

PERAN LAPS SJK MELALUI MEKANISME ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) DALAM SENKETA TEKNOLOGI FINANSIAL (FINTECH)

Oleh: Fadila Sharfina,¹ Paripurna P Sugarda²

INTISARI

Pelindungan konsumen dan penyelesaian sengketa antara *platform fintech* dan konsumen menjadi isu yang semakin penting karena pesatnya pertumbuhan *fintech* di Indonesia, khususnya layanan pinjaman P2P. Untuk lebih memahami bagaimana Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) menangani pengaduan dan sengketa terkait *fintech* dan layanan pinjaman P2P, studi ini akan mengkaji proses dan implementasi Penyelesaian Sengketa Online (ODR) mereka.

Penelitian hukum empiris merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan fakta dan data yang dibutuhkan untuk masalah hukum, penelitian hukum empiris dilakukan dengan menggunakan situasi masyarakat nyata. Pengumpulan informasi yang dibutuhkan merupakan langkah pertama dalam menentukan sifat masalah dan, pada akhirnya, solusinya. Penulis menggunakan data primer yang dikumpulkan dari wawancara dengan responden dan narasumber untuk melengkapi data sekunder dari sumber-sumber seperti peraturan internal LAPS SJK, POJK Nomor 40 Tahun 2024, POJK Nomor 22 Tahun 2023, POJK Nomor 61 Tahun 2020, dan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 (UU P2SK).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pendekatan dan pelaksanaan ODR LAPS SJK sukses dan memuaskan. Hal ini ditunjukkan oleh fakta bahwa solusi win-win mencakup sekitar 71% dari hasil mediasi dalam Laporan Tahunan LAPS SJK 2024. Mengenai sengketa *fintech*, LAPS SJK bertanggung jawab untuk melakukan mediasi online antara PUJK (Pelaku Usaha Jasa Keuangan) dan konsumen secara terbuka, akuntabel, dan saling menguntungkan sambil tetap menjunjung tinggi prinsip kerahasiaan data konsumen. Konsumen di Indonesia akan memperoleh manfaat dari perlindungan hukum yang mudah diakses dan dapat diadaptasi secara teknologi jika di masa mendatang ada peraturan terkait sistem penyelesaian sengketa daring (ODR) untuk penyelesaian konflik, khususnya di sektor jasa keuangan.

Kata Kunci: LAPS SJK, *Online Dispute Resolution*, *Fintech*, *Peer to Peer Lending*, Pengaduan, Sengketa.

¹ Mahasiswa Magister Hukum Bisnis dan Kenegaraan, Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

² Dosen Magister Hukum Bisnis dan Kenegaraan, Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

THE ROLE OF LAPS SJK THROUGH THE ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) MECHANISM THROUGH FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH) DISPUTES

By: Fadila Sharfina,¹ Paripurna P Sugarda²

ABSTRACT

Protection of consumers and settlement of disputes between fintech platforms and customers are becoming more important issues due to the fast growth of fintech in Indonesia, especially P2P lending services. To better understand how the Alternative Dispute Resolution Institution for the Financial Services Sector (LAPS SJK) handles complaints and disputes related to fintech and P2P lending services, this study will look at their process and implementation of Online Dispute Resolution (ODR).

Empirical legal research aims to gather the facts and data needed for legal matters, empirical legal research is carried out using real-life societal situations. Gathering the required information is the first step in determining the nature of the issue and, eventually, its solution. Author uses primary data collected from interviews with respondents and informants to supplement secondary data from sources such as LAPS SJK internal rules, POJK Number 40 of 2024, POJK Number 22 of 2023, POJK Number 61 of 2020, and Law Number 4 of 2023 (P2SK Law).

The study's findings demonstrate that LAPS SJK's ODR approach and its execution have been very successful and satisfying. This is shown by the fact that win-win solutions accounted for around 71% of the mediation outcomes in the 2024 LAPS SJK Annual Report. Regarding fintech disputes, LAPS SJK is responsible for mediating online between PUJK (Financial Services Business Actors) and consumers in an open, accountable, and mutually beneficial way while upholding the principle of consumer data confidentiality. Consumers in Indonesia would benefit from conveniently available and technologically adaptable legal protection if there were future rules pertaining to online dispute resolution (ODR) systems for conflict settlement, especially in the financial services sector.

Keywords: *LAPS SJK, Online Dispute Resolution, Fintech, Peer to Peer Lending, Complaint, Dispute.*

¹ Master of Business Law Student, Faculty of Law, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

² Lecturer of Business Law, Faculty of Law, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.