

Online Dispute Resolution Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Fintech Di Era Industri 4.0

Waluyo¹ M. Kenza Radhya E. A² Ersya Dwi Nurifanti³

Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email: waluyoawal7@gmail.com¹ kenzaradhyaersa@gmail.com²
ersyadwinurifanti@gmail.com³

Abstract

ODR offers a very broad scope of dispute or conflict resolution. Forms of disputes that are difficult to resolve through a settlement system in the real world, through ODR will be able to be resolved properly. It is known that the forms of disputes that arise include disputes over data protection, taxation, in transactions, and defamation or violation of privacy. The implementation of dispute resolution through ODR has basically been regulated in the regulations and procedures for providing dispute resolution services by each Alternative Dispute Resolution.

Keywords: Financial Technology, ODR, LAPS.



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi membawa kemajuan terhadap berbagai aspek kehidupan manusia.¹ Di era industri 4.0 saat ini terjadi perkembangan yang sangat pesat khususnya dalam dunia digital. Di Indonesia perkembangan tersebut diikuti dengan tingginya pengguna jasa internet. Menurut data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pengguna Internet Indonesia 2019-2020 berjumlah 73,7 persen, naik dari 64,8 persen dari tahun 2018. Jika digabungkan dengan angka dari proyeksi Badan Pusat Statistik (BPS) tingkat populasi Indonesia berjumlah 266.911.900 juta, sehingga pengguna internet Indonesia diperkirakan sebanyak 196,7 juta pengguna.² Perkembangan dunia digital disertai juga dengan banyaknya pengguna jasa internet memunculkan berbagai macam inovasi, salah satunya dalam sektor perekonomian yaitu dengan hadirnya layanan keuangan yaitu Financial Technology (Fintech) yang merupakan sebuah evolusi dan inovasi dalam kegiatan bertransaksi ataupun layanan keuangan yang menggunakan media elektronik seperti gadget atau komputer yang tersambung dengan jaringan internet.³

Menurut The National Digital Research Centre (NDRC), Fintech merupakan suatu inovasi pada sektor finansial. Dimana inovasi tersebut dikombinasikan dengan teknologi modern. Keberadaan Fintech dapat mendatangkan proses transaksi keuangan yang lebih praktis dan aman. Fintech berkembang pesat seiring kemajuan sistem digitalisasi.⁴ Dilansir dari data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), jumlah perusahaan Fintech berizin dan terdaftar di OJK per Mei

1. Sastrawidjaja, M. (2002). Perjanjian Baku Dalam Aktifitas Dunia Maya (1st Ed., P. 14). Jakarta: Elips.
2. KOMINFO, P. (2021). Dirjen PPI: Survei Penetrasi Pengguna Internet Di Indonesia Bagian Penting Dari Transformasi Digital. Diakses Pada 11 September 2021, From https://kominfo.go.id/content/detail/30653/Dirjen-Ppi-Survei-Penetrasi-Pengguna-Internet-Di-Indonesia-Bagian-Penting-Dari-Transformasi-Digital/0/Berita_Satker
3. Sugiarto, S. (2019). ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DI ERA MODERNISASI. Qawānīn: Journal Of Economic Syaria Law, 3(1), 50-65. Doi: 10.30762/Q.V3i1.1484
4. Santi, Ernama, And Hendro Saptano. 2021. "PENGAWASAN OTORITAS JASA KEUANGAN TERHADAP FINANCIAL TECHNOLOGY (PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR 77/POJK.01/2016)". *DIPONEGORO LAW JOURNAL* 6 (3).

2021, berjumlah 127 perusahaan dan diprediksi akan terus mengalami pertumbuhan.⁵

Pada pelaksanaannya penggunaan layanan Fintech memiliki potensi risiko, setidaknya ada dua potensi risiko yaitu risiko keamanan data konsumen dan risiko kesalahan transaksi. Kedua risiko tersebut kemudian akan membawa kerugian pada masing-masing pihak dalam penggunaan layanan Fintech.⁶ Di Indonesia kemunculan Fintech ini mendapat perhatian publik, dan lembaga yang berwenang melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan yaitu Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia. Hal itu tertuang dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/PJOK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Layanan ini merupakan suatu terobosan dimana banyak masyarakat Indonesia yang belum tersentuh layanan perbankan (*unbanked people*) tetapi sudah menikmati teknologi. Namun, dari kemudahan yang ditawarkan oleh produk Fintech tersebut telah menimbulkan beberapa problematik baru yang menyebabkan sengketa antar pihak yang bertransaksi.

Proses penyelesaian sengketa yang terjadi dalam bisnis Fintech, dilakukan melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Dalam penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi, selain membutuhkan waktu yang lama, dalam metode ini terdapat dominasi oleh para pihak yang bersengketa, sehingga putusan atau penyelesaian masalah tidak dapat memberikan win-win solution kepada para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa secara litigasi, menggunakan pendekatan gugatan contentiosa.⁷ Sehingga pada akhir persidangan, hasilnya ditentukan oleh putusan Majelis Hakim yang menentukan menang kalah (*win-lose*) para pihak dari persidangan yang telah berlangsung. Namun, penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan di luar pengadilan. Metode yang digunakan disebut sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS).⁸ Dalam penyelesaian sengketa melalui metode tersebut, dinaungi oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang berfungsi sebagai lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. Proses penyelesaian sengketa melalui APS dapat dilakukan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau arbitrase, dan penilaian ahli. Dalam penyelesaian sengketa melalui APS sendiri telah diatur dalam Peraturan jasa Otoritas Keuangan No.1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (POJK LAPS) dan Undang-Undang No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU AAPS).⁹

Dalam penyelesaian sengketa Fintech, apabila dilakukan dengan penyelesaian secara konvensional, akan mendatangkan banyak kerugian bagi kedua belah pihak itu sendiri, karena sering kali konsumen atau pengguna Fintech tersebar secara geografis, dimana domisili dapat mencakup seluruh penjuru negeri bahkan terdapat beberapa bisnis Fintech yang telah mencakup layanan keuangan hingga ke luar negeri (transnasional). Maka para pihak yang bersengketa dalam aktivitas transaksi Fintech tersebut sering kali menemukan kesulitan dalam menyelesaikan perkaranya. Penyelesaian sengketa secara konvensional yang mengharuskan terjadinya pertemuan secara fisik, sering kali menyulitkan para pihak karena membutuhkan biaya yang mahal dan waktu yang lama. Hal ini menunjukkan bahwa aksesibilitas dalam

-
5. "Penyelenggara Fintech Lending Terdaftar Dan Berizin Di OJK Per 4 Mei 2021". 2021. *Ojk.Go.Id*. <https://www.ojk.go.id/Id/Kanal/Iknb/Financial-Technology/Pages/Penyelenggara-Fintech-Lending-Terdaftar-Dan-Berizin-Di-OJK-Per-4-Mei-2021.AspX>.
 6. Chrismastianto, I. (2017). Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 20(1), 137. Doi: 10.24914/Jeb.V20i1.641
 7. Wiguna, Made Oka Cahyadi. 2018. "Peluang Penyelesaian Sengketa Perdata Tentang Tanah Melalui Alternative Dispute Resolution". *Masalah-Masalah Hukum* 47 (1): 47. doi:10.14710/mmh.47.1.2018.47-55.
 8. Amriani, N. (2012). *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan* (p. 13). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
 9. Usmani, R. (2012). *Mediasi di Pengadilan : Dalam Teori dan Praktik* (p. 8). Jakarta: Sinar Grafika

mendapatkan pelayanan sengketa oleh konsumen masih belum optimal dan efisien (Tirta, 2019).

Hadirnya Online Dispute Resolution (ODR) yang merupakan bentuk pengembangan dari Alternative Dispute Resolution (ADR). ODR merupakan alternatif penyelesaian sengketa yang menggunakan media elektronik dan jaringan internet dalam proses penyelesaiannya, sehingga meminimalisasi pertemuan fisik secara langsung. Penyelesaian sengketa melalui ODR ini adalah suatu proses modernisasi dalam perkembangan era digital yang menjadi solusi dalam penyelesaian sengketa oleh pengguna internet. Maka ODR hadir untuk memfasilitasi para pihak yang bersengketa dengan lebih mudah, sederhana, cepat, dan biaya ringan. Selain itu, penggunaan ODR dalam menyelesaikan sengketa yang diakibatkan oleh transaksi online telah diterapkan di banyak negara maju, salah satunya adalah Singapura. ODR di Indonesia yang sebenarnya telah ditindak lanjuti oleh pemerintah karena perkembangan Fintech di Indonesia yang begitu masif setiap tahunnya, dapat menjadi suatu dobrakkan bagi sistem hukum di Indonesia yang telah terintegrasi dengan teknologi yang sudah maju. Dengan penggunaan ODR ini sendiri dalam penyelesaian sengketa pada bisnis Fintech adalah bentuk ke tanggapan sistem penegakan hukum di Indonesia yang adaptif serta dapat memanfaatkan perkembangan teknologi informasi guna melindungi kepentingan para pihak, baik perlindungan bagi konsumen maupun PJUK.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaturan Fintech di Indonesia

Pengaturan Fintech di Indonesia dilakukan oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Bank Indonesia bertugas mengatur dan mengawasi pelaku usaha jasa sistem pembayaran berbasis teknologi keuangan yang menerbitkan layanan “dompet elektronik” atau e-wallet. Kemudian OJK mengeluarkan Peraturan Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.02/2018 Tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan, yang merupakan tindak lanjut dari UU No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, Pasal 5 berbunyi, “OJK berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan. Pasal ini mengamanatkan bahwa OJK berfungsi untuk mengatur dan mengawasi keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan termasuk bisnis Fintech di dalamnya.¹⁰ OJK dalam bertugas mengatur dan mengawasi bisnis teknologi di luar sistem moneter dan pembayaran, seperti penyediaan layanan investasi keuangan atau bisnis pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi. Bank Indonesia dan OJK saat ini sedang gencar mendorong pertumbuhan bisnis jasa berbasis Fintech (Hariyani, 2017). Kemudian, Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/ 2017 disahkan guna mendorong inovasi di bidang keuangan dengan menerapkan prinsip perlindungan konsumen serta manajemen risiko dan kehati-hatian guna menjaga kestabilan moneter, stabilitas keuangan, dan sistem pembayaran yang efisien, lancar, andal dan aman. Hal ini dilakukan oleh Bank Indonesia dan OJK dalam merespon pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Kehadiran internet dan peralatan canggih berupa gadget, komputer, laptop berperan besar dalam mendorong kemajuan industri jasa Fintech di seluruh dunia.

Pada era industri 4.0 dengan pengguna internet yang terus bertambah tiap tahunnya, Fintech tidak hanya di kenal di kalangan wirausaha tetapi juga sudah dikenal oleh masyarakat umum dengan menyasar berbagai lapis usia dan status perekonomian. Fintech mampu menghilangkan peran bank atau lembaga keuangan dalam memberikan jasa keuangan kepada

10. Benuf, K., Njatrijani, R., Agus Priyono, E., & Adhim, N. (2020). Pengaturan Dan Pengawasan Bisnis Financial Technology Di Indonesia. *Dialogia Iuridica*, 11(2), 46-49.

nasabah, membantu nasabah membuat keputusan keuangan, mengurangi biaya operasional dan risiko kerugian misalnya akibat kredit macet, dan mengembangkan pasar. Namun, ada beberapa kebijakan yang masih menjadi perhatian yakni terkait keamanan data, tanda tangan elektronik, penyelenggaraan know your customer digital, elektronifikasi pembayaran, dan kepastian hukum pinjaman berbasis online. Dari permasalahan diatas sering dijumpai para pengguna Fintech pemakai dan penyedia, penjual dan pembeli, debitur dan kreditur, serta produsen dan konsumen mengalami sengketa, diantaranya sengketa yang sering terjadi ialah terkait jual beli data privasi, pelanggaran terhadap data privasi, pinjaman macet debitur dan kreditur, lalai pembayaran pajak.¹¹ Pemanfaatan Fintech ini tentunya perlu segera disikapi melalui instrumen hukum yang baik. Bila tidak segera di tangani permasalahan yang timbul akibat dari layanan Fintech akan mengancam institusi keuangan dan menghambat laju pertumbuhan ekonomi nasional.

Online Dispute Resolution

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 langsung. Pada awalnya ODR dikembangkan dalam bidang teknologi informasi untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi dalam hal cybercrime, seperti pencurian data atau konten dalam website, penyalahgunaan penggunaan data pribadi, dan sebagainya. Namun, seiring berkembangnya waktu, ODR mulai digunakan untuk menyelesaikan sengketa dalam bidang-bidang lainnya, termasuk transaksi jual-beli. 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. Pada dasarnya, ODR sama seperti penyelesaian sengketa konvensional lainnya, perbedaannya terletak pada medianya yang menggunakan jaringan internet dalam pelaksanaannya. Keberadaan dari ODR merupakan perkembangan dari *Alternative Dispute Resolution* (ADR) yang penjelasannya terdapat dalam Undang-Undang No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU AAPS). Menurut Pasal 1 butir 10 Undang-Undang No. 30 tahun 1999 ADR adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau arbitrase.

Saat ini ada 3 jenis sistem ODR yang berkembang di dunia diantara-Nya, yang pertama *Fully Automated Cyber Negotiation* dimana jenis ODR dengan sistem ini beroperasi menggunakan perangkat lunak yang dapat secara otomatis mempertemukan permintaan pelapor dengan terlapor untuk mencapai sebuah kesepakatan. Kedua menggunakan sistem ODR jenis *Using Software and Facilitator* dimana sistem ini ialah mediasi yang menggunakan perangkat lunak dan pihak ketiga sebagai fasilitator. Layanan ODR ini menggunakan dua proses: 1) 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; 2) kemudian sistem perangkat lunak akan secara otomatis membandingkan masing-masing permintaan pihak bersengketa hingga mencapai sebuah kesepakatan. Ketiga ialah jenis sistem *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

11. Rizal, M. (2018). Fintech Sebagai Salah Satu Solusi Pembiayaan Bagi UMKM. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 3(2), 91

penyelesaiannya sama seperti proses penyelesaian sengketa secara tradisional dengan memilih pihak ketiga sebagai badan penyelesaian sengketa (Goodman, 2003).

Pada dasarnya mekanisme ODR diterapkan dalam layanan mediasi, negosiasi dan arbitrase yaitu sebagai berikut:

- a. **Negosiasi Online.** Pada dasarnya model negosiasi *online* terbagi atas dua bentuk yaitu *assisted negotiation* dan *automated negotiation*. *Assisted negotiation* terjadi melalui pemberian saran teknologi informasi yang diberikan kepada para pihak, dirancang melalui peningkatan kemampuan teknologi untuk mencapai penyelesaian. Sedangkan penyelesaian secara *automated negotiation* dilakukan melalui perbandingan antara tawaran dengan kesepakatan persetujuan dijalankan tanpa campur tangan manusia, *automated negotiation* adalah bentuk dari *assisted negotiation*, para pihak dibantu oleh komputer untuk mencapai kesepakatan tetapi disini komputerlah yang menyelesaikan masalah tersebut. Metode ini disebut penawaran buta karena semua penawaran masih rahasia, dalam arti tidak diperlihatkan pada pihak lawan sampai mereka mendekati tingkat itu.
- b. **Mediasi Online.** Mediasi *online* merupakan mediasi yang dilakukan dengan menggunakan sarana komunikasi elektronik maupun internet. Pelaksanaan hasil adalah salah satu persoalan terpenting dalam bidang ODR. Negosiasi atau mediasi yang sukses menghasilkan penyelesaian antara para pihak. Penyelesaian seperti ini adalah suatu kontrak yang mengikat para pihak seperti halnya kontrak lain. Karena itu jika satu pihak gagal memenuhinya, maka pihak lain tidak mempunyai remedi lain selain mengajukan gugatan di pengadilan atau arbitrase.
- c. **Arbitrase Online.** Arbitrase merupakan suatu cara penyelesaian sengketa di luar lembaga peradilan, berdasarkan perjanjian di antara para pihak yang bersengketa dengan bantuan arbiter sebagai pihak ketiga yang netral yang dipilih oleh para pihak atau oleh suatu lembaga arbitrase yang mana putusannya bersifat final and binding. Sama dengan arbitrase online yang juga menggunakan jasa pihak ketiga yang netral sebagai pembuat keputusan. Di dalam arbitrase online terdapat pihak keempat yaitu teknologi yang membantu arbiter dalam melaksanakan tugasnya.

Penerapan dari mekanisme ODR dalam penyelesaian sengketa dapat memberikan manfaat pada para pihak yang bersengketa. Kelebihan yang pertama ialah dapat menghemat biaya, Kelebihan ini merupakan kelebihan umum yang dimiliki oleh sebuah alternatif penyelesaian sengketa secara konvensional. Kehadiran ODR akan menjadikan opsi tersebut menjadi opsi dengan biaya yang lebih terjangkau. Hal ini terutama berkaitan dengan konsumen yang memerlukan bepergian dalam jarak yang cukup jauh untuk menyelesaikan permasalahan yang mungkin nilai sengketanya tidak terlalu besar. Dengan ODR, pihak yang bersengketa dapat melakukan mediasi di tempatnya masing-masing dengan menggunakan perangkat yang mendukung mekanisme penyelesaian sengketa melalui ODR, para pihak juga tidak perlu berada atau hadir dalam waktu yang sama dan penyampaian dokumen dapat lebih cepat. Hal tersebut secara tidak langsung dapat mengurangi biaya penyelesaian sengketa terutama biaya perjalanan bagi para pihak. Selanjutnya dapat menghemat waktu, cepat, dan praktis. Pihak yang bersengketa dapat melakukan mediasi dimana pun dan kapan pun sehingga proses penyelesaian sengketa tidak akan berlarut. Dalam proses penyelesaian sengketa, mekanisme ODR pada umumnya telah menetapkan jangka waktu maksimum penyelesaian sengketa. Sehingga para pihak yang bersengketa dan lembaga penyelesaian sengketa dituntut untuk menyelesaikan sengketa dalam jangka waktu tersebut. Kelebihan dari mekanisme penyelesaian sengketa melalui ODR juga membebaskan penentuan dan penggunaan pilihan

hukum, kemudian banyak menawarkan efektivitas dan efisiensi yang besar dibandingkan dengan penyelesaian sengketa secara konvensional, khususnya biaya yang terkadang jauh lebih mahal dari proses litigasi dapat diminimalisir, proses penyelesaian sengketa terekam secara baik dan bisa menghasilkan keputusan yang *win-win solution*.¹²

Namun dalam penerapannya ODR juga memiliki hambatan, berdasarkan hasil kajian dan penelaahan atas literatur dan peraturan perundang-undangan yang ada, terkait penerapan ODR di sektor jasa keuangan di Indonesia belum dapat secara penuh dalam penerapannya sebagaimana yang telah diterapkan di negara-negara lain. Hambatan utamanya adalah terkait aspek regulasi dan kesiapan infrastruktur. Regulasi dan infrastruktur di Indonesia belum sepenuhnya mendukung terlaksananya ODR. Hambatan lainnya adalah terkait dengan paradigma, dimana meskipun sudah banyak ragam transaksi elektronik yang terjadi di Indonesia, namun sikap masyarakat Indonesia belum sepenuhnya dapat terlepas dari kebutuhan untuk bertatap muka. Namun demikian, hambatan tersebut tidak membuat ODR menjadi tidak dapat diterapkan di Indonesia. Di samping penerapan ODR yang belum bisa dilaksanakan secara penuh di Indonesia, ada langkah yang harus dilakukan agar ODR bisa berjalan secara maksimal di Indonesia diantaranya:

- a. Penerapan ODR harus berdasarkan ADR mekanisme (Arbitrase, Negosiasi dan Mediasi).
- b. ODR harus memiliki ruang lingkup yang luas dalam menyelesaikan sengketa tidak hanya sengketa individu.
- c. ODR dalam penerapannya harus menggunakan *Platforms use Communication Technologies (E-mail, Video Streaming, Teleconference)* yang terjamin keamanan dan kerahasiaannya.
- d. Harmonisasi peraturan perundang-undangan terkait implementasi dari ODR.
- e. Penerapan ODR yang terintegrasi satu sama lain antar badan lembaga penyelenggara ODR di Indonesia.

Penggunaan ODR dalam upaya penegakan hukum di Indonesia, merupakan suatu konvergensi antara telekomunikasi, informasi, teknologi, ekonomi dan hukum. Fenomena konvergensi tersebut adalah suatu revolusi hukum dalam pembangunan dan globalisasi yang mempengaruhi kebijakan dengan mengikuti dinamika perkembangan teknologi. Oleh karena itu, kebijakan-kebijakan mengenai ODR yang telah dikeluarkan oleh pemerintah, yaitu khususnya oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia, merupakan suatu bentuk antisipasi dalam pengaturan mengenai alternatif penyelesaian sengketa secara online, agar pembaharuan metode penyelesaian sengketa tersebut dapat memberikan kepastian hukum bagi para pihak yang terlibat.

Penerapan *Online Dispute Resolution* Dalam Penyelesaian Sengketa Fintech

Sengketa yang terjadi dalam layanan *Fintech* antara pihak pemakai dan penyedia, penjual dan pembeli, debitur dan kreditur, serta produsen dan konsumen pada umumnya dipicu adanya ketidakpatuhan terhadap kontrak yang telah disepakati para pihak yang menimbulkan berbagai macam permasalahan, penyelesaian sengketa layanan *Fintech* dapat dilakukan melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Menurut UU ITE mengamanatkan setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian. Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai

12. Mannevy, I. (2001). *Online Dispute Resolution : what future?* [Ebook]. Paris: Juriscom.net. Retrieved from <http://lthoumyre.chez.com/uni/mem/17/odr01.pdf>

ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Gugatan *contentiosa* melalui pengadilan dilakukan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Selain penyelesaian gugatan *contentiosa*, para pihak juga dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada penerapannya *Alternatif Dispute Resolution* (ADR) semakin banyak digunakan pelaku bisnis untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan. Pelaku bisnis enggan menggunakan jalur litigasi karena reputasi pengadilan Indonesia yang kurang kondusif bagi pengembangan bisnis. Meskipun Mahkamah Agung telah mendorong proses peradilan agar berlangsung cepat, sederhana dan murah, namun faktanya tidak demikian. Proses peradilan masih tergolong lama, berbelit-belit, biayanya mahal, dan putusannya sulit dieksekusi. Mafia peradilan masih tumbuh subur sehingga pihak yang dimenangkan bukan pihak yang benar, tetapi pihak yang mau membayar oknum peradilan. Keengganan pelaku bisnis menggunakan jalur litigasi juga disebabkan proses pengadilan yang bersifat menang-kalah, sehingga dapat merusak hubungan bisnis. Proses persidangan di pengadilan kebanyakan bersifat terbuka untuk umum, sehingga tidak ada jaminan kerahasiaan bagi para pihak.¹³ Selain model ADR yang diterapkan untuk mengatasi sengketa *Fintech* pada jalur non-litigasi, juga diperbarui dengan perkembangan melalui sistem ODR dimana sistem ini lebih menyederhanakan proses penyelesaian sengketa.

ODR menawarkan penyelesaian sengketa atau konflik yang sangat luas ruang lingkupnya. Bentuk-bentuk sengketa yang sulit diselesaikan melalui sistem penyelesaian di dunia nyata, melalui ODR ini akan mampu diselesaikan dengan baik. Diketahui bentuk-bentuk sengketa yang timbul dari layanan *Fintech* diantaranya, sengketa perlindungan data, perpajakan, dalam transaksi, dan pencemaran nama baik atau pelanggaran terhadap privasi. Semua sengketa terkait dampak yang timbul dari layanan *Fintech* dapat diselesaikan melalui ODR. Penerapan penyelesaian sengketa melalui ODR pada dasarnya telah diatur dalam peraturan dan acara pemberian layanan penyelesaian sengketa oleh masing-masing Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang masuk dalam daftar LAPS OJK.

Penerapan ODR oleh LAPS tersebut merupakan penerapan penyelesaian sengketa dengan bantuan media elektronik dengan bantuan internet untuk mempermudah dan meningkatkan layanan penyelesaian sengketa oleh LAPS. Penerapan ODR oleh LAPS tersebut diatur dalam peraturan dan prosedur pemberian layanan sengketa oleh masing-masing LAPS. Ada berbagai macam LAPS di sektor jasa keuangan diantaranya:¹⁴

- a. Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI) ialah untuk layanan penyelesaian sengketa klaim (tuntutan ganti rugi atau manfaat) asuransi antar anggotanya yaitu Perusahaan Asuransi dan Tertanggung atau Pemegang Polis. Terkait aplikasi *Fintech* di bidang manajemen asuransi.
- b. Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI) ialah Layanan yang diberikan adalah sebagai tempat penyelesaian persengketaan perdata di bidang pasar modal melalui mekanisme penyelesaian di luar pengadilan (mediasi, adjudikasi, dan arbitrase) oleh Perusahaan *Fintech* pasar modal dalam pasar perdana maupun pasar sekunder dengan *trader* atau investornya.
- c. Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP) Layanan yang diberikan adalah berupa penyelesaian sengketa 2 jenis dana pensiun yaitu Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) dan Dana

13. Hariyani, I. (2017). Perlindungan Hukum Dan Penyelesaian Sengketa Bisnis Jasa PM-Tekfin, Jurnal Legislasi Indonesia. Jurnal Legislasi, 14(3), 345-358.

14. Wahyono, S., Kiko Napitupulu, S., Dwi Rachmawati, A., Firmansyah Rubini, A., & Lastiar Situmorang, R. (2017). Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Online Dispute Resolution (ODR) (pp. 62-71). Jakarta: Departemen Perlindungan Konsumen

Pensiun Pemberi Kerja (DPPK).

- d. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) ialah Lembaga ini menjadi tempat penyelesaian antara nasabah dan bank. Lembaga yang dibentuk oleh asosiasi di industri perbankan ini melayani mediasi, adjudikasi dan arbitrase.
- e. Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjaminan Pengaduan (BAMPPPI) ialah Lembaga ini menjadi tempat penyelesaian sengketa di industri penjaminan. Secara umum, penjaminan yang dimaksud adalah penjaminan kredit yang disalurkan oleh lembaga keuangan kepada debitur. Pada saat ini, perusahaan penjaminan dikelola oleh BUMN dan perusahaan penjaminan daerah di sejumlah provinsi.
- f. Badan Mediasi Pembiayaan, Pegadaian dan Ventura Indonesia (BMPPVI) Lembaga ini menjadi tempat penyelesaian sengketa di industri jasa gadai, pembiayaan (multifinance) dan modal ventura.

Penyelesaian sengketa *Fintech* bisa melalui ODR dengan menggunakan lembaga yang telah disediakan yang terdaftar dalam OJK. Terkait asuransi bisa melalui BMAI, pasar modal bisa melalui BAPMI, dana pensiun bisa melalui BMDP, perbankan bisa melalui LAPSPI, dan sengketa terkait pegadaian dan modal ventura bisa melalui BMPPVI. Keenam lembaga yang dijelaskan diatas ialah lembaga di sektor jasa keuangan yang akan membantu menyelesaikan sengketa yang timbul akibat layanan *Fintech*. Dari keenam lembaga tersebut tidak semua menyediakan mekanisme ODR secara lengkap, bila para pihak ingin menyelesaikan sengketa melalui LAPS, para pihak bisa mencari tahu terlebih dahulu LAPS mana yang menyediakan mekanisme penyelesaian ODR yang akan digunakan oleh para pihak. Pada dasarnya mekanisme penyelesaian sengketa yang saat ini telah dilakukan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) melalui mekanisme *Internal Dispute Resolution* (IDR) sebagian telah berbasis *online*. Misalnya adalah penerimaan pengaduan dan dokumen yang dilakukan melalui sarana *e-mail*. Namun proses penyelesaiannya masih dilakukan melalui pertemuan tatap muka. Penerapan ODR dalam upaya penyelesaian sengketa oleh PUJK dapat dilakukan dengan melakukan perubahan kecil, yaitu dari proses awal *input* pengaduan hingga dikeluarkannya kesepakatan, risalah rapat, ataupun resolusi yang diinginkan, tidak secara langsung mempertemukan para pihak. Penyampaian pengaduan dilakukan langsung oleh konsumen melalui *website* yang telah disiapkan PUJK. Dalam *website* tersebut telah terdapat formulir elektronik standar yang dapat diisi oleh konsumen dan kemudian konsumen dapat mengunggah dokumen pendukung atas pengaduan yang dilaporkan. Apabila konsumen telah melaporkan pengaduan dan kemudian dilakukan penelaahan awal tetapi masih terdapat kekurangan dokumen, maka permintaan tersebut dapat disampaikan melalui *e-mail*. Kemudian konsumen akan mengakses kembali pengaduannya di *website* dan mengunggah kembali dokumen yang dimintakan tersebut.

KESIMPULAN

ODR merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa, yang menggunakan media elektronik dan jaringan internet dalam proses penyelesaiannya sehingga para pihak yang bersengketa tidak perlu bertatap muka secara fisik. Kehadiran ODR merupakan inovasi yang membawa perubahan besar di bidang hukum karena semakin mudah dan cepat pihak-pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan masalah ataupun sengketa yang timbul. ODR memang belum terlalu digunakan karena masih kesulitan dalam hal eksekusi. Namun, pengaturannya masih dikembangkan dan sudah mulai digunakan dalam beberapa hal. ODR akan membawa perubahan dalam praktik penyelesaian sengketa yang timbul dari layanan *Fintech* dan akan memudahkan proses penyelesaian sehingga sengketa akan lebih mudah, cepat, efisien, efektif,

mudah yang akan menghasilkan putusan berupa *win-win solution* berkeadilan sesuai yang dicita-citakan.

Dalam penerapannya agar ODR dapat berjalan secara maksimal, langkah yang harus dilakukan diantaranya: Penerapan ODR harus berdasarkan ADR mekanisme (Arbitrase, Negosiasi dan Mediasi); ODR harus memiliki ruang lingkup yang luas dalam menyelesaikan sengketa tidak hanya sengketa individu; ODR dalam penerapannya harus menggunakan *Platforms use Communication Technologies* (E-mail, *Video Streaming*, *Teleconference*) yang terjamin keamanan dan kerahasiannya; Harmonisasi peraturan perundang-undangan terkait implementasi dari ODR; ODR yang terintegrasi satu sama lain antar badan lembaga penyelenggara ODR di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Amriani, N. (2012). *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan* (p. 13). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Benuf, K., Njatrijani, R., Agus Priyono, E., & Adhim, N. (2020). Pengaturan Dan Pengawasan Bisnis Financial Technology Di Indonesia. *Dialogia Iuridica*, 11(2), 46-49.
- Christmastianto, I. (2017). Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial terhadap Kualitas Layanan Perbankan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 20(1), 137. doi: 10.24914/jeb.v20i1.641
- Farchan, F. (2018). Strategi MSDM Sebuah Cara Menciptakan Kinerja Organisasi Dalam Mencapai Keunggulan Bersaing. *Risalah, Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 4(1, March), 42-52. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3551998>
- Furniawan, F. (2022). Pengaruh Leverage Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Nilai Perusahaan. *The Asia Pacific Journal of Management Studies*, 9(2), 541-549. <https://doi.org/10.55171/apjms.v9i2.815>
- G, Ramachandra, R. Problem and Prospects of Online Dispute Resolution [Ebook] (p. 2)
- Hariyani, I. (2017). Perlindungan Hukum Dan Penyelesaian Sengketa Bisnis Jasa PM-Tekfin, *Jurnal Legislasi Indonesia. Jurnal Legislasi*, 14(3), 345-358.
- Hidayatul Aini, & Andi Kartika. (2022). The Pengaruh Profitabilitas, Leverage, Komisaris Independen, Ukuran Perusahaan dan Capital Intensity Terhadap Penghindaran Pajak. *Kompak: Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 15(1), 61-73. <https://doi.org/10.51903/kompak.v15i1.604>
- Iestyn Kelvianto, & Ronny H. Mustamu. (2018). 287187-Implementasi-Prinsip-Prinsip-Good-Corpor-E6724F2F. Implementasi Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Untuk Keberlanjutan Usaha Pada Perusahaan Yang Bergerak Di Bidang Manufaktur Pengolahan Kayu , 6(1-2), 1-2. <https://media.neliti.com/media/publications/287187-implementasi-prinsip-prinsip-good-corpor-e6724f2f.pdf>
- Isnaini, A. N., Nurlaela, S., & Titisari, K. H. (2020). Struktur Modal , Profitabilitas , Likuiditas , Ukuran Perusahaan Dan Nilai Perusahaan Property dan Real Estate Capital Structure , Profitability , Liquidity , Company Size And Property And Real Estate Company Values. 226-238.
- Mannevy, I. (2001). *Online Dispute Resolution : what future?* [Ebook]. Paris: Juriscom.net. Retrieved from <http://lthoumyre.chez.com/uni/mem/17/odr01.pdf>
- Manuel, D., Sandi, S., Firmansyah, A., & Trisnawati, E. (2022). Manajemen Laba, Leverage Dan Penghindaran Pajak: Peran Moderasi Tanggung Jawab Sosial Perusahaan. *JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Review)*, 6(2S), 550-560. <https://doi.org/10.31092/jpi.v6i2s.1832>
- Mufidah, N. M., & Purnamasari, P. E. (2018). Pengaruh Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan

- Dengan Pengungkapan Corporate Social Responsibility Dan Good Corporate Governance Sebagai Variabel Moderating. *El Dinar*, 6(1), 64.
- Panggabean, S. Y., & Hutabarat, F. (2020). Pengaruh Penghindaran Pajak Terhadap Profitabilitas Dengan Variabel Mediasi Solvabilitas pada Perusahaan Farmasi Terdaftar di BEI. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 2(4), 631–640. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v2i4.641>
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/ 2017
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/PJOK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 13 /POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan Perusahaan Pada Perusahaan Subsektor Kosmetik Dan Barang Keperluan Rumah Tangga. *JIAI (Jurnal Ilmiah Akuntansi Indonesia)*, 5(2), 165–176. <https://doi.org/10.32528/jiai.v5i2.3756>
- Pradnyawati, N. P., & Suprasto, H. B. (2019). Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Agresivitas Pajak dengan Voluntary Disclosure Sebagai Variabel Pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi*, 26, 1132. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v26.i02.p11>
- Puji, T., & Aryani, Y. A. (2016). Tren Penghindaran Pajak Perusahaan Manufaktur Di Indonesia Yang Terdaftar Di Bei Tahun 2001-2014. *XX(03)*, 375–388.
- Puri, P. A., & Wijayanti, R. A. (2021). Pengaruh Penghindaran Pajak dan Leverage Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Transparansi Perusahaan Sebagai Variabel Moderasi Pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar Di BEI. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(3), 3000–3010.
- PUSPITA, D., & FEBRIANTI, M. (2018). Faktor-faktor yang memengaruhi penghindaran pajak pada perusahaan manufaktur di bursa efek Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 19(1), 38–46. <https://doi.org/10.34208/jba.v19i1.63>
- Ribut, A., & Wahyuni, S. (2021). Analisis Penerapan Prinsip Good Corporate Governance dalam perspektif Syariat Islam pada Bank Muamalat Indonesia. 5(2).
- Rizal, M. (2018). Fintech Sebagai Salah Satu Solusi Pembiayaan Bagi UMKM. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 3(2), 91.
- Rohaeni, N., Hidayat, S., & Fatimah, I. (2018). Nilai Perusahaan Manufaktur Di Bursa Efek Indonesia Ditinjau Dari Perspektif Kebijakan Dividen Dan Kebijakan Hutang. *JBTI : Jurnal Bisnis Teori Dan Implementasi*, 9(2), 1–6. <https://doi.org/10.18196/bti.92103>
- Santi, Ernama, and Hendro Saptono. 2021. "Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Financial Technology (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/Pojk.01/2016)". *Diponegoro Law Journal* 6 (3).
- Saragih, M. R., & Rusdi. (2022). Pengaruh Tax Avoidance Dan Kebijakan Dividen Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Leverage Sebagai Variabel Moderasi. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 5(4), 1111–1120.
- Sastrawidjaja, M. (2002). *Perjanjian Baku Dalam Aktifitas Dunia Maya* (1st ed., p. 14). Jakarta: Elips.
- Sugiarto, S. (2019). Online Dispute Resolution (Odr) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Era Modernisasi. *Qawānīn: Journal Of Economic Syaria Law*, 3(1), 50-65. doi: 10.30762/q.v3i1.1484
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 90. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Tirta, S. (2019). *Lembaga Jasa Keuangan Lainnya* (7th ed., p. 242). Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Undang-Undang No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

- Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik tentang perubahan pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (UU ITE)
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan
- Usmani, R. (2012). *Mediasi di Pengadilan : Dalam Teori dan Praktik* (p. 8). Jakarta: Sinar Grafika.
- W. Goodman, J. (2003). The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: an Assessment of Cyber- Mediation Websites. *Duke Law Scholarship Respository*, 2(1), 2-5.
- Wahyono, S., Kiko Napitupulu, S., Dwi Rachmawati, A., Firmansyah Rubini, A., & Lastiar Situmorang, R. (2017). Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Online Dispute Resolution (ODR) (pp. 62-71). Jakarta: Departemen Perlindungan Konsumen OJK.
- Wiguna, Made Oka Cahyadi. 2018. "Peluang Penyelesaian Sengketa Perdata Tentang Tanah Melalui Alternative Dispute Resolution". *Masalah-Masalah Hukum* 47 (1): 47. doi:10.14710/mmh.47.1.2018.47-55.
- Wirianto, D., Yazid, H., & Yulianto, A. S. (2021). Efek Moderasi Kebijakan Dividen Dan Kepemilikan Institusional Pada Hubungan Tax Avoidance Dan Nilai PERUSAHAAN (Studi Empiris pada Perusahaan Indeks LQ45 periode 2015-2019). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(5), 1715–1738.
- Yohanes, & Sherly, F. (2022). Pengaruh Profitability, Leverage, Audit Quality, Dan Faktor Lainnya Terhadap Tax Avoidance. *E-Jurnal Akuntansi Tsm*, 2(2), 543–558. <http://jurnaltsm.id/index.php/EJATSM>