketa daring sebagai upaya perlindungan hukum bagi pengguna *Fintech* di indonesia.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang diuraikan sebelumnya di atas, maka penulis menyusun sebuah rumusan masalah untuk dikaji lebih rinci dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengapa *Online Dispute Resolution* penting sebagai alternatif penyelesaian sengketa di sektor *Financial Technology*?

2. Bagaimanakah pengaturan mengenai *Online Dispute Resolution* sebagai alternatif penyelesaian sengketa di Indonesia ?
3. Apa sajakah Problematika Hukum *Online Dispute Resolution* sebagai alternatif penyelesaian sengketa pada sektor *Financial Technology* di Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang ingin dilaksanakan tentu tidak terlepas dari suatu tujuan yang hendak di capai. Dalam penelitian hukum menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum dilakukan guna mencari pemecahan isu-isu yang beredar dalam masyarakat (Marzuki, Penelitian Hukum Edisi Revisi, 2014, p. 60). Dalam hal ini penulis mempunyai dua tujuan yang hendak dicapai, yaitu:

1. Tujuan Objektif
 - a. Untuk mengetahui urgensi *ODR* sebagai alternatif penyelesaian sengketa dalam sektor *Fintech* di Indonesia.
 - b. Penelitian bertujuan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pengaturan di Indonesia tentang *ODR* yang merupakan bagian dari alternatif penyelesaian sengketa.
 - c. Untuk mengetahui problematika hukum penerapan *ODR* sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di sektor *Fintech*.
2. Tujuan Subjektif
 - a. Untuk memperluas pemahaman serta pengetahuan bagi penulis mengenai *ODR* untuk mengakomodir mekanisme penyelesaian sengketa yang terjadi di sektor *Fintech* serta memberikan kontribusi positif bagi pengembangan Ilmu Hukum.
 - b. Untuk memenuhi persyaratan akademis guna memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret.

- c. Untuk menerapkan teori dan ilmu yang telah diperoleh oleh penulis agar memberikan manfaat bagi penulis dan masyarakat pada umumnya.

D. Manfaat Penelitian

Dalam membuat suatu penelitian diharapkan agar memiliki manfaat ataupun kegunaan yang dapat diambil dari penelitian tersebut baik untuk penulis ataupun untuk orang sekitar. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan agar memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum pada umumnya dan hukum perdata pada khususnya mengenai *fintech*.
 - b. Hasil dari penelitian ini diharapkan agar memberikan pengetahuan mengenai pengaturan yang ada di Indonesia terkait dengan *Online Dispute Resolution*.
 - c. Hasil dari penelitian dapat membantu memperluas wawasan dan menambah bahan referensi serta literature dalam dunia kepastakaan, khususnya mengenai Alternatif Penyelesaian Sengketa *Online* dalam sektor *Fintech*.
2. Manfaat Praktis
 - a. Hasil dari penelitian ini agar memberikan tambahan atau masukan atas permasalahan yang akan di teliti.
 - b. Hasil dari penelitian dapat mengembangkan penalaran, pola berpikir dan sekaligus mengetahui kemampuan dalam menerapkan ilmu hukum yang telah diperoleh selama masa studi.
 - c. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk dasar acuan penelitian yang sejenis pada tahap selanjutnya.

E. Metode Penelitian

Penelitian menurut Peter Mahmud Marzuki adalah proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Agar suatu peneliti ilmiah dapat dilaksanakan dengan baik maka diperlukan suatu metode penelitian yang tepat. Metode penelitian merupakan suatu cara untuk menghasilkan data dan analisis data yang sah yang dapat dipertanggung jawabkan sehingga tujuan dari penelitian tersebut tercapai. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penulisan hukum ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan penulis dalam penulisan hukum ini adalah penelitian hukum normatif (*doctrinal research*) yaitu penelitian berdasarkan bahan-bahan hukum (*library based*) yang berfokus pada membaca dan mempelajari bahan hukum primer dan sekunder. Hal tersebut dilakukan untuk menghasilkan argumentasi, teori atau konsep baru sebagai perskripsi dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi (Marzuki, 2014, pp. 34-35).

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat preskriptif, yaitu penelitian mempelajari tujuan hukum, nilai-nilai keadilan, validitas aturan hukum, konsep-konsep hukum, dan norma-norma hukum. Dalam penelitian ini penulis akan mempelajari konsep hukum serta segala ketentuan yang tercantum dalam perundang-undangan di Indonesia terkait penyelesaian sengketa dalam *Fintech*.

Penelitian ini juga bersifat terapan, yaitu menetapkan standar prosedur, ketentuan-ketentuan, rambu-rambu dalam melaksanakan aturan hukum (Marzuki, 2014, p. 22). Sehingga, penulis memberikan konsep baru terkait dengan adanya penyelesaian sengketa pada era *Fintech* ini dengan online.

3. Pendekatan Penelitian

Menurut Peter Mahmud Marzuki dalam suatu penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan yang dapat digunakan, adapun pendekatan yang dimaksud yaitu pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan historis (*historical approach*), pendekatan kasus (*case approach*), dan pendekatan konseptual (*conseptual approach*) (Marzuki, 2014, p. 133).

Penelitian hukum ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*) dengan dasar abahwa mengkaji isu hukum untuk mencari pemecahan terhadap isu hukum yang diangkat oleh penelitian ini dilakukan penelaah terhadap peraturan perundang-undangan.

4. Jenis dan Sumber Bahan Hukum

Dalam penelitian hukum tidak mengenal adanya data. Untuk memecahkan isu hukum dan sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa saja yang sekiranya diperlukan sumber-sumber penelitian. Sumber hukum dapat dibedakan menjadi sumber-sumber penelitian yang berupa bahan hukum primer dan sekunder (Marzuki, 2014, p. 181). Jenis dan sumber bahan hukum yang digunakan dalam penyusunan penulisan hukum ini antara lain:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan primer merupakan bahan-bahan hukum yang mengikat, bersifat autoratif artinya mempunyai otoritas. Bahan hukum dalam penulisan hukum ini antara lain:

- i. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

- ii. Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- iii. Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- iv. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- v. Pengaturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan.
- vi. Pengaturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.7/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.
- vii. Pengaturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan sekunder berupa seluruh publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi (Peter Mahmud Marzuki, 2014:181), misal:

- i. Buku-Buku;
- ii. Literatur;
- iii. Dokumen resmi atau karya ilmiah dan;
- iv. Jurnal hukum para ahli.

5. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik yang dipakai dalam pengumpulan bahan hukum dalam penulisan ini adalah studi kepustakaan atau studi dokumen (*libarary reseacrh*). Teknik pengumpulan bahan

hukum ini dengan cara membaca, mengkaji, wawancara dan membuat catatan dari buku-buku, peraturan perundang-undangan, dokumen serta tulisan yang berhubungan dengan penulisan hukum ini.

6. Teknik Analisis Sumber Bahan Hukum

Penulisan hukum ini menggunakan teknik analisis bahan hukum dengan metode silogisme melalui pola pikir deduktif. Dalam pola pikir deduktif ini terdapat 2 (dua) premis yaitu berupa premis mayor yang merupakan aturan hukum yang berlaku dan premis minor yang merupakan fakta hukum atau kondisi empiris dalam pelaksanaan suatu aturan hukum. Kemudian dari kedua premis tersebut ditarik kesimpulan atau konklusi (Peter Mahmud Marzuki, 2014: 90).

F. Sistematika Penulisan

Guna memberikan sebuah gambaran tentang sistematika penelitian hukum, maka penulis menyiapkan suatu sistematika penulisan hukum. Adapun sistematika penulisan hukum terbagi dalam empat bab yang saling berkaitan dan berhubungan satu sama lain, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulisan akan menguraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini penulis akan memberikan landasan teori atau memberikan penjelasan secara teoritis yang bersumber pada bahan hukum yang penulis gunakan mengenai persoalan yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang penulis teliti.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

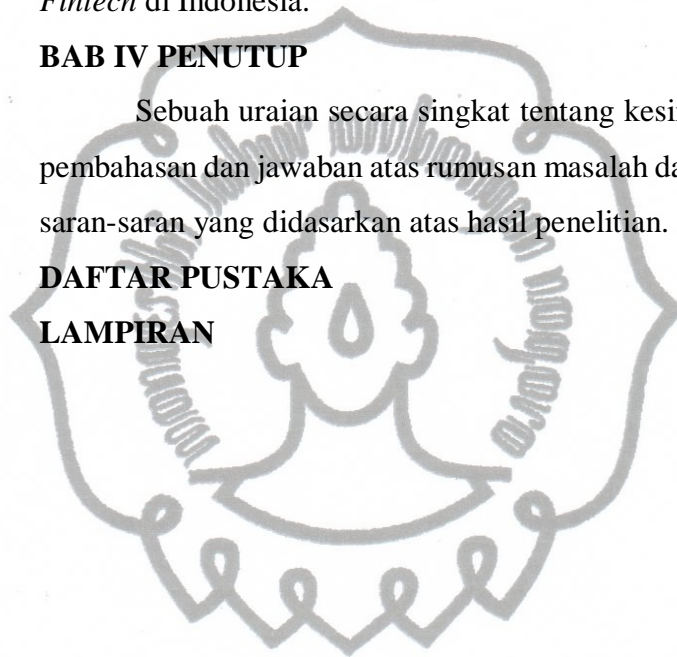
Dalam bab ini penulis akan menguraikan hasil penelitian yang akan membahas dan menjawab permasalahan hukum yaitu mengenai pentingnya *ODR* sebagai alternatif penyelesaian sengketa di sektor *Fintech*, pengaturan mengenai *ODR* sebagai alternatif penyelesaian sengketa di Indonesia, apa sajakah Problematika Hukum *ODR* sebagai alternatif penyelesaian sengketa pada sektor *Fintech* di Indonesia.

BAB IV PENUTUP

Sebuah uraian secara singkat tentang kesimpulan akhir dari pembahasan dan jawaban atas rumusan masalah dan diakhiri dengan saran-saran yang didasarkan atas hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kerangka Teori

a. Tinjauan Umum tentang *Financial Technology*

1) Definisi *Financial Technology*

Istilah *Financial Technology* atau "*Fintech*" digunakan untuk menggambarkan berbagai model bisnis yang inovatif dan muncul teknologi yang berpotensi mengubah industri layanan jasa keuangan.

Munculnya *Fintech* sangat berpengaruh terhadap perdagangan diseluruh dunia. Terdapat dua alasan utama mengapa banyak bermunculan perusahaan *Fintech*. Menurut I.D. Anikina dkk, dalam penelitiannya yang berjudul *Methodological Aspects of Prioritization of Financial Tools for Stimulation of Innovative Activities* menyebutkan bahwa:

“There are two main reasons for the emergence of fintech companies. First, the global financial crisis of 2008, has vividly demonstrated to consumers the shortcomings of the traditional banking system that led to the crisis. Second, the emergence of new technologies that helped provide mobility, ease of use (visualization of information), speed and lower cost of financial services.”

I.D. Anikina dkk, menyimpulkan bahwa dua alasan penting *fintech* diantaranya adalah Pertama, krisis keuangan global 2008, telah dengan jelas menunjukkan kepada konsumen kekurangan sistem perbankan tradisional yang menyebabkan krisis dan yang kedua, munculnya teknologi baru yang membantu menyediakan mobilitas, kemudahan penggunaan (visualisasi informasi), kecepatan dan biaya layanan keuangan yang lebih rendah.

Potensi pasar dalam hal *Fintech* ini sangat luas khususnya pada dewasa saat ini, banyaknya masyarakat yang

mulai ingin mencari kemudahan atau cara yang lebih instan tanpa harus membuang waktu yang banyak.

Sedangkan pengertian *Fintech* menurut Peraturan Bank Indonesia No. 19/12/PBI/2017 Pasal 1 ayat (1) 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.

Hal yang sama juga diutarakan oleh Tedy Ardiansyah dalam jurnalnya yang berjudul Model Finansial dan Teknologi (*Fintech*) membantu permasalahan modal wirausaha UMKM di Indonesia, *Fintech* merupakan akronim dari penggalan kata *financial* dan *technology* dimaksudkan, yaitu suatu inovasi di sugatu kegiatan yang menyangkut finansial. Inovasi yang ditawarkan *Fintech* begitu banyak menyebar dalam segala peran. Beberapa aktifitas yang menyangkut finansial adalah:

- a) *sell & buy* saham,
- b) *Payment* keuangan,
- c) Pinjaman uang, pemberian kredit secara *peer to peer*,
- d) Transfer uang,
- e) Investasi usaha kecil,
- f) Rencana keuangan (keuangan pribadi).

Fintech sangat berpengaruh dalam kegiatan aktivitas keuangan masyarakat menjadi lebih mudah dan ringkas. *Fintech* mendukung kegiatan keuangan masyarakat untuk mendapatkan beberapa produk keuangan serta memahami *knowledge* keuangan hingga masyarakat merasakan kegunaan *Fintech* tersebut.

Dofeitner, G., Hornuf, L., Schmitt, M. & Weber, 2016, *Fintech* merupakan industri yang bergerak dengan sangat cepat dan dinamis dimana terdapat banyak model bisnis yang berbeda.

Menurut *World Bank* dalam *Financial Technology (FinTech)* didefinisikan sebagai industri yang terdiri dari perusahaan-perusahaan yang menggunakan teknologi agar sistem keuangan dan penyampaian layanan keuangan lebih efisien (<https://www.worldbank.org/en/topic/fintech> diakses pada 18 Oktober 2019 pukul 05.55 WIB).

Berdasarkan pandangan beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan definisi *Fintech* yaitu modal baru yang lebih praktis bagi konsumen dalam mengakses produk dan layanan keuangan. Konsep yang mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang finansial pengembangan baru industri jasa keuangan berupa yang didalamnya terdapat inovasi menghadirkan proses transaksi keuangan yang lebih efektif, efisien, aman, serta modern. Keberadaan *Financial Technology* pun menggugah status *quo* dan revolusi cara kerja institusi keuangan tradisional.

2) Jenis-jenis *Financial Technology*

Di Indonesia perusahaan *Fintech* berkembang dengan melihat peluang dari perubahan perilaku, perekonomian Indonesia, kondisi geografis, latar belakang budaya, faktor demografis, serta tingkat literasi dan edukasi masyarakat tentang produk dan jasa keuangan. Seperti yang dikemukakan oleh jenis *Fintech* yang telah berkembang di Indonesia (D. W Arner, 2015, p. 222);

a) Digital Payment

Pesatnya perkembangan informasi teknologi dan internet telah menjadi makanan sehari-hari di Indonesia untuk terus membuat sesuatu yang baru.

Menurut Dr.M. Kavitha, Dr.K. Sampath Kumar dalam Jurnal nya yang berjudul *A Study on Digital Payments System with Perspective of Customer's Adoptioni:*

“Since it can provide new impetus to develop business in enterprises, it is convenient for customers, especially in Business to customer (B2C) commerce. The customer can order at home and save time for doing more things. There is no need to visit a store or a shop. The customer can visit different stores in the Internet in a very short time and compare the products with different characteristics. Such are price, color and quality.”

Artinya bahwa, konsumen akan merasa lebih mudah dan menghemat waktu dalam perdagangan bisnis tersebut. Tidak perlu mengunjungi toko, konsumen hanya mencari di internet dalam waktu yang singkat dan membandingkan produk satu dengan lain nya, seperti harga, warna, dan kualitas.

Menjelaskan tentang kemudahan dari berkembangnya bisnis dalam fintech bagi produsen maupun konsumen. Dalam mekanismenya, terdapat *e-wallet* yang langsung diisi oleh konsumen melalui ATM, *mobile banking*, *internet banking*. Contoh yang sering beredar di Indonesia yaitu seperti, Go-Pay, OVO, LinkAja, Dana. Selain itu, layanan *payment gateway* seperti Doku, Finpay, IPaymu, TrueMoney pun merupakan salah satu layanan yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia, terutama dalam transaksi *e-commerce*.

b) Financing and Investment

Dalam *financing and investment* perusahaan *Fintech* memiliki layanan *peer to peer lending* (P2P lending) dan

crowdfunding. *Peer to peer lending* (P2P lending) merupakan perusahaan yang memfasilitasi seorang investor yang ingin melakukan pinjaman. Pemberi pinjaman tidak bertemu langsung dengan penerima pinjaman, bahkan diantara para pihak dapat saja tidak saling mengenal karena dalam sistem *peer to peer lending* terdapat pihak lain yakni platform *peer to peer* yang menghubungkan kepentingan antara para pihak ini.

OJK menerbitkan Peraturan OJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Contoh konkrit perusahaan penyedia *peer to peer lending* di Indonesia cukup banyak, seperti KoinWorks, Amarnya, Investree, Modalku, UangTeman, DanaKita, KlikACC.

Sedangkan untuk *crowdfunding* contoh perusahaan yang memiliki jasa *crowdfunding* seperti Santara dan Bizhare. Definisi dari *Crowdfunding* merupakan sistem penghimpunan dana untuk suatu proyek atau penggalangan dana sosial. Mekanismenya, seseorang atau unit usaha yang membutuhkan pendanaan dalam proyeknya akan mengajukan proposal beserta jumlah dana yang mereka butuhkan untuk mengerjakan proyek tersebut melalui website pengelola *crowdfunding*. Dalam *crowdfunding* terdapat 4 jenis yaitu, *Donation*, *Reward*, *Debt*, *Equity Based*.

c) *Account Aggregator*

Dalam *Account Aggregator* merupakan sebuah layanan yang mengakomodasi seluruh transaksi melalui satu platform saja. Mekanismenya, konsumen yang memiliki banyak akun dalam bank, *e-wallet* dapat mendaftarkan akunnya ke dalam platform ini, yang kemudian dapat

digunakan untuk memantau seluruh transaksi perbankan melalui satu *platform* tersebut. Contoh yang ada di Indonesia, Cekaja, Cermati, Kredit Gogo dan Tunaiku.

d) *Information and Feeder Site*

Dalam *Information dan Feeder Site* merupakan pemberian informasi dan komparasi yang sesuai dengan kebutuhan konsumen dengan sistem filterisasi tentang kartu kredit, suku bunga, asuransi, reksa dana, dan sebagainya yang telah di sediakan oleh pasar modal, perbankan, lembaga pembiayaan dan lain-lain.

e) *Personal Finance*

Personal Finance merupakan layanan yang di Indonesia belum terlalu dikenal dan berkembang. Layanan ini merupakan sebuah layanan yang membantu para konsumen dalam suatu *platform* dalam pembuatan laporan dan data dengan mekanisme, konsumen memberikan informasi mengenai keuangan lalu *platform* tersebut mengolah dan memberikan saran atas laporan tersebut.

3) Eksistensi *Financial Technology* di Indonesia

Fintech adalah salah satu implementasi TI (Teknologi Informatika) terkait keuangan. Konsep inti *Fintech* berasal dari penerapan konsep *peer to peer* (P2P) yang digunakan oleh Napster pada tahun 1999 untuk berbagi musik. Kemudian *Fintech* pertama kali muncul pada tahun 2004 oleh Zopa, yang merupakan lembaga keuangan di Inggris yang melakukan layanan pinjaman uang. Pada tahun 2008, BitCoin yang dibuat oleh Satoshi Nakamoto pertama kali muncul sebagai uang digital untuk transaksi online tetapi tidak diperbolehkan lagi di Indonesia. Kemudian datang Apple Pay, Samsung Pay, dan PayPal. Bahkan, ada banyak jenis perusahaan sebagai pelaksana

di *Fintech* seperti: perusahaan manufaktur (Apple Pay dan Samsung Pay), perusahaan penyedia dan telekomunikasi (T-Cash, Dompot Indosat, XL Tunai) perusahaan sistem operasi (Android Pay), perbankan (Dompotku).

Perkembangan Teknologi Keuangan mampu memengaruhi gaya hidup masyarakat dunia, apalagi *Fintech* ini hadir sebagai kebutuhan baru di dunia. Alasan mengapa *Fintech* sebagai bagian penting dalam gaya hidup dan situasi keuangan di dunia adalah karena *Fintech* membantu pengembangan baru pembayaran mobile, yang dapat meningkatkan standar hidup masyarakat (di Asia Selatan, *Fintech* dapat mengatasi kemiskinan lebih dari 600 juta orang). Memberikan bukti nyata tentang keuntungan startup untuk meningkatkan kepercayaan investor (<https://www.worldbank.org/in/news/press-release/2016/10/02/tackling-inequality-vital-to-end-extreme-poverty-by-2030> diakses pada 19 Oktober pukul 20.01 WIB).

Perkembangan *Fintech* di Indonesia semakin pesat dengan banyaknya *start up* bermunculan di Indonesia. Saat ini, berdasarkan data yang dikeluarkan oleh perusahaan konsultan manajemen bisnis McKinsey & Company dalam laporan terbarunya berjudul *Digital Banking in Indonesia: Building Loyalty and Generating Growth*, tingkat penetrasi penggunaan layanan keuangan melalui *Fintech* di Indonesia masih sekitar 5% dan layanan *peer to peer lending* merupakan layanan yang paling banyak digunakan di Indonesia.

Fintech menggabungkan matematika, statistik, computer, dan model ekonomi dengan berita dan system perhitungan, termasuk didalamnya menggabungkan pesan, transaksi, proses order dan system pembayaran. Revolusi dari *Fintech* dikendalikan oleh gelombang *start-up* dengan inovasi bisnis baru, model, produk, dan service baru yang kemudian merubah

dunia finansial menjadi lebih baik. *Fintech* menawarkan jasa finansial yang luas dan lebih dekan dengan bisnis bank (Chisthi, S., dan Barberis, J. 2016, p. 22)

Berdasarkan data statistik OJK per tanggal 30 September 2019, terdapat 127 perusahaan *Fintech Lending* yang telah terdaftar dan berizin di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan 58 *Fintech* sistem pembayaran yang terdaftar di Bank Indonesia (BI) (<https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/default.aspx> diakses pada 19 Oktober 2019 pukul 21.12 WIB).

b. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

Fitzgerald mengutip istilah teori perlindungan hukum bahwa, hukum memiliki tujuan untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat dikarenakan dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan Hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi.

Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara hubungan perilaku perseorangan dengan pemerintah dianggap mewakili kepentingan masyarakat (Satjipto Raharjo, 2000:53, p. 34).

Menurut Az. Nasution, perlindungan hukum merupakan keseluruhan asas dan kaidah yang mengatur hubungan dan masalah

penyediaan dan penggunaan produk barang dan/atau jasa, antara penyedia dan pengguna dalam kehidupan bermasyarakat (Az., Nasution, 2007, p. 22).

Terkait dengan fungsi hukum untuk memberikan perlindungan, hukum itu ditumbuhkan dan dibutuhkan manusia justru berdasarkan produk penilaian manusia untuk menciptakan kondisi yang melindungi dan memajukan martabat manusia serta untuk memungkinkan manusia menjalankan kehidupan yang wajar sesuai dengan martabatnya.

Perlindungan hukum juga dapat diartikan sebagai 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 (Setiono, 2004, p. 3).

Teori negara hukum secara essensial bermakna bahwa hukum merupakan kewajiban bagi setiap penyelenggara negara atau pemerintahan untuk tunduk pada hukum (*subject to the law*), tidak ada kekuasaan diatas hukum (*above the law*), semuanya ada dibawah hukum (*under the rule of law*), dengan kedudukan ini tidak diperbolehkan ada kekuasaan yang sewenang-wenang atau penyalahgunaan dari kekuasaan yang telah diberikan (Muh. Hasrul, 2004:15, p. 33)

Dari sini dapat dilihat bahwa korelasi hukum dengan perilaku manusia merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Fenomena yang sering dilihat dalam konteks di negara adalah bahwa dari sekian banyak regulasi yang sudah dibuat oleh pemerintah terkadang belum juga berangkat dari landasan sosiologis, produk hukum yang dibuat secara sepihak oleh pemerintah terkadang juga tanpa kajian yang serius yang berangkat dari realitas masyarakat. Sehingga kehadiran sebuah undang-undang

terkadang belum juga menciptakan masyarakat yang sadar hukum. Keadilan yang sering dianggap sebagai cita-cita dan aparat penegak hukum terkadang sering berbuat melanggar hukum.

Adapun beberapa factor penting yang dapat mempengaruhi daya kinerja hukum di masyarakat adalah sebagai berikut (Satjipto Raharjo, 2006, p. 117);

- 1) Faktor Substansi Kaidah Hukum
- 2) Faktor Aparatur Penegak Hukum
- 3) Faktor KESadaran Hukum

c. Tinjauan Umum Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

1) Definisi Arbitrase

Menurut Frank Elkouri dan Edna Elkouri dalam buku mereka *How Arbitration works* Washington D.C., 1974, yang telah dikutip oleh Huala Adolf dalam bukunya (2002) arbitrase adalah:

“Arbitration is a simple proceeding voluntarily chosen by parties who want a dispute determined by an impartial judge of their own mutual selection, whose decision, based on the merits of the case, they agreed in advance to accept as final and binding”

Dari Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Pasal 1 angka 1 berbunyi:

“Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa”

Yahya Harahap berpendapat mengenai definisi arbitrase yaitu sebuah metode penyelesaian sengketa yang harus diselesaikan tersebut berasal dari sengketa kontrak dalam bentuk perbedaan penafsiran (*diputes*) mengenai pelaksanaan perjanjian,

pelanggaran perjanjian (*brench of contact*) dan pengakhiran kontrak (*termination of contract*).

Menurut Majid Ali dan Li Lu Geng dalam jurnalnya yang berjudul '*Alternative Dispute Resolution (Adr) In Pakistan: The Role of Lawyears in Mediation Procedure*' menyebutkan:

“Alternative Dispute Resolution (ADR) is becoming an important part of the legal systems of every country in the world”

Alternatif penyelesaian sengketa dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa mendefinisikan APS sebagai lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau pendapat para ahli.

1. Konsultasi

Black's Law Dictionary bahwa yang dimaksud dengan konsultasi (*consultation*) adalah:

“Act of consulting or conferring : e.g. patient with doctor, client with lawyer. Deliberation of persons on some subject.”

Dimaksudkan, tindakan tersebut mengemban prinsip tindakan personal antara satu pihak dengan pihak yang bersengketa untuk memberikan pendapatnya sesuai dengan kebutuhan yang bersengketa.

2. Negosiasi

Merupakan penyelesaian sengketa melalui kesepakatan kedua belah pihak yang bersifat informal dengan tujuan pemecahan masalah secara bersama (*win-win solution*).

3. Mediasi

Menurut Otoritas Jasa keuangan mediasi merupakan penyelesaian sengketa dengan bernegosiasi tetapi menggunakan pihak ketiga (mediator) sebagai penengah, namun hasil dari mediator tidak mengikat para pihak yang bersengketa.

4. Ajudikasi

Menurut Otoritas Jasa Keuangan Ajudikasi merupakan cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga (ajudikator) untuk menjatuhkan putusan atas sengketa yang timbul di antara pihak yang mengalami sengketa. Putusan tersebut mengikat para pihak mencari upaya penyelesaian lainnya (<https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/Pages/Lembaga-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.aspx> diakses pada 19 Oktober 2019 pukul 21.44 WIB).

5. Pendapat Para Ahli

Atau lebih sering disebut dengan Arbitrase. Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 pengertian Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Dalam penelitian ini Arbitrase akan dibahas lebih lanjut.

2) Jenis-Jenis Arbitrase

Arbitrase terdiri dari arbitrase institusional dan arbitrase ad hoc (Joni Emirzon 2001, p. 102). Arbitrase ad-hoc atau disebut juga arbitrase volunter adalah arbitrase yang dibentuk khusus untuk menyelesaikan atau memutus perselisihan tertentu. Dalam hal ini arbitrase ad-hoc tunduk sepenuhnya mengikuti aturan tata cara yang ditentukan dalam perundang-undangan.

Berdasarkan Pasal 13 ayat (2) UU No. 30 Tahun 1999, pengertian arbitrase ad hoc diadakan dalam hal terdapat kesepakatan para pihak dengan mengajukan permohonan kepada Pengadilan Negeri bukan sebagai syarat mutlak untuk para pihak dalam menentukan arbiter yang akan menyelesaikan sengketanya. Sedangkan dengan arbitrase institusional, adalah arbitrase yang melembaga yang didirikan dan melekat pada suatu badan (body) atau lembaga (institution) tertentu. Adapun terdapat beberapa arbitrase institusional, antara lain: (Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani 2000: 53-54)

a) Arbitrase Institusional Nasional

- ii. Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI);
- iii. Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI);
- iv. Badan Arbitrase Syariah Nasional (BASYARNAS);
- v. Badan Arbitrase Perdagangan Berjangka Komoditi (BAKTI).

b) Arbitrase Institusional Internasional

- i. The Court of Arbitration of International Chamber of Commerce (ICC) di Paris;
- ii. The International Centre for the Settlement of Investment Disputes (ICSID);
- iii. Singapore International Arbitration Centre (SIAC); dan
- iv. UNCITRAL Arbitration Rules (UAR).

c) Arbitrase Institusional Regional

Keberadaan arbitrase ini juga diakui dalam UU No. 30 Tahun 1999, pada Pasal 34 menentukan bahwa, penyelesaian sengketa melalui arbitrase dapat dilakukan dengan

menggunakan lembaga arbitrase nasional atau internasional berdasarkan kesepakatan para pihak.

d. Tinjauan Umum *Online Dispute Resolution*

1) Definisi *Online Dispute Resolution*

Selama lima puluh tahun terakhir, penyelesaian sengketa alternatif telah menjadi sebuah pelengkap lanskap resolusi konflik.

“As its label suggests, ADR is generally viewed as an alternative to adjudication, developed in response to litigation's liabilities-its expense, delay, adversarialism, and limits as a tool for addressing complex problems. In contrast, ADR's value rests in its capacity to produce prompt, fair, and efficient resolutions that satisfy the disputants.”

Seperti yang ditunjukkan labelnya, alternatif penyelesaian sengketa umumnya dipandang sebagai alternatif untuk adjudikasi, dikembangkan sebagai tanggapan terhadap litigasi kewajiban-biaya, keterlambatan, permusuhan, dan batas sebagai alat untuk mengatasi masalah kompleks. Sebaliknya, nilai alternatif penyelesaian sengketa terletak pada kapasitasnya untuk memproduksi resolusi cepat, adil, dan efisien yang memberikan kepuasan pada para pihak yang sedang dalam perselisihan.

(<https://scholarship.law.missouri.edu/jdr/vol2007/iss1/3>)

diakses pada 17 Oktober pukul 22:36 WIB)

Online Dispute Resolution (selanjutnya disebut ODR) merupakan penyelesaian sengketa arbitrase yang dilakukan melalui media internet. Menurut Alexandra dalam jurnalnya yang berjudul '*Mobile Mediation: How Technology is Driving the Globalization of ADR*' menyebutkan:

“In terms of dispute resolution, technology has facilitated the globalization of ADR in two ways. First, technology has assisted in the rapid transfer of

information and know-how between national and transnational actors and accelerated the dispute resolution export explosion. The second way in which technology has influenced the globalization of ADR is through the emergence of online dispute resolution (ODR)."

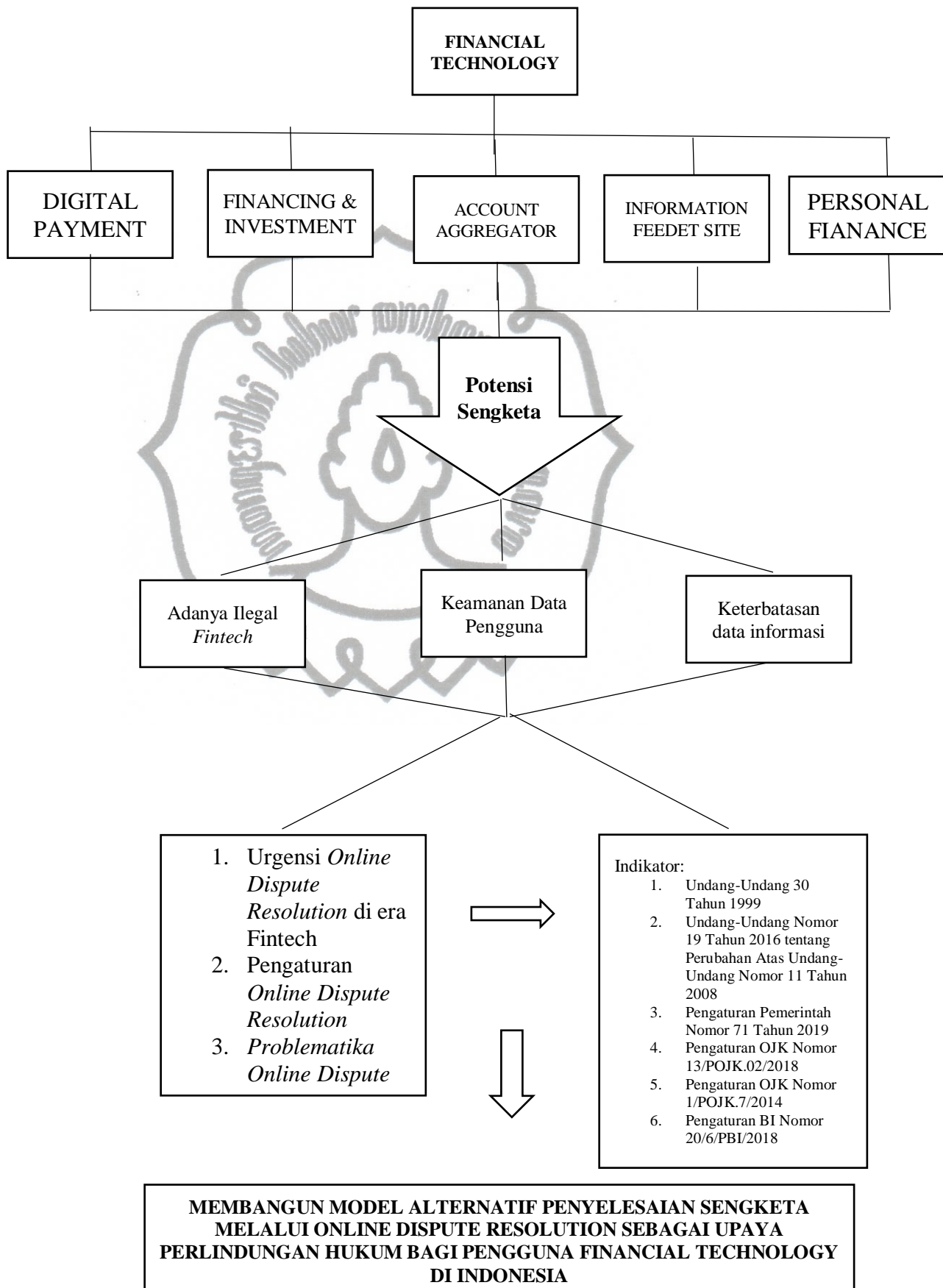
Penggunaan teknologi informasi dalam sistem penyelesaian sengketa secara online sangat membantu para pihak yang berada pada lintas negara sehingga, dapat memperpendek jarak, memperingan biaya, menyederhanakan proses dan mempercepat penyelesaian. Selain memberikan keuntungan disisi lain penggunaan hal tersebut dapat menimbulkan permasalahan hukum.

Dalam jurnalnya, Gabrielle dan Thomas Schultz yang berjudul "*Online Dispute Resolution: Challenges For Contemporary Justice, Kluwer Law Internasional*" 2004, mengatakan, ODR mencakup sejumlah proses yang secara umum mempunyai dua ciri: "*DR*" (*dispute resolution*) dan "*O*" (*online*). Dengan kata lain, menyelesaikan sengketa dan dilakukan secara elektronik.

Semua bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) tradisional terwakili di *online*. Selain itu, ada proses penyelesaian sengketa baru: *automated* atau *blind-bidding negotiation*, ini adalah contoh mekanisme yang hanya ada di *online*. Gambaran lain adalah *non-binding arbitration*. Meskipun tidak seluruhnya tidak ada di *offline*, tetapi ini cenderung menggambarkan seluruh potensi *online* dan sebagai salah satu mekanisme ODR paling menonjol untuk jenis-jenis sengketa tertentu.

Perlunya yurisdiksi yang tepat untuk sengketa perdagangan elektronik telah menyebabkan mekanisme yang mapan untuk menyelesaikan sengketa melalui internet yang dikenal sebagai Resolusi Sengketa Online (ODR).

2. Kerangka Pemikiran



Keterangan:

Macam *Fintech* seperti, *digital payment, financing and investment, account aggregator, information feedet site, personal finance*. Munculnya *Fintech* sendiri sangat terikat dengan adanya sengketa yang sering kali muncul, seperti adanya penipuan (*fraud*) atau illegal *Fintech* dari konsumen *Fintech* atau penyedia *Fintech* itu sendiri keterbatasan data informasi kredit yang sangat rawan untuk dicuri atau dipergunakan dengan tidak semestinya, validitas data konsumen yang bisa saja memiliki dua account karena untuk penipuan.

Penyelesaian Sengketa dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, dalam era globalisasi, kegiatan *Fintech* semakin banyak dengan munculnya berbagai *platform* yang pengguna nya dari berbagai sudut negara di dunia. Mulai dari para konsumen yang beda wilayah, atau umur-umur yang belum cakap hukum untuk melakukan kegiatan *Fintech* tersebut. Dalam hal ini diatur pula dalam Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Pengaturan OJK Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digitak di Sektor Jasa Keuangan dan Nomor 1/POJK.7/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan serta Pengaturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.

Dengan adanya peraturan-peraturan tersebut, kita dapat melihat apakah penyelesaian sengketa yang terjadi secara online sudah berjalan dengan seharusnya atau tidak, membangun model alternatif penyelesaian sengketa melalui online dispute resolution sebagai upaya perlindungan hukum bagi pengguna financial technology di indonesia ini lah yang sedang diperlukan untuk hal tersebut.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Urgensi *Online Dispute Resolution* sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor *Financial Technology*.

a) Landasan Filosofis *Online Dispute Resolution* sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Bahwa dalam jurnalnya Bahder Johan Nasution menyebutkan bahwa keadilan berkembang dengan adanya pemikiran-pemikiran tentang kebebasan, dapat dalam berbagai hal, sebagai contohnya pada sektor *Fintech*. *Fintech* muncul seiring perubahan gaya hidup masyarakat yang saat ini didominasi oleh pengguna teknologi informasi tuntutan hidup yang serba cepat (Sitompul, 2018, p. 40). Pada Pasal 27 (1) Undang-Undang Dasar 1945 menyebutkan bahwa warga negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya, hal ini sangat mendorong pentingnya penyelesaian sengketa dalam sektor *Fintech* yang sedang berkembang dalam masyarakat agar terjadinya kesetaraan kedudukan dalam hukum dan menjunjung hukum peradilan yang baik.

Fintech dapat membantu menciptakan lebih banyak lapangan pekerjaan dalam hal ini tetap harus adanya keadilan sosial untuk masyarakatnya. *Fintech* juga dapat membantu mewujudkan keadilan ekonomi yang merupakan perjalanan panjang dengan tantangan yang kompleks, namun diiringi dengan usaha yang sesuai, karena *Fintech* dapat menjangkau keberbagai wilayah di pelosok nusantara menjembatani pelaku usaha dan menghidupkan kekuatan komunitas secara gotong royong dalam mencapai kesejahteraan bersama.

Seperti yang di jelaskan pada Pasal 28 H (2) Undang-Undang Dasar 1945 yang menyebutkan bahwa siapapun berhak mendapatkan kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan. Pertumbuhan ekonomi yang pesat dan kompleks karena hadirnya *Fintech* melahirkan banyak nya kemudahan dalam bermasyarakat, maka tidak mungkin dihindari adanya sengketa diantara para pihak yang terlibat (Meline Gerarita Sitompul, 2016, p. 52). Hal ini juga mendorong pentingnya memanfaatkan kemudahan yang diberikan dari hadirnya *Fintech* dan akibat yang diberikan nya untuk membentuk suatu penyelesaian sengketa yang memudahkan para konsumen dari *Fintech*.

Terciptanya industri *Fintech* yang sehat berbanding lurus terhadap perlindungan terhadap konsumennya, karena semakin besar dan kuatnya kegiatan *Fintech* yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja memiliki potensi sengketa yang juga semakin besar. Pada Pasal 28 I (4) Undang-Undang Dasar Tahun 1945 menyebutkan bahwa perlindungan, pemajuan, penegakan dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggung jawab negara terutama pemerintah. Pemerintah seharusnya membantu dalam perlindungan dalam kemajuan dan penegakan hukum yang terjadi dalam sektor *Fintech*. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi turut membawa pengaruh terhadap perkembangan penyelesaian jalur non-litigasi atau alternatif penyelesaian sengketa yang dirasakan mempermudah baik dari pelaku usaha maupun konsumen *Fintech* itu sendiri. Namun APS dirasa kurang efektif dan efisien dikarenakan harus tetap bertatap muka, sedangkan *Fintech* dapat dilakukan oleh siapapun dan dimanapun menggunakan internet dan berbasis web dalam berbagai cara. *ODR* merupakan implementasi APS menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin berkembang sebagaimana pengertian

ODR, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk membantu para pihak mengelola, mengubah dan menyelesaikan konflik mereka (Cortés, 2011, p. 112).

ODR lahir dari sinergisitas antara APS dan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana penyelesaian sengketa yang timbul dalam proses *online* yang mana penyelesaian secara tradisional sangat tidak efektif dan tidak dimungkinkan (M Ethan Katsh, 2001, p. 7). Keseimbangan kemajuan ini menuntut adanya payung hukum mengenai *Fintech* dan penyelesaian sengketa nya yang lebih tegas dan jelas. Pada Pasal 31 (5) Undang-Undang Dasar 1945 menyebutkan: “*Pemerintah memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan menunjang tinggi nilai-nilai agama dan persatuan bangsa untuk kemajuan peradaban serta kesejahteraan umat manusia*” bahwa, selain pemerintah mendukung adanya *Fintech* juga mendukung segala yang ada didalam nya jika itu semua dinilai baik dan tidak merugikan masyarakat. *ODR* memberikan kemudahan dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi, tidak lagi terhalang oleh ruang, batas waktu, biaya yang tergolong lebih rendah dan cepat dalam penyelesaian nya. Perekonomian nasional yang diselenggarakan dengan munculnya *Fintech* berdasarkan atas demokrasi ekonomi dengan prinsip efisiensi, berkeadilan, kemandirian dan dengan menjaga keseimbangan kemajuan, perlu didukung oleh kelembagaan perekonomian dan peraturan mengenai perekonomian yang kokoh dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

b) Landasan Sosiologis *Online Dispute Resolution* sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Inovasi dan kreativitas berbasis digital dikatakan dapat mempercepat pertumbuhan ekonomi Indonesia. Kepraktisan bisa

menjadi alasan utama mengapa banyak orang memilih cara yang lebih mudah untuk pemenuhan kebutuhannya. *Fintech* merupakan sebuah progress alami menuju efisiensi pasar sehingga menjadi kekuatan yang harus diakui.

Perkembangan *Fintech* di Indonesia semakin pesat dengan munculnya banyak *start up* dalam berbagai kegiatan. Berdasarkan data statistik OJK per tanggal Januari 2020, terdapat 164 perusahaan *Fintech lending* yang telah terdaftar dan berizin di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan 58 *fintech* sistem pembayaran yang terdaftar di Bank Indonesia (BI) (<https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/Pages/Statistik-Fintech-Lending-Periode-Januari-2020.aspx> diakses pada 7 Maret 2020 pukul 08.14 WIB). Orang lebih senang menggunakan *Fintech* untuk meminjam uang daripada harus pergi ke bank. Pertama adalah dari sisi waktu, karena prosesnya cepat, tidak harus bertatap muka. Namun, kurangnya pengawasan pada sektor *Fintech* ini membawa permasalahan.

Setidaknya, terdapat berbagai isu hukum terkait sengketa dalam *Fintech*. Pertama, OJK mencatat sampai dengan desember 2019, terdapat 1.898 *Fintech* yang tidak terdaftar pada OJK dan sudah di blokir langsung (<https://megapolitan.kompas.com/read/2019/12/27/22180421/hingga-desember-2019-ojk-blokir-1898-pinjaman-online-ilegal> diakses pada 29 Desember 2019 pukul 11.11). Kedua, Pengaruh *Fintech* terhadap PDB nasional di tahun 2019 ini diklaim mencapai angka Rp 60 triliun atau 0,458%. Jumlah tersebut meningkat 131% dari tahun sebelumnya yang berada di angka Rp 25,97 triliun. Di tahun 2020, sumbangan *Fintech* ke PDB mencapai lebih dari Rp 100 triliun (<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191111155625-37-114358/terungkap-fintech-berkontribusi-rp-60-t-ke-ekonomi-ri> diakses pada 29 Desember 2019 pukul 11.22). Hal ini berbanding lurus dengan adanya aduan sengketa terkait *Fintech*, dari Lembaga

Bantuan Hukum (LBH) Jakarta, mengatakan per Juni 2019 sudah ada 4.500 aduan tentang *Fintech Lending* yang melonjak dari akhir tahun 2018 yaitu 1.330 (<https://keuangan.kontan.co.id/news/per-juni-2019-ada-4500-aduan-pinjaman-fintech-yang-masuk-ke-lbh-jakarta> diakses pada 29 Desember 2019 pukul 18.22) dan hal tersebut semakin berkembang dengan berjalannya waktu. Saat ini 'konflik mengikuti pertumbuhan industry.

Untuk mengoptimalisasi peran dari *Fintech* di masyarakat harus dipastikan agar konsumen dari *Fintech* memperoleh perlindungan yang memadai, keadilan dalam ekonomi ataupun masyarakat, dan penyelesaian sengketa yang efisien dan mencapai keseimbangan antara kemudahan dan fleksibilitas layanan yang telah ditawarkan oleh *Fintech*. Upaya-upaya yang dapat dilakukan guna peningkatan perlindungan konsumen *Fintech*:

- i. Pengawasan dan pengaturan yang lebih tegas serta focus pada *Fintech* yang telah berkembang dan yang digunakan.
- ii. Peningkatan koordinasi dengan regulator terkait.
- iii. Perkenalan untuk persiapan mengenai *Fintech* serta mekanisme penyelesaian sengketanya.
- iv. Peningkatan legitimasi *Fintech* beserta mekanisme penyelesaian sengketanya.

Hal tersebut diharapkan dapat dilakukan oleh regulator terkait untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dan konsumen tentang produk/layanan *Fintech* agar memitigasi potensi risiko-risiko yang ada. Di Indonesia, masih banyak peraturan yang mengatur tentang *Fintech* namun dalam penyelesaiannya masih menggunakan penyelesaian yang tradisional yaitu jalur litigasi atau jalur pengadilan. Jalur litigasi atau jalur pengadilan memiliki kekurangannya, yaitu proses pengajuan sampai pengadilan memerlukan waktu yang cukup lama dengan hasil yang tidak stabil, dalam waktu yang cukup lama tersebut juga memerlukan biaya yang

tidak sedikit, diharuskannya bertemunya kedua belah pihak, hakim yang belum tentu memiliki pengalaman dengan sengketa, dan dengan hasil keputusan *win-lose solution*.

Hal ini mendorong masyarakat adanya penyelenggaraan peradilan serta penegakan hukum yang memenuhi prinsip cepat, sederhana, dan biaya ringan menjadi kenyataan dalam kehidupan hukum (Saragi, 2014, p. 78). Di Indonesia sudah banyak dikenal alternatif penyelesaian sengketa secara mediasi, adjudikasi, arbitrase. Hal ini seiring bertumbuhnya industri di sektor *Fintech* menantang untuk berkembangnya APS yang lebih efisien sesuai dengan apa yang telah diberikan oleh *Fintech*. Oleh karena transaksi tersebut seringkali banyak melewati batas-batas negara, maka untuk mempermudah kegiatan tersebut dipilihlah satu penyelesaian sengketa yang cepat, murah dan tidak dibatasi oleh apapun yaitu *ODR*. Pertumbuhan *ODR* perlahan-lahan menggerakkan alat-alat baru yang menyediakan efisiensi dan kenyamanan dengan teknologi yang berkembang pesat (Christensen, 1995, pp. 43-45).

Dalam jaringan internet seseorang atau bahkan suatu negara tidak dapat membatasi atau melarang apabila warganya melakukan transaksi maupun kegiatan dalam bidang apapun dengan seseorang yang berada di belahan bumi lain. Hal ini juga mendorong pemerintah untuk membentuk badan penyelesaian sengketa secara *online* dan lebih efektif dalam waktu dan tempat tinggal para pihak sengketa.

Mekanisme pengadilan dan APS menggunakan proses dan pendekatan yang dibentuk oleh batas fisik, konseptual, psikologis dan profesional. Batas-batas inilah yang ditantang oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang terjadi. Seiring perkembangan teknologi yang dapat memainkan peran penting dalam menyesuaikan proses penyelesaian perselisihan dengan kebutuhan dan kepentingan pihak, *ODR* mewakili perubahan dalam

penyelesaian sengketa tradisional untuk mewujudkan keadilan serta kemajuan teknologi, menawarkan proses yang efisien untuk era *Fintech*.

c) Landasan Yuridis *Online Dispute Resolution* sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Laporan *Price Waterhouse Coopers* (PWC) tahun 2016 berjudul *Financial Service Technology 2020 and Beyond : Embracing Disruption*, mengungkapkan bahwa *Fintech* akan mengubah format bisnis industri jasa keuangan di masa mendatang (<https://www.pwc.com/gx/en/financial-services/assets/pdf/technology2020-and-beyond.pdf> diakses pada 29 Januari 2020 22:11). *Fintech* wajib menyediakan informasi yang lengkap, *up-to-date*, dan transparan, penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen setidaknya harus yang lebih jelas dan sesuai dengan perkembangan yang ada, pencegahan penipuan juga hal penting yang harus diperhatikan seiring dengan makin berkembangnya keragaman tawaran produk layanan *Fintech*. Satu lagi, mengenai perlindungan terhadap data pribadi, pelaku layanan *Fintech* wajib melakukan menjaga keamanan data konsumen, manajemen akses data, dan pengguna *Fintech* mempunyai hak untuk meminta penjelasan dari pelaku terkait penggunaan informasi dan data yang telah diberikan.

Dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, terdapat celah untuk melakukan penyelesaian sengketa arbitrase secara *online* dari ketentuan Pasal 4 ayat (3), dalam hal disepakati penyelesaian sengketa melalui arbitrase terjadi dalam bentuk pertukaran surat, maka pengiriman teleks, telegram, faksimili, e-mail atau dalam bentuk sarana komunikasi lainnya, wajib disertai dengan suatu catatan penerimaan oleh para pihak. Dalam Undang-Undang Nomor

19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada ayat 1, 2 dan 3 Pasal 41 dan Pasal 39 (2) mendukung adanya penyelesaian sengketa dengan menggunakan pemanfaatan teknologi informasi. Hal tersebut dapat memicu perselisihan antar pihak yang melakukan kegiatan *Fintech*, baik pengguna maupun pelaku usaha.

Hadirnya *ODR* membawa kemudahan yang signifikan dilihat dari para pihak tidak perlu melakukan perjalanan untuk saling bertatap muka, tidak perlu ada di waktu yang sama jika memang berada di beda benua yang rentang waktunya berbeda, penyerahan dokumen saja secara singkat. Sayangnya, di Indonesia sendiri Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa bahwa dipandang tidak sesuai lagi dengan perkembangan hukum dan kebutuhan masyarakat sehingga perlu di ganti dengan peraturan yang baru, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik bahwa masih tidak sesuai atau kurang informatif mengenai penyelesaian sengketa dan tidak ada nya poin khusus untuk mekanisme penyelesaian sengketa, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik bahwa perlu diperbaharui agar sesuai dengan perkembangan hukum dan kebutuhan masyarakat, Peraturan OJK dan Peraturan Bank Indonesia belum adanya payung hukum yang mumpuni untuk kegiatan *Fintech* itu sendiri ataupun penyelesaian sengketa *ODR*, hal ini guna menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan pada masyarakat.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi lebih meyakinkan untuk proses yang dijalannya lebih mudah di kontrol dan di respon dengan apa yang terjadi dalam proses, perkembangannya yang memungkinkan terjadinya kegiatan secara elektronik telah dilakukannya penyelesaian sengketa yang juga

secara elektronik. Ditengah kebingungan atas sistem hukum yang tidak mudah mengikuti perkembangan dan cepatnya kemajuan, teknologi itu sendiri yang telah memberikan gagasan tentang penyelesaian sengketa secara *online* dalam bentuk alternatif penyelesaian sengketa.

ODR secara *online* menjadi suatu pilihan yang menarik dalam penyelesaian sengketa kegiatan pada sektor *Fintech*, dimana sengketa tersebut yang terkadang nilai nominalnya sebahagian sangat kecil, tetapi membutuhkan penyelesaian cepat dan biaya yang tidak terlalu mahal. Regulator terkait wajib membentuk peraturan perundang-undangan atau semacamnya yang lebih tegas, standar dalam memberikan penekanan mengenai *Fintech* itu sendiri dan perlindungan terhadap konsumen *Fintech* agar tidak merugikan negara maupun konsumen dan pelaku usaha tersebut.

2. Pengaturan *Online Dispute Resolution* sebagai alternatif penyelesaian sengketa di Indonesia.

Era globalisasi yang berkembang pesat menyebabkan banyak masyarakat yang dengan mudahnya mengakses segalanya, ketergantungan akan setiap masyarakat dan menimbulkan permasalahan baru dalam penyelesaian sengketa. Sengketa yang timbul akibat dari kerugian yang terjadi pada aplikasi *Fintech* pada masyarakat yang telah dialami, bukan tidak mungkin terjadi gugatan dari pihak yang dirugikan. Untuk mengajukan gugatan melalui pengadilan akan membutuhkan waktu yang cukup lama dan juga penyelesaian melalui pengadilan menyebabkan ketidakpastian bagi perusahaan atau para pihak yang bersengketa.

Untuk mengoptimalkan segala yang di butuhkan untuk menunjang keberhasilan *Fintech* di Indonesia diperlukan perlindungan hukum dan penegakan hukum bagi perusahaan *Fintech* di masyarakat. Tanpa perlindungan dan penegakan hukum tersebut, *Fintech* justru berpotensi mengganggu kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan

dan stabilitas perekonomian. Sebaiknya dipastikan agar konsumen *Fintech* memperoleh perlindungan yang memadai, seperti penyediaan informasi yang lengkap tentang karakteristik dari produk dan layanan yang digunakannya, manfaat, risiko, biaya, dan keamanan datanya.

Alternatif penyelesaian sengketa (APS) merupakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Dengan memilih metode APS pihak yang bersengketa mengacu kepada kontraknya sendiri (jika ada) pada klausul kontrak yang menunjukkan kepada pihak ketiga untuk membantu jika negosiasi tidak berhasil, yaitu jasa-jasa baik, mediasi, dan konsiliasi di satu pihak serta arbitrase di tempat lain (Moch. Basarah, 2011, p. 2). Dengan adanya keharusan bertemu muka, antara para pihak dengan hakim, arbiter, atau dengan mediator akan memerlukan biaya perjalanan, penginapan, biaya administrasi serta konsultasi.

Pengaplikasian alternative penyelesaian sengketa *online* memang banyak menawarkan efektifitas dan efisiensi yang besar dibandingkan dengan arbitrase konvensional, khususnya biaya yang terkadang justru lebih mahal dari proses litigasi dapat diminimalisasi (Bambang Sutioso, 2008, p. 184). Munculnya *Fintech* ternyata masih menggunakan model konvensional yang mengharuskan pihak-pihak yang bersengketa untuk bertemu secara langsung, padahal pihak-pihak yang terkait dengan *Fintech* itu sendiri berasal dari berbagai belahan dunia.

Disinilah diperlukan sebuah metode alternative penyelesaian sengketa yang dapat menjembatani berbagai kepentingan hukum dengan sistem yang berbeda, berbiaya murah, efisien dan efektif. Salah satu terobosannya dengan menggunakan model APS *online*, yang dikenal dengan istilah *Online Dispute Resolution (ODR)*, sehingga pihak-pihak yang bersengketa dapat menyelesaikan dimana saja dia berada. Berikut pembahasan mengenai pengaturan *ODR* di Indonesia.

- a) *Online Dispute Resolution* di Indonesia ditinjau dari Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Dalam setiap perjanjian, arbitrase memiliki ketentuan harus dalam bentuk tertulis, dinyatakan dalam ketentuan Konvensi New York Pasal II (2), yaitu:

“The term ‘agreement in writing shall included an arbitral clause in a contract or an arbitration agreement, signed by the parties or contained in an exchanged of letters or telegrams”

Hal ini menunjukkan perjanjian secara tertulis harus mencakup klausul arbitrase dalam kontrak atau perjanjian arbitrase, ditandatangani oleh para pihak atau terkandung dalam surat atau telegram. Sedangkan dalam Pasal 1 (3) UU No. 30 Tahun 1999, menyatakan bahwa perjanjian arbitrase harus dibuat secara tertulis yaitu perjanjian arbitrase adalah suatu kesepakatan berupa klausula arbitrase yang tercantum dalam suatu perjanjian tertulis yang dibuat para pihak sebelum timbul sengketa, atau suatu perjanjian arbitrase tersendiri yang dibuat para pihak setelah timbul sengketa.

Dalam Pasal 37 (1) UU No. 30 Tahun 1999 bahwa tempat kedudukan penyelesaian sengketa arbitrase oleh para pihak, namun apabila para pihak tidak menentukan tempat kedudukan arbitrase, maka tempat kedudukan ditentukan oleh arbiter yang bersangkutan. Selain itu pada Pasal 34 (2) menyatakan peraturan dan acara yang akan digunakan dalam proses penyelesaian sengketa juga ditentukan oleh para pihak, tetapi apabila para pihak tidak menentukannya, maka peraturan dan acara yang akan digunakan dilakukan menurut peraturan dan acara dari Lembaga yang telah dipilih.

Dalam UU No. 30 Tahun 1999, terdapat celah untuk melakukan penyelesaian sengketa arbitrase secara *online* dari ketentuan Pasal 4 (3), dalam hal disepakati penyelesaian sengketa melalui arbitrase terjadi dalam bentuk pertukaran surat, maka pengiriman teleks, telegram, faksimili, e-mail atau dalam bentuk sarana komunikasi lainnya, wajib disertai dengan suatu catatan penerimaan oleh para pihak. Menurut saya, hal tersebut dapat

membuka peluang untuk membangun arbitrase secara *online* di Indonesia jika para pihak menyetujui. Hal tersebut dilihat dari kata “*e-mail*” yang tercantum, akses *e-mail* itu sendiri menggunakan jaringan internet yang bias dilakukan di berbagai penjuru dunia.

Maka dari itu, perlu dibentuknya alternative penyelesaian secara *online* atau lebih sering disebut dengan *ODR*. *ODR* sebetulnya bukan merupakan konsep yang sangat baru, karena tata cara antara Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa secara *online* (*ODR*) tidak jauh berbeda. Perbedaan yang sangat mendasar antara APS dengan *ODR* adalah jika dalam *ODR* penyelesaian sengketa antara para pihak dapat dilakukan tanpa kehadirannya secara fisik. Pada kenyataannya saat ini dalam beberapa peristiwa penyelesaian sengketa melalui *ODR* terus meningkat.

Pada prinsipnya arbitrase terjadi berdasarkan kesepakatan para pihak yang bersengketa. Jika para pihak sepakat bahwa penyelesaian sengketa yang akan ditempuh melalui arbitrase online, terjadilah hal tersebut. Namun karena Peraturan yang mengatur telah menentukan putusan arbitrase harus asli dan otentifikasi terjamin, maka untuk memenuhi ketentuan Undang-Undang tersebut harus ada kesepakatan yaitu putusan dapat dikirim aslinya melalui pos, fax atau sejenisnya. Dengan demikian, putusan arbitrase yang diperoleh para pihak akan asli, karena putusan tersebut secara fisik diterima langsung oleh para pihak. Undang-Undang 30 Tahun 1999 belum memberikan pengaturan yang secara tegas dimaksudkan untuk APS secara *online* yang sebenarnya sangat diperlukan, tetapi, untuk menerima *ODR* sebagai bentuk putusan APS pada saat ini pada prinsipnya tetap dapat terjadi dengan adanya kesepakatan para pihak yang bersengketa.

- b) *Online Dispute Resolution* di Indonesia ditinjau dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada Pasal 39 (2) menyebutkan: “*selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.*”, dan Pasal 41 (1) telah menyebutkan: “*masyarakat dapat berperan meningkatkan pemanfaatan Teknologi Informasi melalui penggunaan dan Penyelenggaraan Sistem Elektronik dan Transaksi Elektronik sesuai dengan ketentuan Undang-Undang ini.*” Pada ayat (2) dijelaskan bahwa hal tersebut dapat diselenggarakan melalui lembaga yang dibentuk oleh masyarakat sendiri. Pada ayat (3) juga saling berhubungan, dijelaskan bahwa lembaga yang dibentuk dapat memiliki fungsi konsultasi dan mediasi.

Pada ayat 1, 2 dan 3 Pasal 41 dan Pasal 39 ayat (2) mendukung adanya penyelesaian sengketa dengan menggunakan pemanfaatan teknologi informasi. Melalui undang-undang ini dapat dikatakan mendukung dengan pembentukan *ODR*, hal ini mengindikasikan bahwa tidak tertutup kemungkinan untuk melakukan penyelesaian sengketa melalui sistem *ODR* selama sistem tersebut memiliki tujuan penegakan hukum.

Selain itu, pada Pasal 18 ayat (2) menyebutkan: “*para pihak memiliki kewenangan untuk memilih hukum yang berlaku bagi Transaksi Elektronik internasional yang dibuatnya.*” Hal tersebut merujuk pada transaksi elektronik yang dapat menembus batas negara, sehingga penyelesaian sengketa menggunakan mekanisme

ODR merupakan mekanisme yang tepat karena penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan lebih efisien karena tidak terhalang kondisi geografis, apalagi kemunculan *ODR* adalah salah satu produk hubungan antara hukum dan teknologi. Dengan kata lain, *ODR* dapat dikatakan sebagai produk teknologi informasi yang merupakan simbol dari proses penyelesaian perselisihan global.

Karakteristik transaksi di internet merupakan transaksi lintas batas geografis yang menghubungkan antara konsumen dengan pelaku usaha dari berbagai negara yang dapat melahirkan sengketa. Di mana sengketa tersebut nilai nominalnya sebahagian sangat kecil, tetapi membutuhkan penyelesaian yang cepat dan dengan biaya yang tidak terlalu mahal. Berbagai upaya telah dilakukan, di antaranya dengan menyediakan alternatif penyelesaian sengketa secara *online*, maka isi Pasal tersebut memberikan peluang untuk menggunakan media elektronik maupun internet sebagai media untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi akibat dari transaksi kegiatan elektronik, namun belum dijelaskan secara tegas bagaimana mekanisme yang terjadi.

- c) *Online Dispute Resolution* di Indonesia ditinjau dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah ini didasari oleh pertimbangan perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi digital dan penegakan kedaulatan negara atas informasi elektronik di wilayah negara kesatuan republic Indonesia. PP No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik memiliki pengaturan pada Pasal 30 ayat (1) yaitu dalam penyelenggara sistem elektronik wajib menyediakan fitur sesuai dengan karakteristik sistem elektronik yang digunakan dan pada Pasal 31 menyebutkan bahwa

penyelenggara sistem elektronik diwajibkan untuk melindungi penggunaannya dan masyarakat luas dari kerugian yang ditimbulkan oleh sistem elektronik yang diselenggarakan.

Pada Pasal 38 ayat (1) perjanjian yang dimaksudkan paling tidak harus memuat:

- a. Hak dan kewajiban
- b. Tanggung jawab
- c. Mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa
- d. Jangka waktu
- e. Biaya
- f. Cakupan layanan
- g. Pilihan hukum.

Dalam penyelenggaraan agen elektronik, penyelenggara harus memperhatikan prinsip-prinsip seperti, kehati-hatian, pengamanan dan terintegrasinya sistem teknologi informasi, pengendalian pengamanan atas aktivitas transaksi elektronik, efektivitas dan efisiensi biaya dan perlindungan konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam penyelesaian sengketa non-litigasi biasanya menggunakan alternatif penyelesaian sengketa contoh banyak yang kita ketahui, seperti, musyawarah mufakat, negosiasi, konsultasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian para ahli. Pada penjelasan Pasal-Pasal diatas saat ini dimungkinkan untuk diselesaikan terutama yang meliputi sengketa bernilai kecil-dalam forum yang tepat, yaitu dengan “ODR” atau *Online Dispute Resolution* yang menjadi cara praktis untuk memberi konsumen *remedy* yang tepat, murah dan efektif, serta mengurangi penentuan perkara di negara asing (Karen Alboukrek, *George Washington International Law Review*, 2003:443). Dari beberapa peraturan terkait masih tidak adanya peraturan yang menyebutkan untuk melakukan mekanisme penyelesaian sengketa secara *online* tersebut dijalankan di

Indonesia. Selain itu, salah satu hal yang dapat dipertimbangkan untuk pelaksanaan penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa pada *Fintech* adalah *Online Dispute Resolution (ODR)* karena *ODR* memiliki kelebihan salah satunya yaitu, efektivitas dan efisiensi biaya yang tercantum pada Pasal 39 huruf d.

Pada Pasal 91 berisikan mengenai peran pemerintah untuk memfasilitasi pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik yang meliputi, penetapan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, fasilitasi infrastruktur, promosi dan edukasi serta pengawasan. Pada Pasal 92 di jelaskan isi dari fasilitasi infrastruktur yaitu:

- a. Pengembangan dan penyelenggaraan gerbang sistem elektronik nasional
- b. Pengembangan dan penyelenggaraan fasilitas forensic teknologi informasi
- c. Penyelenggaraan sertifikasi elektronik induk
- d. Penyelenggaraan pusat data dan pusat pemulihan bencana nasional secara terpadu dalam rangka penyelenggaraan urusan pemerintah yang berbasis elektronik
- e. Sarana pengamanan sistem elektronik untuk pencegahan serangan terhadap infrastruktur informasi vital pada sektor strategis
- f. Sarana penitipan atau penyimpanan kode sumber dan dokumentasi atas perangkat lunak untuk instansi dan
- g. Sarana lain yang diperlukan untuk memfasilitasi pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hal ini membuka peluang untuk para pelaku usaha atau pemerintah mendukung dalam membentuk suatu lembaga guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan aksesibilitas dalam penyelesaian sengketa, menggalakkan sarana penyelesaian sengketa dengan memanfaatkan teknologi jaringan (*online*). Penyelesaian sengketa melalui media elektronik dan jaringan internet ini dilatarbelakangi oleh berbagai faktor seperti perkembangan era digital dan efisiensi dari proses penyelesaian sengketa. Penggunaan internet yang semakin meluas disertai dengan tingkat transaksi jual-beli produk dan penggunaan jasa lintas negara yang meningkat, menjadi salah satu faktor utama dari pengembangan kerangka *ODR*.

Untuk memastikan optimalisasi *Fintech* bagi pertumbuhan ekonomi dan inklusi keuangan di Indonesia, regulator terkait perlu menjaga keseimbangan antara kemudahan dan fleksibilitas layanan yang ditawarkan oleh *Fintech* dengan aspek pengawasan dan perlindungan konsumennya. *ODR* diharapkan dapat mendukung pelaksanaan penyelesaian sengketa secara praktis dan efisien. Mengingat sifat dari data dan informasi dari *Fintech* yang serba digital maka kondisi tersebut diperkirakan akan mempermudah diterapkannya *ODR*.

- d) *Online Dispute Resolution* di Indonesia ditinjau dari Pengaturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.7/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

Selain dalam UU No. 30 Tahun 1999, alternatif penyelesaian sengketa juga diatur dalam Pengaturan OJK Nomor 1/POJK.7/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK). Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui LAPS-SJK yang meliputi Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia, Badan Arbitrase Pasar Modal

Indonesia, Badan Mediasi Dana Pensiun, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia, Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia, dan Badan Mediasi Pembiayaan dan Pengadaian Indonesia. (OJK, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, (Online), (<https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/Pages/Lembaga-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.aspx#> diakses pada 13 Februari 2020 pukul 17.07).

Dalam POJK No. 1/POJK.7/2014 tentang LAPS-SJK menyebutkan dalam Pasal 2 bahwa, pengaduan wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh Lembaga Jasa Keuangan, jika tidak tercapainya sebuah kesepakatan penyelesaian maka dapat diselesaikan di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian Sengketa diluar pengadilan yang dimaksud adalah Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang ditetapkan oleh OJK dan penyelesaian sengketa tersebut dilakukan bersifat rahasia.

Setidaknya ada beberapa LAPS yang telah berdiri dengan fokus permasalahan sektor jasa keuangan yang berbeda-beda guna menangani kasus sesuai dengan porsinya. Lembaga ini diperlukan apabila telah tidak tercapainya kesepakatan penyelesaian sengketa. Sejalan dengan karakteristik dan perkembangan di sektor jasa keuangan yang senantiasa cepat, dinamis, dan penuh inovasi, maka LAPS di sektor jasa keuangan memerlukan prosedur yang cepat, berbiaya murah, dan dengan hasil yang obyektif, relevan, dan adil. Penyelesaian sengketa melalui lembaga ini bersifat rahasia sehingga masing-masing pihak yang bersengketa lebih nyaman dalam melakukan proses penyelesaian sengketa dan tidak memerlukan waktu yang lama karena didesain dengan menghindari kelambatan prosedural dan administratif.

LAPS sendiri memiliki prinsip dalam melakukan tugasnya, yaitu adanya prinsip aksesibilitas, digunakan untuk memberikan

kemudahan akses dan mencakup seluruh konsumen yang ada diseluruh Indonesia. Prinsip Independensi, prinsip keadilan yang berguna untuk bertindak sebagai fasilitator dalam mempertemukan kepentingan para pihak dalam memperoleh kesepakatan penyelesaian sengketa. Dan yang terakhir terdapat prinsip efisiensi dan efektivitas.

Prinsip LAPS mengenai aksesibilitas menyebutkan untuk memberikan kemudahan akses dan mencakup seluruh konsumen yang ada di Indonesia dijelaskan kembali pada Penjelasan Peraturan OJK No. 1/POJK.7/2014 Tentang LAPS-SJK, ditunjukkan dengan pengembangan strategi komunikasi untuk meningkatkan pemahaman konsumen terhadap proses penyelesaian sengketa antara lain melalui *website* atau brosur yang disediakan.

Berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi dan inovasi di sektor jasa keuangan di Indonesia, berbagai layanan keuangan yang memanfaatkan teknologi informasi atau yang disebut sebagai *Fintech* telah menjadi hal yang umum di masyarakat, ditawarkan oleh lembaga keuangan yang diawasi oleh OJK maupun yang ditawarkan oleh perusahaan *start-up*. Melihat perkembangan dan potensi tersebut, maka *Fintech* diharapkan dapat berperan sebagai pendukung untuk meningkatkan tingkat inklusi keuangan di Indonesia (Romadhona, Hamzah, & Sofilda, 2019, p. 126).

Dengan adanya *Fintech* membuat segalanya lebih terasa mudah namun memicu permasalahan baru seperti, penipuan (*fraud*), keamanan data konsumen, dan keterbatasan data dan informasi. Maka diperlukan sebuah peraturan terkait bagaimana mencapai antara keseimbangan kemudahan dan fleksibilitas layanan keuangan yang ditawarkan oleh *Fintech* dengan aspek perlindungan penggunaannya. Peraturan OJK No. 1/POJK.7/2014 tentang LAPS-SJK tidak menitik beratkan focus penyelesaian sengketa seperti apa

yang lebih efisien, dan efektif guna menghadapi perkembangan *Fintech*.

- e) *Online Dispute Resolution* di Indonesia ditinjau dari Pengaturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital Disektor Jasa Keuangan.

Seiring dengan kemajuan teknologi, inovasi keuangan digital tidak dapat diabaikan dan perlu dikelola agar tidak menimbulkan kerugian demi suatu kepentingan. Dalam POJK No. 13/POJK.02/2018 ini diharapkan dapat menghasilkan inovasi keuangan digital yang bertanggung jawab, aman, dan mengedepankan perlindungan konsumen dan memiliki risiko yang terkelola dengan baik, ditunjukkan dengan pada Pasal 13 berisikan mengenai keterbukaan informasi, yang dimaksudkan, Penyelenggara wajib mengungkapkan informasi penting dan relevan selama pelaksanaan. Pemantauan pun dilakukan oleh OJK jika penyelenggara telah tercatat dan terdaftar.

Pada Pasal 30 POJK No. 13/POJK.02/2018 berisikan mengenai perlindungan dan kerahasiaan data, yaitu:

- (1) Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan data pribadi, data transaksi, dan data keuangan yang dikelolanya sejak data diperoleh hingga data tersebut dimusnahkan.
- (2) Ketentuan pemanfaatan data dan informasi konsumen yang diperoleh Penyelenggara harus memenuhi syarat sebagai berikut:
 - a. memperoleh persetujuan dari konsumen;
 - b. menyampaikan batasan pemanfaatan data dan informasi kepada konsumen;
 - c. menyampaikan setiap perubahan tujuan pemanfaatan data dan informasi kepada konsumen dalam hal terdapat perubahan tujuan pemanfaatan data dan informasi; dan

- d. media dan metode yang dipergunakan dalam memperoleh data dan informasi terjamin kerahasiaan, keamanan, serta keutuhannya.

Segala Informasi yang ada kaitannya dengan konsumen, harus dijaga dan harus melewati persetujuan dari yang berkaitan guna melakukan segala kegiatan agar tetap lancar. Pada Pasal 31 pun terdapat edukasi dan perlindungan konsumen, disini menjelaskan wajib menerapkan adanya prinsip-prinsip dasar konsumen, yaitu:

- a. transparansi;
- b. perlakuan yang adil;
- c. keandalan;
- d. kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen; dan
- e. penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau.

Dan pada ayat dua (2) disebutkan bahwa penyelenggara atau pelaku usaha wajib menyediakan pusat pelayanan konsumen berbasis teknologi. Hal ini tidak sesuai dengan penjelasan pada Pasal 39 mengenai ketentuan sanksi, yang berisikan dikenakan sanksi administrative berupa peringatan tertulis, denda, pembatalan persetujuan dan atau pembatalan pendaftaran. Tidak adanya penjelasan mekanisme mengenai penyelesaian sengketa yang lebih jelas dan tegas.

Pusat pelayanan konsumen berbasis teknologi disinilah yang menjadikan pintu untuk dibentuknya sebuah Lembaga penyelesaian sengketa secara *online* yang diperlukan guna penyelesaian sengketa secara *Fintech* ini. *ODR* itu sendiri juga sangat sinkron dengan prinsip-prinsip konsumen yang teruang dalam POJK No. 13/POJK.02/2018 tersebut, penanganan pengaduan dan

penyelesaian sengketa secara sederhana, cepat dan biaya yang terjangkau.

Munculnya peraturan-peraturan mengenai *Fintech* yang didasari dari kemudahan akses digital pada seluruh lini masyarakat dari adanya kemajuan teknologi pada seluruh dunia. Hal tersebut menimbulkan problematika baru yaitu menyelesaikan sengketa yang terjadi jika para pihak tidak pada satu wilayah yang sama, waktu yang lebih cepat. Lembaga yang berwenang perlu menyusun standar mekanisme pelaksanaan *alternative dispute resolution* (ADR) secara *online* (Patiunus Siburian, 2009, p. 110). Tujuannya agar konsumen pengguna layanan pada *Fintech* mendapatkan kejelasan atas penanganan pengaduan dan sengketanya.

- f) *Online Dispute Resolution* di Indonesia ditinjau dari Pengaturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.

Isu perlindungan konsumen terus menjadi perhatian banyak pihak di berbagai negara, tak terkecuali di Indonesia. Hal tersebut diakibatkan oleh meningkatnya perdagangan global (bebas) yang dampaknya di tingkat konsumen makin dirasakan masyarakat (Widijantoro, 2016, p. 55). Pada PBI Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik membahas mengenai penguatan aspek kelembagaan penyelenggaraan tersebut, didalamnya dimuat mengenai prinsip-prinsip konsumen, salah satunya dengan penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau.

Pada Pasal 2 huruf c menyebutkan “*penguatan perlindungan konsumen*” dan pada Pasal 34 ayat (2) huruf b menyebutkan “*menerapkan prinsip perlindungan konsumen*” namun hal tersebut terjadi tumpang tindih dengan Pasal 43 tentang penerapan prinsip perlindungan konsumen disini hanya mengenai perlakuan yang adil dan kerahasiaan serta keamanan data informasi konsumen. Belum

adanya yang mengatur tentang penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau.

Namun hal ini membuka peluang untuk membentuk sebuah lembaga penyelesaian sengketa secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau dengan menggunakan akses internet karena penyelenggara uang elektronik pun sudah menggunakan secara keseluruhan dengan akses internet. Perlindungan konsumen menjadi suatu hal yang sangat penting dalam suatu proses bisnis. Keberadaan konsumen yang memanfaatkan produk di sektor jasa keuangan merupakan roda penggerak terhadap proses bisnis industri jasa keuangan, dan kehadiran *ODR* sangatlah membantu hal tersebut. *ODR* merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa dengan menggunakan media elektronik dan jaringan internet dalam proses penyelesaiannya sehingga para pihak yang bersengketa tidak perlu bertatap muka secara fisik. Kegiatan *Fintech* atau uang elektronik lebih banyak menggunakan akses internet dan dalam peraturan bank Indonesia Nomor Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik telah mendukung dengan adanya penguatan prinsip-prinsip dasar konsumen.

3. Problematika Hukum *Online Dispute Resolution* sebagai alternatif penyelesaian sengketa pada sektor *Financial Technology* di Indonesia.

ODR didalam jurnal *British Journal of Humanities and Social Sciences* yang berjudul *Online Disptue Resolution* oleh Enas Qutieshat merupakan sebuah implementasi dari bentuk *ADR* yang ada dengan memungkinkan penggunaannya dalam Internet. Dalam *fintech* dengan banyaknya pengguna digital di Indonesia sebanyak 268,2 juta, namun yang menggunakan *mobile phone* lebih besar yaitu 355,5juta (penetrasi132,55%), pengguna internet 150juta, pengguna sosial media yang aktif 150 juta, dan pengguna mobile sosial media 130juta.

Dibandingkan dengan data pengguna digital di dunia sebanyak 7.677 miliar, namun yang menggunakan mobile phone hanya 5.112 miliar (penetrasi 66,59%), pengguna internet 4.388 miliar, pengguna social media yang aktif 3.484 miliar, dan pengguna mobile sosial media 3.256 miliar. (<https://manado.tribunnews.com/2020/01/09/perlindungan-konsumen-melintas-batas-kunci-pertumbuhan-indonesia-emas> diakses pada 9 Februari 2020 22:28) Hal ini menjadikan maraknya permasalahan yang terjadi pada era digitalisasi.

Dunia hukum di Indonesia tengah mendapat sorotan yang amat tajam dari seluruh lapisan masyarakat, baik dari dalam negeri maupun luar negeri contohnya pada sektor *fintech*. Hukum negara merupakan sebuah aturan untuk negara itu sendiri, bagaimana suatu negara menciptakan keadaan yang relevan dengan perkembangan, keadaan yang menetralkan kehidupan sosial masyarakatnya, karena hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia, hukum harus dilaksanakan. Dalam penegakan hukum itu sendiri ada tiga unsur yang harus diperhatikan yaitu: kepastian hukum (*Rechtssicherheit*), kemanfaatan (*Zweckmassigkeit*), dan keadilan (*Gerechtigkeit*).

- a. Kekosongan Hukum (*Rechtvacuum*) *Online Dispute Resolution* sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa di Indonesia.

Dalam sistem hukum di Indonesia, *ODR* atau penyelesaian sengketa secara *online* belum diatur secara jelas dan kuat, padahal hal tersebut menjadi suatu pilihan yang menarik dalam penyelesaian sengketa disektor *Fintech*. Dengan belum adanya aturan mengenai *ODR*, kemandirian para pihak harus selalu diperhatikan karena sebagai dasar pengembangan dari penyelesaian sengketa yang cepat dan efisien. Upaya penegakan dan penerapan hukum khususnya di Indonesia seringkali berhadapan dengan kendala yang berhubungan dengan perkembangan masyarakat dan merupakan suatu konsekuensi logis dari perkembangan peradaban masyarakat dunia. Dalam hal ini perkembangan masyarakat yang lebih cepat daripada

perkembangan peraturan perundang-undangan menjadi masalah berkaitan dengan hal-hal yang belum atau tidak diatur dalam Peraturan per Undang-Undang, karena berdasarkan pernyataan tersebut bisa diambil suatu konklusi bahwa tidak mungkin suatu peraturan perundang-undangan dapat mengatur segala kehidupan manusia secara tuntas sehingga memungkinkan terjadinya keadaan dimana aturan yang ada di suatu Negara dianggap tidak lengkap dan tidak menjamin kepastian hukum warganya yang berakibat adanya kekosongan hukum (*rechtsvacuum*) di masyarakat. Hal inilah yang menjadi penyebab timbulnya kebingungan (kekacauan) dalam masyarakat mengenai aturan apa yang harus dipakai atau diterapkan, sehingga dalam masyarakat mengakibatkan tidak adanya kepastian aturan yang diterapkan untuk mengatur hal-hal atau keadaan yang terjadi. Untuk itu sangat diperlukan suatu hukum yang stabil dan fleksibel serta mampu mengikuti perkembangan tersebut tanpa mengilangkan nilai-nilai luhur kebangsaan yang sesuai cita-cita pendiri bangsa (Mitendra, 2018, pp. 12-13). Diperlukan peraturan mengenai penyelesaian sengketa secara *online* karena *ODR* memiliki kelebihan yaitu:

- i. Cepat, karena waktu yang digunakan menyelesaikan sengketa relative lebih singkat karena dapat berinteraksi lewat internet, tidak harus bertatap muka secara langsung, biasa untuk menuju tempat yang sedang bersengketa.
- ii. Mekanisme yang relative sederhana tetapi dengan hasil *win-win solution* yang tidak merugikan pihak manapun.
- iii. Hubungan antar pihak bersengketa juga tetap terjaga karena penyelesaian sengketa sedapat mungkin dapat diselesaikan melalui cara-cara yang lebih menjaga satu sama lain.

- iv. Menjunjung tinggi keadilan, karena penyelesaian sengketa ini tidak berpihak (Siburian, 2009, pp. 90-91)

Belum adanya payung hukum secara jelas dan kuat mengenai penyelesaian sengketa secara online ini juga membuat masyarakat menimbulkan kekhawatiran dari konsumen *Fintech* apakah institusi yang menyediakan layanan *ODR* ini terpercaya atau tidak, dan amannya data konsumen *fintech* yang diberikan untuk penyelesaian sengketa tersebut. Sebenarnya untuk masalah dokumen elektronik, Indonesia dapat berpedoman pada *UNCITRAL (United Nations Commissions On International Trade Law) Model Law On Elektronik Commerce* yang telah memberikan patokan bahwa data elektronik harus diterima keabsahannya dan tidak dapat ditolak hanya semata-mata atas dasar pertimbangan bahwa data tersebut dibuat dan ditransmisikan secara elektronik.

b. *Internet Disruption.*

ODR pastinya menggunakan fasilitas internet dengan kata lain, teknologi dapat memecahkan masalah yang diciptakan oleh teknologi itu sendiri (Franks, 1980, p. 119), hal tersebut biasanya yang membuat kendala bagi para penggunanya. Kondisi geografis Indonesia, dimana seringkali domisili dari pihak yang mengadukan terletak jauh dari pusat kota dan memiliki keterbatasan akses dan informasi. Selain itu membutuhkan waktu yang lama untuk memproses hal itu berpotensi dalam menghambat kelancaran penyelesaian sengketa. Sehingga faktor kecepatan respon serta efisiensi dan efektifitas penanganan layanan menjadi hal yang harus diperhatikan.

Tidak semua konsumen memiliki akses yang cepat, pengertian dasar akan internet dan lain halnya, dikarenakan akses internet di seluruh dunia tidak ada yang bisa menjamin meratanya

kecepatan akses *internet*, dan pemahaman masyarakat di Indonesia mengenai *internet*. Beberapa akses *internet* dapat menimbulkan masalah kepada beberapa pihak yang sedang bersengketa, sulitnya akses untuk fasilitas *ODR* yang menggunakan sistem fasilitas dari *internet* dapat membuat orang-orang yang kurang akrab dengan teknologi akan merasakan kesusahan. Biasanya dengan adanya *fraud* atau penipuan mengenai *Fintech* ilegal, Hal tersebut dapat ditangani jika pemerintah Indonesia berlaku *gerechtigkeit* kepada masyarakat untuk memberikan bantuan serta kemudahan akses untuk warga Indonesia mengerti pemahaman *internet* dan juga menggunakan fasilitas teknologi tersebut.

- c. Keamanan data para konsumen *Financial Technology* untuk transaksi atau penyelesaian sengketa.

Perlindungan konsumen *Fintech* menjadi suatu hal yang sangat penting dalam suatu proses bergerak majunya teknologi dibidang industri jasa keuangan. Keberadaan konsumen yang memanfaatkan produk di sektor jasa keuangan merupakan roda penggerak terhadap proses bisnis industri jasa keuangan. Kenyamanan konsumen *Fintech* disini haruslah menjadi poros utama para penyelenggara *Fintech* dengan cara menjaga keamanan data para konsumennya agar tidak adanya rasa tidak percaya dalam menggunakan. Karena *ODR* merupakan suatu penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui media *internet* yang sangat mudah untuk diakses siapapun dalam wilayah lintas batas negara (*borderless*), keamanan dari sistem itu sendirilah yang harus lebih ketat dijaga, karena segala sesuatunya sudah dapat dilakukan melalui *internet*. Saat ini terdapat tiga jenis sistem *ODR* yang berkembang di dunia, yaitu (Goodman, Joseph W, n.d, *Mediation Websites*, p. 2-5) :

- a. *Fully Automated Cyber Negotiation Online Dispute Resolution*,

Penyedia layanan *ODR* dengan sistem ini beroperasi menggunakan perangkat lunak yang dapat secara otomatis mempertemukan permintaan pelapor dengan terlapor untuk mencapai sebuah kesepakatan.

b. Using Software and Facilitator

Mediasi menggunakan perangkat lunak dan pihak ketiga sebagai fasilitator. Layanan *ODR* ini menggunakan dua proses, dimana para pihak menunjuk pihak ketiga untuk membantu masing-masing pihak untuk menentukan model negosiasi yang cocok dan membuat permintaan yang akan diajukan dalam proses *ODR*, kemudian sistem perangkat lunak akan secara otomatis membandingkan masing-masing permintaan pihak bersengketa hingga mencapai sebuah kesepakatan.

c. Using Online Technology

Alternatif penyelesaian sengketa yang menggunakan teknologi *online*. Layanan *ODR* ini menggunakan *e-mail*, *instant messaging*, *chat rooms* dan *video conference* sebagai media penghubung proses penyelesaian sengketa. Proses penyelesaiannya sama seperti proses penyelesaian sengketa secara tradisional dengan memilih pihak ketiga sebagai badan penyelesaian sengketa. Pada umumnya, sengketa yang diselesaikan melalui *ODR* yang menggunakan penyelesaian sengketa ini berupa: Negosiasi, Mediasi, Arbitrasi

Hal tersebut yang membuat kekurangan atau adanya hambatan dalam berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, segala nya dapat disimpan dalam bentuk elektronik, melakukan pertemuan dengan *video conference* yang dapat dilakukan sewaktu-waktu, namun jika hal itu tidak dibantu dengan penjagaan keamanan yang kuat akan menimbulkan permasalahan yang lebih berat.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. *Online Dispute Resolution* sebagai alternatif penyelesaian sengketa di sektorf *Fintech* memiliki urgensi untuk segera dikonstruksikan. *Pertama*, landasan filosofis menyebutkan bahwa negara mendukung keberadaan teknologi yang semakin berkembang jika itu semua dinilai baik dan membawa manfaat kepada masyarakat. *Kedua*, landasan sosiologis dikarenakan semakin pesatnya bertumbuhan *Fintech* berbanding lurus dengan berbagai isu hukum terkait sengketa *fintech*. *Ketiga*, landasan yuridis dikarenakan pada peraturan terkait *Fintech* dan APS dipandang tidak sesuai lagi dengan perkembangan hukum dan kebutuhan masyarakat, sehingga diperlukan pembentukan peraturan yang lebih tegas dan sesuai dengan perkembangan hukum dan kebutuhan masyarakat.
2. Pengaturan hukum *Online Dispute Resolution* sebagai alternatif penyelesaian sengketa di Indonesia yaitu belum sama sekali menyebutkan secara tegas adanya penyelesaian sengketa secara *online* atau *ODR* seperti pada Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan peraturan pemerintah serta POJK dan PBI.
3. Problematika *Online Dispute Resolution* sendiri yaitu, *pertama*, suatu Negara dianggap tidak lengkap dan tidak menjamin kepastian hukum warganya yang berakibat adanya kekosongan hukum (*rechtsvacuum*) di masyarakat. *Kedua*, kondisi geografis negara Indonesia yang merupakan negara kepulauan berbanding lurus dengan persebaran konsumen *Fintech* dimana memiliki kemungkinan terhadap

terjadinya sengketa yang membutuhkan upaya penyelesaian sistem internet dengan faktor kecepatan respon serta efisiensi dan efektifitas dan *ketiga*, kenyamanan konsumen *Fintech* disini haruslah menjadi poros utama para penyelenggara *Fintech* dengan cara menjaga keamanan data para konsumennya agar tidak adanya rasa tidak percaya dalam menggunakan.

B. Saran

1. Penulis menyarankan kepada Pemerintah c.q Otoritas Jasa Keuangan c.q Bank Indonesia serta regulator terkait lainnya untuk memperhatikan bahwa perlu mengakomodasi *ODR* sebagai alternatif penyelesaian sengketa *Fintech* dalam berbagai peraturan erundang-Undangan di Indonesia agar tidak terjadinya kekosongan hukum (*Rechtvacuum*) dan untuk mengoptimalkan prinsip-prinsip dasar konsumen yaitu untuk efisiensi dan efektivitas pada sektor *financial technology*.
2. Kondisi geografis Indonesia, dimana seringkali domisili dari pihak yang mengadukan terletak jauh dari pusat kota dan memiliki keterbatasan akses dan informasi, hal ini perlu juga untuk diperhatikan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi serta Pemerintah agar tidak ada ketimpangan sosial dari masyarakat satu dengan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA**Buku:**

- Bambang Sutiyoso. 2008. *Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Yogyakarta: Gama Media.
- Chisthi, S., & Barberis, J. 2016. *The Fintech Book – The Financial Technology Handbook for Investors, Entrepreneurs and Visionaries*. Hoboken: Wiley.
- Eman Suparman. 2004. *Pilihan Forum Arbitrase dalam sengketa Komersial untuk Penegakan Keadilan*. Jakarta: PT. Tatanusa.
- Gilarso, T. 2004. *Pengantar Ilmu Ekonomi Makro*. Yogyakarta: Kanisius.
- Gunawan Widjaja, Ahmad Yani. 2000. *Hukum Arbitrase*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Huala Adolf. 2002. *Arbitrase Komersial Internasional*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- _____. 2014. *Hukum Penyelesaian Sengketa Internasional*. Jakarta: Sinar Grafika
- Joni Emirzon. 2001. *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- M Ethan Katsh, J. R. 2001. *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Moch. Basarah. 2011. *Prosedur Penyelesaian Sengketa Arbitrase Tradisional Dan Modern (Online)*. Genta Publishing, Yogyakarta.
- Muhammad Hasrul. 2013. *Eksistensi Gubernur Sebagai Wakil Pemerintahan Pusat di Daerah Dalam Mewujudkan Pemerintahan yang Efektif*. Makassar: Desertasi, Program Doktor Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.
- Nasution Az. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Paustinus Siburian. 2009. *Arbitrase Online: Alternatif Penyelesaian Sengketa Secara Elektronik*. Jakarta: Djambatan.
- Peter Mahmud Marzuki. 2014. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana
- Satjipto Raharjo. 2000. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- _____. 2006. *Ilmu Hukum*. Cetakan keenam. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Setiono. 2004. *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.

Siburian, P. 2009. *Arbitrase Online: Penyelesaian Sengketa Secara Elektronik*. Jakarta: Djambatan.

Kamus:

Bryan A. Garner. 2011. *Black's Law Dictionary 9th ed.* United States: West

Kamus Besar Bahasa Indonesia

Jurnal dan Artikel:

Alboukrek, Karen. 2003. Adapting to A New world of E-Commerce: The Need for Uniform Consumer Protection in the International Electronic Marketplace. *George Washington International Law Review*, 433.

Anikina, I.D., Gukova, V.A., Golodova, A.A. and Chekalkina, A.A. 2016. Methodological Aspects of Prioritization of Financial Tools for Stimulation of Innovative Activities. *European Research Studies Journal*, 19(2). 100-112.

Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. P. 2015. The evolution of Fintech: A new post-crisis paradigm. *Geo. J. Int'l L.* 47. 1271.

Bureau, FE. 2019. Digital payments: RBI Panel sees 10-fold Growth. *Financial Express*.

Christensen, J. B. 1995. Disruptive Technologies: Catching the Wave. *Harvard Business Review*, 73(1), 43-53.

Cortés, P. 2011. What Should The Ideal ODR System For E-Commerce Consumers Look Like? *CSLS Oxford*, 1.

Dorfleitner, G., Hornuf, L., Schmitt, M. and Weber, M. 2016. The Fintech Market in Germany, *SSRN Electronic Journal*.

Dr.M. Kavitha, Dr.K. Sampath Kumar. 2018. A Study on Digital Payments System with Perspective of Customer's Adoption. *Eurasian Journal of Analytical Chemistry*, 13. 189-200.

Enas Qutieshat. 2017. Online Dispute Resolution. *British Journal of Humanities and Social Sciences*, Vol 18 (2). 10-20.

Erin Jane Illman. 2016. CFPB Sends Clear Message That FinTech Start-Ups Have

Same Obligations as Established Companies. *Consumer Financial Protection Bureau*.

Gabriel. 2017. Fintech & Regulations In Singapore – What You Need To Know, Simplified. *Asia Law Network*.

IOSCO Research Report On Financial Technologies (Fintech). 2017. *International Organization of Securities Commissions*.

Joseph W. Goodman. 2003. The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites. 2 *Duke Law and Technology Review*, 1-16.

Julien Courbe. 2020. Financial Services Technology 2020 and Beyond: Embracing Disruption. *PwC Global*.

Kaufmann-Kohler, Gabrielle dan Thomas Schultz. 2004. Online Dispute Resolution: Challenges For Contemporary Justice. *Kluwer Law International*, The Netherlands.

Majid Ali, Li Lu Geng. 2019 . Alternative Dispute Resolution (Adr) In Pakistan: The Role of Lawyeers in Mediation Procedure. *International Journal of Research*, 06, 421-430.

Mary Anne Franks. 2018. Justice Beyond Dispute. *Havard Law Review*, 131. 1380

Meline Gerarita Sitompul, M. S. 2016. Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Indonesia. *Jurnal Renaissance*, 1(02), 81.

Mitendra, H. M. 2018. Fenomena Kekosongan Hukum. *Jurnal RechtsVinding BPHN*, 2-3.

Muryati, Dewi Tuti dan B. Rini Heryanti. 2011. Pengaturan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nonlitigasi Di Bidang Perdagangan. *Jurnal Hukum*, Vol 13 No.1. Universitas Sebelas Maret.

Nadja Alexander. 2006. Mobile Mediation: How Technology is Driving the Globalization of ADR. *Hamline Journal of Public Law and Policy*, 27. (2)

Rabinovich-Einy, Orna and Ethan Katsh. 2014. Digital Justice: Reshaping Boundaries in anOnline Dispute Resolution Enviroment. *International Journal of OnlineDispute Resolution*, 1. (1).

Saragi, M. 2014. Litigasi dan Non Litigasi Untuk Penyelesaian Sengketa Bisnis Dalam Rangka Pengembangan Investasi Di Indonesia. *E-Journal Graduate Unpar*, 1(2), 1.

- Sitompul, M. G. 2018. Urgensi Legalitas Financial Technology (Fintech) Peer to Peer(P2p) Lending di Indonesia. *Jurnal Yuridis UNAJA*, 1(2), 69.
- Soni Barquin, Guillaume de Gantès, Vinayak HV, Duhita Shrikhande. 2019. Digital Banking in Indonesia: Building Loyalty and Generating Growth. *McKinsey&Copany: Global Banking*.
- S Romadhona, MZ Hamzah dan E Sofilda. 2019. Fintech Peer-To-Peer Lending Sebagai Peluang Peningkatan UMK Di Indonesia. *Jurnal Media Ekonomi*, 26(2), 121-126.
- Strum, Susan & Howarad Gadlin. 2007. Conflict Resolution and Systemic Change. *J. Disp.Resol*, 1.
- Tedy Ardiansyah. 2019. Model Financial dan Teknologi (Fintech) Membantu Permasalahan Modal Wirausaha UMKM Di Indonesia. *Majalah Ilmiah Bijak*, Vol. 16 No. , 158-166.
- Widijantoro, J. (2016, Oktober). Mewujudkan Perniagaan Berkeadilan Melalui Peningkatan Akses Keadilan Konsumen. *Mimbar Hukum UGM*, 28, 440-452.

Internet/Website:

Aduan Pinjaman Fintech ke LBH Jakarta
<https://keuangan.kontan.co.id/news/per-juni-2019-ada-4500-aduan-pinjaman-fintech-yang-masuk-ke-lbh-jakarta> diakses pada 29 Desember 2019 pukul 18.22 WIB

Financial Services Technology 2020 and Beyond: Embracing Disruption
<https://www.pwc.com/gx/en/financial-services/assets/pdf/technology2020-and-beyond.pdf> diakses pada 29 Januari 2020 pukul 22:11 WIB

Fintech

<https://www.worldbank.org/en/topic/fintech> Diakses pada 18 Oktober 2019 pukul 05.55 WIB.

Fintech Berkontribusi Rp 60 T ke RI

<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191111155625-37-114358/terungkap-fintech-berkontribusi-rp-60-t-ke-ekonomi-ri> diakses pada 29 Desember 2019 pukul 11.22 WIB

Hingga Desember 2019, OJK Blokir 1898 Pinjaman Online Ilegal

<https://megapolitan.kompas.com/read/2019/12/27/22180421/hingga-desember-2019-ojk-blokir-1898-pinjaman-online-ilegal> Diakses pada 17 Oktober 2019 pukul 11.11 WIB.

Mengatasi Ketimpangan Penting untuk Mengentaskan Kemiskinan Ekstrem di Tahun 2030

<https://www.worldbank.org/in/news/press-release/2016/10/02/tackling-inequality-vital-to-end-extreme-poverty-by-2030> Diakses pada 19 Oktober 2019 pukul 20.01 WIB.

Penyelenggara Fintech Berizin dan Terdaftar di OJK per 30 September 2019

<https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/-Penyelenggara-Fintech-Terdaftar-dan-Berizin-di-OJK-per-30-September-2019.aspx>. Diakses pada 16 Oktober 2019 pukul 06.05 WIB.

Perlindungan Konsumen Melintas Batas: Kunci Pertumbuhan Indonesia Emas

<https://manado.tribunnews.com/2020/01/09/perlindungan-konsumen-melintas-batas-kunci-pertumbuhan-indonesia-emas> Diakses pada 9 Februari 2020 pukul 22.28 WIB.

Pinjaman Online dan Penyebaran Data nasabah: Aksi 'rentenir digital'

<https://www.bbc.com/indonesia/trensosial-46107193> Diakses pada 17 Oktober 2019 pukul 11.28 WIB.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/Pages/Lembaga-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.aspx> Diakses pada 13 Februari 2020 pukul 17.07 WIB.

Sistem Pembayaran

https://www.bi.go.id/id/peraturan/sistem-pembayaran/Pages/pbi_184016.aspx Diakses pada 1 Februari 2020 pukul 04.33 WIB.

Statistik Fintech

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/default.aspx> Diakses 19 Oktober 2019 pukul 21.12 WIB.

Statistik Fintech Lending Periode Januari 2020

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/Pages/Statistik-Fintech-Lending-Periode-Januari-2020.aspx> diakses pada 7 Maret 2020 pukul 08.14 WIB.

Peraturan Perundang-Undangan:

Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards Done at New York, 10 June 1958 (Konvensi New York Tahun 1958).

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Pengaturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan.

Pengaturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.7/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

Pengaturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.

