

TANTANGAN LAPS SEKTOR JASA KEUANGAN SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DI SEKTOR *FINANCIAL TECHNOLOGY*

Dona Budi Kharisma

Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret
e-mail: donabudikharisma@staff.uns.ac.id

ABSTRAK

Kompleksitas produk dan layanan jasa keuangan dalam *financial technology* (*fintech*) berpotensi menimbulkan sengketa antara penyelenggara dengan pengguna atau konsumen. YLKI mencatat, pada tahun 2020, sektor jasa keuangan (perbankan, asuransi, *leasing*, *fintech peer to peer lending*) adalah sektor yang paling bermasalah. Oleh karenanya, sebagai rangkaian upaya perlindungan konsumen, OJK melalui POJK No. 61/POJK.07/2020 membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan. Namun, diperlukan identifikasi akan potensi berbagai tantangan dan kendala yang dihadapi LAPS Sektor Jasa Keuangan agar fungsi dan tugasnya dapat dijalankan secara optimal. Jenis pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan (*library research*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa LAPS Sektor Jasa Keuangan memiliki berbagai tantangan, diantaranya: dualisme alternatif penyelesaian sengketa konsumen jasa keuangan antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan LAPS Sektor Jasa Keuangan, terbatasnya infrastruktur hukum, dan ketersediaan jumlah mediator dan arbiter. Mengatasi berbagai tantangan tersebut, strategi hukum yang dapat dilakukan diantaranya: (1) rekonstruksi dan harmonisasi LAPS dalam peraturan perundang-undangan; (2) penyediaan infrastruktur hukum LAPS Sektor Jasa Keuangan di seluruh wilayah Indonesia; dan (3) memformulasikan rasio potensi sengketa di setiap wilayah dengan ketersediaan jumlah mediator dan arbiter.

Kata Kunci: LAPS; *fintech*; alternatif penyelesaian sengketa

ABSTRACT

The complexity of financial products and services in financial technology (*fintech*) has the potential to cause disputes between providers and users or consumers. YLKI noted that in 2020, the financial services sector (banking, insurance, *leasing*, *fintech peer to peer lending*) was the most problematic sector. Therefore, as a series of consumer protection efforts, OJK through POJK No. 61/POJK.07/2020 established an Alternative Dispute Resolution Institution (LAPS) for the Financial Services Sector. However, it is necessary to identify the potential challenges and obstacles faced by the Financial Services Sector LAPS so that its functions and duties can be carried out optimally. The type of approach in this research is the statute approach. Data collection is done by literature study (*library research*). The results show that the Financial Services Sector LAPS has various challenges, including: the dualism of alternative consumer dispute resolution for financial services between the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) and the Financial Services Sector LAPS, limited legal infrastructure, and the availability of a number of mediators and arbitrators. Overcoming these challenges, legal strategies that can be carried out include: (1) reconstruction and harmonization of LAPS in laws and regulations; (2) provision of legal infrastructure for the Financial Services Sector LAPS throughout Indonesia; and (3) formulate the ratio of potential disputes in each region with the availability of the number of mediators and arbitrators.

Keywords: LAPS; *fintech*; alternative dispute resolution

PENDAHULUAN

Financial Technology (fintech) menjadi *trend* layanan jasa keuangan saat ini. Selain teknologi baru, *fintech* adalah perpaduan antara inovasi dan teknologi dalam layanan jasa keuangan.¹

Berbagai jenis *fintech* diantaranya: *peer-to-peer lending* (pembiayaan online/kredit online), *digital payments* (pembayaran digital), *electronic money* (uang elektronik), *crowdfunding* (penghimpunan dana), *market aggregator* (informasi layanan keuangan).

Di Indonesia, *fintech* yang berkembang pesat adalah *digital payments* dan *peer-to-peer lending*. Menurut Bank Indonesia, data transaksi pembelanjaan uang elektronik periode Juni 2021, mencapai Rp. 24, 16 triliun dengan volume 444,3 juta transaksi. Nilai/nominal transaksi uang elektronik pada tahun 2021 meningkat tajam apabila dibandingkan bulan Juni tahun 2020 yang hanya mencapai 14,95 triliun dengan volume transaksi mencapai 339,8 juta transaksi.²

Data Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disingkat OJK) periode November 2020 menyebutkan terdapat 153 perusahaan *fintech lending*. Dari jumlah tersebut, 36 diantaranya sudah berizin dan 117 diantaranya baru terdaftar. Pada November 2020 jumlah penyaluran pinjaman mencapai Rp. 124,40 Triliun naik 96,19% (*year-on-year/yoy*).³

Namun, interaksi antara konsumen dengan penyelenggara *fintech* berpotensi adanya sengketa yang menimbulkan kerugian terhadap salah satu atau para pihak. Sengketa yang terjadi disebabkan karena perbedaan pemahaman dan kelalaian kedua belah pihak.

Perbedaan pemahaman bisa disebabkan karena informasi yang diberikan penyelenggara kurang jelas dan potensi risiko yang tidak dipahami konsumen.

Bahkan, penyalahgunaan data pribadi⁴ juga seringkali terjadi dalam praktik bisnis *fintech lending*.⁵

Fintech lending menjadi salah satu layanan jasa keuangan yang seringkali menjadi obyek sengketa. Mekanisme pengaduan, pencurian data pribadi, bunga pinjaman adalah beberapa hal yang seringkali dipermasalahkan konsumen. Maraknya praktik pinjaman *online* (pinjol) ilegal juga turut menambah aduan layanan jasa keuangan.

Berkaitan dengan hal tersebut, sebagai rangkaian upaya penguatan perlindungan konsumen, OJK melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 61/POJK.07/2020 menginisiasi dibentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan. Selain itu, penyelesaian sengketa di lembaga peradilan yang memiliki banyak kelemahan seperti proses yang lama, biaya mahal, *win lose solution* dan factor privasi menjadi salah satu alasan yang melatarbelakangi pembentukan LAPS Sektor Jasa Keuangan. Namun, diperlukan identifikasi akan tantangan dan hambatan LAPS agar dapat berperan optimal.

PERUMUSAN MASALAH

Apa saja tantangan yang dihadapi LAPS Sektor Jasa Keuangan dalam menjalankan tugasnya sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor *fintech*?

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian dalam penulisan hukum ini adalah penelitian hukum dengan pendekatan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Pengumpulan data berupa studi kepustakaan. Sumber bahan hukum yang digunakan adalah beberapa peraturan yang mengatur mengenai *fintech* dan LAPS di Indonesia.

¹ Dona Budi Kharisma. (2020). "Urgency of Financial Technology (Fintech) Laws in Indonesia". *International Journal of Law and Management*. Vol. 63 No. 3, h. 320-331. <https://doi.org/10.1108/IJLMA-08-2020-0233>.

² Bank Indonesia (BI). "Statistik Sistem Pembayaran Bank Indonesia". <https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/ssp/uang-elektronik-transaksi.aspx>, diakses pada 26 Juli 2021.

³ Otoritas Jasa Keuangan (OJK). "Perkembangan Fintech Lending November 2020." <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/Documents/Statistik%20FL%20November.pdf> diakses pada 16 Maret 2021.

⁴ Ghansham Anand, Agus Yudha Hernoko dan Antonius Gunawan Dharmadji. "The Urgency of Enacting Personal Data Protection Law as A Patronage From The Development of Communication and Information Technology in Indonesia". *Jurnal Perspektif*. Vol. 25 No. 1 Tahun 2020 Edisi Januari, h. 54-62.

⁵ Al Sentot Sudarwanto and Dona Budi Kharisma. (2021). "Comparative Study of Personal Data Protection Regulations in Indonesia, Hong Kong and Malaysia". *Journal of Financial Crime*. Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/JFC-09-2021-0193>

PEMBAHASAN

LAPS Sebagai Perwujudan Paradigma Penyelesaian Sengketa Non-Litigasi di Sektor Fintech

Semangat dalam pembentukan LAPS Sektor Jasa Keuangan adalah penguatan perlindungan konsumen. Melalui penguatan perlindungan konsumen dalam layanan jasa keuangan diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap produk jasa keuangan, sehingga kegiatan/transaksi keuangan dalam ekonomi pun akan mengalami peningkatan.

Namun, dalam POJK LAPS Sektor Jasa Keuangan, dinyatakan bahwa pembentukan LAPS Sektor Jasa Keuangan tidak hanya untuk melindungi konsumen melainkan juga terciptanya interaksi antara penyelenggara layanan jasa keuangan dengan konsumen dapat berjalan baik. Artinya, LAPS Sektor Jasa Keuangan juga bertujuan untuk melindungi penyelenggara layanan jasa keuangan.

Dalam menjalankan tugasnya, LAPS Sektor Jasa Keuangan menggunakan paradigma non-litigasi untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi di sektor *fintech*. *Win-win solution* dan pendekatan konsensus adalah ciri khas dalam paradigma non-litigasi.⁶ Selain itu, dalam non-litigasi penyelesaian sengketa dilakukan di luar pengadilan dan kerahasiaan para pihak terjamin.⁷ Sengketa diselesaikan oleh arbiter dan mediator yang netral dan berkompeten sesuai dengan bidang hukum yang dipersengketakan.

Pranata alternatif penyelesaian sengketa yang digunakan, yaitu:

1. Mediasi. Dalam mediasi, penyelesaian sengketa dilakukan melalui pihak ketiga atau mediator yang netral. Memberikan saran, bantuan procedural dan substantif merupakan tugas mediator.⁸ Hasil keputusan dalam proses mediasi adalah keputusan yang diputuskan oleh para pihak bukan mediator; dan
2. Arbitrase. Merupakan mekanisme alternatif penyelesaian sengketa non-litigasi melalui

perjanjian. Namun, sengketa yang dapat diselesaikan hanya sengketa di bidang perdagangan dan sengketa yang tidak dapat diadakan perdamaian.

Dalam konteks LAPS, objek sengketanya terbatas pada layanan jasa keuangan yang bersifat keperdataan dan belum pernah diputus oleh lembaga peradilan maupun alternatif penyelesaian sengketa lainnya.

Tantangan LAPS di Sektor Fintech

LAPS Sektor Jasa Keuangan menghadapi 3 (tiga) tantangan sebagai berikut:

1. Dualisme alternatif penyelesaian sengketa *fintech*

Selain melalui LAPS, penyelesaian sengketa non-litigasi juga dapat diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hal itu diamanatkan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Artinya, selain melalui LAPS, penyelesaian konsumen di sektor *fintech* juga dapat diselesaikan melalui BPSK. Di satu sisi, para pihak memang diberikan kebebasan untuk menentukan lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang dikehendaki, apakah BPSK atau LAPS Sektor Jasa Keuangan. Bahkan, tidak menutup kemungkinan bagi para pihak untuk menempuh jalur litigasi melalui lembaga peradilan secara langsung tanpa melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa.

Namun, kondisi ini menimbulkan dualisme, di satu sisi penyelesaian sengketa melalui LAPS adalah amanat POJK dan di sisi yang lain penyelesaian sengketa melalui BPSK adalah amanat Undang-Undang. Dualisme ini selain menimbulkan ketidakjelasan akan forum alternatif penyelesaian sengketa juga dapat berakibat pada ketidakpastian hukum. Apabila terus dibiarkan, ketidakjelasan forum alternatif penyelesaian sengketa akan berpengaruh pula terhadap komitmen para pihak untuk melaksanakan putusan forum. Tentu saja, semangat perlindungan konsumen akan jauh dari harapan.

2. Terbatasnya Infrastruktur Hukum

Jumlah transaksi *fintech* yang terus meningkat sejalan dengan potensi sengketa yang

⁶ Adi Sulistiyono. (2006). *Mengembangkan Paradigma Non-Litigasi di Indonesia*. Surakarta: UNS-Press, h. 144.

⁷ Dewi Tuti Muryati dan B. Rini Heryanti. (2011). "Pengaturan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Non-Litigasi di Bidang Perdagangan". *Jurnal Dinamika Sosbud*. Vol. 13 No. 1, h. 50-51.

⁸ Nolan-Haley. (1992). *Alternative Dispute Resolution*. Minnesota: ST. Paul, h. 56.

akan terjadi.⁹ Oleh karena itu, LAPS menjadi kebutuhan konsumen dan penyelenggara *fintech*. Oleh karenanya, untuk memudahkan akses, kantor perwakilan LAPS sepatutnya ada di seluruh daerah Indonesia. Saat ini LAPS hanya ada di Jakarta. Kondisi ini tentu saja berbanding terbalik dengan prinsip aksesibilitas dalam Pasal 28 ayat (2) POJK No. 61/POJK.07/2020. Adanya LAPS di setiap daerah adalah infrastruktur hukum yang penting untuk diperhatikan. Prinsip aksesibilitas harus diwujudkan melalui kantor perwakilan LAPS Sektor Jasa Keuangan di setiap daerah Indonesia.

3. Ketersediaan Mediator dan Arbiter LAPS Sektor Jasa Keuangan.

Ketersediaan Mediator dan Arbiter juga menjadi faktor penting keberhasilan LAPS Sektor Jasa Keuangan. Rasio ideal antara jumlah mediator dan arbiter dengan jumlah sengketa menjadi hal penting untuk diperhatikan. Menengok ke belakang, eksistensi LAPSPI¹⁰ sebagai LAPS sektor perbankan kurang optimal karena terbatasnya jumlah mediator dan arbiter. Artinya, ketersediaan atau jumlah mediator dan arbiter harus ideal dengan rasio sengketa.

PENUTUP

Kesimpulan

Industri *fintech* semakin tumbuh di masyarakat seiring dengan intensitas penggunaan dan nominal transaksi yang semakin meningkat. Namun, interaksi antara konsumen dengan penyelenggara *fintech* rentan terjadinya sengketa. Oleh karena itu, penting dibentuk LAPS sebagai rangkaian perlindungan konsumen. Namun, dalam menjalankan tugas dan fungsinya, LAPS memiliki 3 (tiga) tantangan, yaitu: (1) dualisme alternatif penyelesaian sengketa; (2) terbatasnya infrastruktur hukum; dan (3) ketersediaan mediator dan arbiter.

⁹ Yudho Taruna Muryanto, Dona Budi Kharisma, and Anjar Sri Ciptorukmi Nugraheni. (2021). "Prospects and Challenges of Islamic Fintech in Indonesia: a Legal Viewpoint". *International Journal of Law and Management*. Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/IJLMA-07-2021-0162>

¹⁰ LAPSPI adalah LAPS yang dibentuk untuk menyelesaikan sengketa di sektor perbankan. LAPSPI sekarang diintegrasikan ke dalam LAPS Sektor Jasa Keuangan sesuai dengan amanat POJK No. 61 /POJK.07/2020.

Rekomendasi

Paradigma yang mendasari dibentuknya LAPS Sektor Jasa Keuangan adalah perlindungan konsumen. Oleh karena itu, mengoptimalkan LAPS sebagai upaya perlindungan konsumen penting untuk dikonstruksikan. Mengatasi berbagai tantangan LAPS Sektor Jasa Keuangan, beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan diantaranya: (1) rekonstruksi dan harmonisasi LAPS dalam peraturan perundang-undangan; (2) penyediaan infrastruktur hukum LAPS Sektor Jasa Keuangan di seluruh wilayah Indonesia; dan (3) memformulasikan rasio potensi sengketa di setiap wilayah dengan ketersediaan jumlah mediator dan arbiter.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

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

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 61 /POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

Buku:

Adi Sulistiyono. (2006). *Mengembangkan Paradigma Non-Litigasi di Indonesia*. Surakarta: UNS-Press.

Nolan-Haley. (1992). *Alternative Dispute Resolution*. Minnesota: ST. Paul.

Jurnal:

Al Sentot Sudarwanto and Dona Budi Kharisma. (2021). "Comparative Study of Personal Data Protection Regulations in Indonesia, Hong Kong and Malaysia". *Journal of Financial Crime*. Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/JFC-09-2021-0193>

Dewi Tuti Muryati dan B. Rini Heryanti. (2011). "Pengaturan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Non-Litigasi di Bidang Perdagangan". *Jurnal Dinamika Sosbud*. Vol. 13 No. 1, h. 50-51.

Dona Budi Kharisma. (2020). "Urgency of financial technology (Fintech) laws in Indonesia". *International Journal of Law and Management*. Vol. 63 No. 3 pp. 320-331. <https://doi.org/10.1108/IJLMA-08-2020-0233>.

Ghansham Anand, Agus Yudha Hernoko dan Antonius Gunawan Dharmadji. (2020). "The Urgency of Enacting Personal Data Protection Law as a Patronage From The Development of Communication and Information Technology in Indonesia". *Jurnal Perspektif*. Volume 25 Nomor 1 Tahun 2020 Edisi Januari, h. 54-62.

Yudho Taruna Muryanto, Dona Budi Kharisma, and Anjar Sri Ciptorukmi Nugraheni (2021). "Prospects and challenges of Islamic fintech in Indonesia: a legal viewpoint". *International Journal of Law and Management*. Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/IJLMA-07-2021-0162>

Website:

Bank Indonesia (BI). "Statistik Sistem Pembayaran Bank Indonesia." <https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/ssp/uang-elektronik-transaksi.aspx>, diakses pada 26 Juli 2021.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK). "Perkembangan Fintech Lending November 2020." <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/Documents/Statistik%20FL%20November.pdf> diakses pada 16 Maret 2021.