



ACTA DIURNAL

Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan Fakultas Hukum Unpad

ISSN: 2614-3542 EISSN: 2614-3550

Volume 4, Nomor 2, Juni 2021

Artikel diterbitkan 30 Juni 2021, DOI: <http://doi.org/10.23920/acta.v4vi2i.594>

Halaman Publikasi: <http://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/acta/issue/archive>

---

## **PERTANGGUNGJAWABAN PENYELENGGARA *FINTECH PEER TO PEER LENDING* TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN BERDASARKAN POJK PENYELENGGARAAN LAYANAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT DI SEKTOR JASA KEUANGAN**

Jihan Ayuzein Furqanita, Program Studi S1 Ilmu Hukum Universitas Padjadjaran,  
Bandung, email: [jihanayu24@gmail.com](mailto:jihanayu24@gmail.com)

Agus Suwandono, Universitas Padjadjaran, Bandung, email: [agus.suwandono@unpad.ac.id](mailto:agus.suwandono@unpad.ac.id)

### **ABSTRAK**

Penyelesaian sengketa konsumen dalam *Fintech Peer to peer lending* pada dasarnya dapat dilakukan secara internal dan eksternal, namun demikian, sebelum memutuskan untuk menempuh penyelesaian secara eksternal, konsumen yang gagal mencapai kesepakatan secara internal dapat melakukan pengaduan berindikasi sengketa ke Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan POJK Nomor 31/POJK.07/2021 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh OJK. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pertanggungjawaban penyelenggara *fintech peer to peer lending* terhadap kerugian konsumen berdasarkan POJK No. 31 Tahun 2020, serta tindakan hukum yang dapat ditempuh konsumen dalam hal penyelenggara tidak menjalankan kesepakatan hasil fasilitasi. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis normative dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa pertanggungjawaban penyelenggara *Fintech P2P Lending* berdasarkan POJK Nomor 31/POJK.07/2021 yaitu dengan memberikan tanggapan pengaduan ke OJK, menghadiri fasilitasi, melaksanakan hasil kesepakatan serta melaporkan tindak lanjut hasil kesepakatan ke OJK. Tindakan hukum yang dapat dilakukan konsumen dalam hal penyelenggara *Fintech Peer to peer lending* tidak melaksanakan kesepakatan pada fasilitasi di OJK yaitu dengan melakukan upaya penyelesaian sengketa secara eksternal (*external dispute resolution*) melalui litigasi atau LAPS. Selain itu, terdapat tindakan hukum yang lebih mempermudah konsumen yakni melakukan pengaduan melalui APPK.

**Kata Kunci:** *fintech; peer to peer lending; penyelesaian sengketa.*

### **ABSTRACT**

*Consumer dispute resolution in Fintech Peer to peer lending can basically be done internally and externally. However, before deciding to seek an external settlement, consumers who fail to reach an agreement internally can file a complaint indicating a dispute to the Financial Services Authority based on POJK Number 31/POJK.07/2021 concerning the Implementation of Consumer and Community Services in the Financial Services Sector by OJK. The purpose of this study is to determine the accountability of fintech peer to peer lending providers to consumer losses according to POJK No. 31 of 2020, as well as legal actions that can be taken by consumers in order the providers does not implement the agreement result from the facilitation. The approach method used in this study is a normative juridical approach, and the results of the study show that the responsibility of Fintech Peer to Peer Lending providers based on POJK Number 31/POJK.07/2021 is by responding to complaints to the OJK, attending facilitation, implementing the results of the agreement and reporting the follow-up on the results of the agreement to the OJK. Legal action that can be taken by consumers in order the Fintech Peer to peer lending providers does not implement the agreement on facilitation at the OJK is by making efforts to resolve disputes externally (external dispute resolution) through litigation or LAPS. In addition, there are legal actions that make it easier for consumers to make complaints through APPK.*

**Keywords:** *agreement; guarantee clause; venture capital.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat telah mempengaruhi pola perilaku manusia dalam mengakses beragam informasi salah satunya termasuk fitur layanan elektronik. Salah satu perkembangan layanan elektronik yang banyak menarik minat masyarakat saat ini adalah *Financial Technology* (selanjutnya disebut *Fintech*). *Fintech* merupakan aplikasi teknologi digital yang dipergunakan untuk memberikan solusi bagi permasalahan keuangan masyarakat.<sup>1</sup> *Fintech* muncul sebagai inovasi teknologi digital untuk layanan keuangan sehingga menghasilkan proses atau produk yang terkait dengan penyediaan layanan keuangan<sup>2</sup>. Dari segi jenis perusahaan, *Fintech* merupakan jenis perusahaan yang fokus pada penggunaan teknologi sebagai perangkat utama untuk memperoleh pendapatan melalui jasa keuangan kepada pelanggan.<sup>3</sup>

Keberadaan *fintech* dinilai dapat membantu pembiayaan terhadap sektor masyarakat yang *unbankable*, karena melalui *platform Fintech*, kemudahan untuk mendapatkan pinjaman lebih besar daripada bank. *Fintech* juga dapat mendatangkan proses transaksi keuangan yang lebih praktis dan cepat. *Fintech* sendiri memiliki beberapa bentuk dasar, antara lain Pembayaran (*digital wallets, P2P payments*), Investasi (*equity crowdfunding, Peer to peer Lending*), Pembiayaan (*crowdfunding, micro loans, credit facilities*), Asuransi (*risk management*), Lintas - proses (*big data analysis, predictive modeling*), Infrastruktur (*security*).<sup>4</sup>

Salah satu jenis *Fintech* yang baru beroperasi di Indonesia adalah *Peer to peer Lending*. *Financial Technology Peer to Peer Lending* (selanjutnya disebut *Fintech P2P Lending*) atau yang biasa disebut *fintech peer to peer lending* merupakan penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman (*lender*) dengan penerima pinjaman (*borrower*) dalam rangka melakukan perjanjian pinjam meminjam secara langsung melalui sistem elektronik. Penggunaan *peer to peer lending* melalui internet didasarkan atas kepercayaan para pihak dikarenakan pemberi pinjaman dan penerima pinjaman tidak saling mengenal serta tidak saling mengetahui siapa pemberi atau penerima pinjamannya. Di dalam laman *Fintech P2P Lending* penerima pinjaman yang akan mengajukan pinjaman mengutarakan tujuannya untuk meminjam dana, jumlah yang dibutuhkan serta informasi baik pribadi maupun keuangan kepada pemberi pinjaman, selanjutnya pemberi pinjaman nantinya akan memutuskan untuk memberi pinjaman atau tidak.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> Aaron, M., Rivadeneyra, F., Sohal, S., *Fintech: Is this time different? A framework for assessing risks and opportunities for Central Banks*, Bank of Canada Staff Discussion Paper, Canada: 2017, hlm.2

<sup>2</sup> Financial Stability Board. *Fintech credit : Market structure, business models and financial stability implications.*" 2017, hlm. 2

<sup>3</sup> J. D. Wilson, *Creating Strategic Value Through Financial Technology, 1st. Edition*, Wiley Finance, Canada: 2017, hlm.3

<sup>4</sup> Nofie Iman, *Financial Technology dan Lembaga Keuangan*, Gathering Mitra Linkage Bank Syariah Mandiri, Yogyakarta: 2016, hlm. 6

<sup>5</sup> Ian J. Galloway, "*Peer to Peer Lending and Community Development Finance. Community Development Investment Center Working Paper.*", <http://www.frbsf.org/community-development/files/wp2009-06.pdf>, [diakses pada 25/01/2021].

Kegiatan *Fintech P2P Lending* diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (selanjutnya disebut POJK Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi). Berdasarkan Pasal 24 POJK Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, penyelenggara wajib menggunakan *escrow account* dan *virtual account*. Hal ini dimaksudkan agar uang dari pemberi pinjaman tersebut tidak dimiliki dan/atau dikelola oleh penyelenggara *Fintech P2P Lending*. Uang yang diserahkan oleh pemberi pinjaman bukanlah ditujukan untuk dimiliki dan dikelola oleh penyelenggara seperti halnya dalam perjanjian pinjam meminjam uang biasa, melainkan hanya disalurkan saja oleh penyelenggara *Fintech P2P Lending* kepada penerima pinjaman.

Penerima pinjaman dalam *Fintech P2P Lending* merupakan salah satu konsumen di sektor jasa keuangan. Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut OJK) sebagai otoritas yang memiliki kewenangan di sektor jasa keuangan memiliki tanggung jawab untuk melindungi konsumen sektor jasa keuangan. Perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan pada dasarnya mencakup beragam topik, tidak hanya terbatas mengenai kewajiban produk, hak privasi, praktik bisnis yang tidak adil, penipuan, kesalahan representasi, interaksi bisnis/konsumen lainnya.<sup>6</sup> Berdasarkan Pasal 4 huruf c Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut UU OJK), tujuan pembentukan OJK yaitu untuk melindungi kepentingan masyarakat dan konsumen sektor jasa keuangan. Tindakan yang dilakukan OJK dalam hal melindungi konsumen yaitu memberikan informasi dan edukasi, meminta lembaga jasa keuangan menghentikan kegiatannya apabila berpotensi merugikan masyarakat, dan melakukan pelayanan pengaduan konsumen.<sup>7</sup>

OJK dalam rangka mewujudkan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, termasuk dalam hal ini menampung aduan dari masyarakat yang berasal dari berbagai perusahaan *Fintech* yang terdaftar dan berizin, telah menyediakan alternatif pengaduan masyarakat yang dibuktikan dengan menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut POJK Perlindungan Konsumen).

OJK dalam rangka memperkuat kembali perlindungan terhadap konsumen sektor jasa keuangan selanjutnya juga telah menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut POJK Layanan Pengaduan Konsumen Sektor Jasa Keuangan). Dalam perkembangannya, seiring dengan perkembangan di sektor jasa keuangan OJK selanjutnya memberikan alternatif layanan konsumen baru dengan menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.07/2020 tentang

---

<sup>6</sup> Sari Murti W. dan Johanes Widiantoro, "The Role Of Financial Services Authority In The Consumer Protection Amid The Growth Of Fintech Industry In Indonesia", *Mimbar Hukum*, Vol. 31 No.2, 2019, hlm. 299.

<sup>7</sup> Rovita Ayuningtias, "Perlindungan Konsumen Asuransi Pasca Terbentuknya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan", *Jurnal Repertorium*, Edisi 3, Januari – Juni 2015, hlm. 129-130

Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut POJK Penyelenggaraan layanan Konsumen dan Masyarakat Sektor Jasa Keuangan Oleh OJK). Pada kebijakan ini, OJK menempatkan diri sebagai fasilitator yang mempertemukan para pihak agar para pihak dapat mencapai kesepakatan secara sukarela.

POJK Penyelenggaraan layanan Konsumen dan Masyarakat Sektor Jasa Keuangan Oleh OJK membagi pengaduan menjadi 2 macam, yaitu pengaduan berindikasi sengketa dan pengaduan berindikasi pelanggaran. Pengaduan berindikasi sengketa adalah pengaduan bilamana konsumen sektor jasa keuangan mengalami kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung dikarenakan penyelenggara *Fintech P2P Lending* tidak memenuhi perjanjian yang telah disepakati. Sedangkan pengaduan berindikasi pelanggaran yaitu ungkapan ketidakpuasan konsumen sektor jasa keuangan atas indikasi pelanggaran ketentuan perundang-undangan yang dilakukan oleh penyelenggara *Fintech P2P Lending*.

OJK dalam menindaklanjuti pengaduan berindikasi sengketa memiliki beberapa syarat yang wajib dipenuhi oleh konsumen yang mengajukan pengaduan berindikasi sengketa. Syarat-syarat tersebut diatur dalam Pasal 10 ayat (4) POJK Penyelenggaraan layanan Konsumen dan Masyarakat Sektor Jasa Keuangan Oleh OJK. Pengaduan berindikasi sengketa yang akan ditindaklanjuti OJK dengan yakni sengketa yang memiliki kerugian atau potensi kerugian materiil paling banyak sebesar Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah); telah dilakukan upaya penyelesaian oleh penyelenggara *Fintech P2P Lending* namun ditolak oleh konsumen; bukan merupakan sengketa yang sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga pengadilan, arbitrase, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa; bersifat keperdataan; serta belum pernah difasilitasi oleh OJK.

OJK selanjutnya akan menindaklanjuti pengaduan berindikasi sengketa yang telah memenuhi seluruh persyaratan tersebut dengan cara melakukan penelaahan kembali. Berdasarkan Pasal 11 POJK Penyelenggaraan layanan Konsumen dan Masyarakat Sektor Jasa Keuangan Oleh OJK, OJK berhak meminta penjelasan kepada penyelenggara *Fintech P2P Lending* serta kepada konsumen yang bersangkutan. Jika memang sengketa ini benar-benar layak untuk ditindaklanjuti maka selanjutnya OJK akan mempertemukan para pihak dalam rangka penyelesaian sengketa. Jika pada pertemuan tersebut tercapai kesepakatan, maka penyelenggara wajib untuk melaksanakannya. Namun jika tidak tercapai kesepakatan, maka OJK akan menyelenggarakan fasilitasi atau fasilitasi terbatas sesuai permintaan dari konsumen. OJK berperan sebagai fasilitator dimana kesepakatan yang tercapai pada fasilitasi atau fasilitasi terbatas merupakan kesepakatan sukarela para pihak bukan rekomendasi atau keputusan fasilitator.

Kesepakatan yang telah dicapai pada fasilitasi selanjutnya akan dimuat dalam akta kesepakatan. Berdasarkan Pasal 16 ayat (1) dan (2) POJK Penyelenggaraan layanan Konsumen dan Masyarakat

Sektor Jasa Keuangan Oleh OJK, penyelenggara *Fintech P2P Lending* wajib melaksanakan serta melaporkan tindak lanjut dari hasil kesepakatan tersebut. Berbeda halnya dengan fasilitasi terbatas, kesepakatan yang dicapai pada fasilitasi terbatas tidak dimuat dalam akta kesepakatan. Meskipun begitu, berdasarkan Pasal 18 Ayat (8) dan (9) POJK Penyelenggaraan layanan Konsumen dan Masyarakat Sektor Jasa Keuangan Oleh OJK, penyelenggara *Fintech P2P Lending* juga tetap wajib melaksanakan serta melaporkan tindak lanjut hasil fasilitasi terbatas.

Berdasarkan uraian di atas, dirumuskan permasalahan yaitu bagaimanakah pertanggungjawaban penyelenggara *Fintech P2P Lending* terhadap kerugian konsumen berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31 /POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan serta bagaimanakah tindakan hukum yang dapat dilakukan konsumen dalam hal penyelenggara *Fintech P2P Lending* tidak menjalankan kesepakatan yang telah disetujui pada saat fasilitasi.

## **METODE PENELITIAN**

Metode pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis-normatif, yaitu pendekatan penelitian hukum normatif yang dilakukan dengan meneliti data kepustakaan atau data sekunder sebagai bahan penelitian yang utama. Penelitian ini bertujuan untuk memahami adanya hubungan antara hukum positif serta norma-norma hukum yang berlaku di masyarakat.<sup>8</sup> Metode pendekatan secara yuridis normatif dimaksudkan untuk menganalisis secara mendalam tentang peraturan-peraturan hukum positif yang bersangkutan. Metode penelitian hukum ini merupakan suatu metode dengan cara yang sistematis dalam melakukan sebuah penelitian.<sup>9</sup>

Data yang digunakan adalah data sekunder yang berupa hukum positif dan bahan-bahan kepustakaan lainnya seperti buku-buku, makalah seminar, karya ilmiah, jurnal, surat kabar serta bacaan lepas lainnya dan hasil mengakses situs *website* melalui internet. Dalam konteks penelitian ini, peneliti menganalisis ketentuan yang terdapat dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31 /POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam kaitannya dengan pertanggungjawaban penyelenggara *Fintech P2P Lending* terhadap kerugian konsumen serta tindakan hukum yang dapat ditempuh konsumen dalam hal penyelenggara tidak menjalankan hasil kesepakatan pada fasilitasi.

---

<sup>8</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta: 2003, hlm. 13-14.

<sup>9</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung: 2004, hlm. 57.

## PEMBAHASAN

### **Pertanggungjawaban Penyelenggara *Fintech P2P Lending* Terhadap Kerugian Konsumen Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan**

Tanggung jawab diartikan sebagai suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.<sup>10</sup> Pertanggungjawaban *Fintech P2P Lending* diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi yang merupakan landasan dalam penyelenggaraan *Peer to Peer Lending* dan harus ditaati oleh setiap penyelenggara. Pasal 37 POJK Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi menyatakan bahwa penyelenggara wajib bertanggung jawab atas kerugian Pengguna yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, Direksi, dan/atau pegawai Penyelenggara. Kesalahan yang dimaksud yaitu kesalahan dan/atau kelalaian dalam menjalankan kegiatan usaha Penyelenggara dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Penyelenggara.<sup>11</sup>

Penyelenggara wajib bertanggung jawab jika terjadi kerugian yang dialami konsumen. Pertanggungjawaban ini dapat diminta konsumen secara internal dengan melakukan pengaduan ke unit layanan pengaduan penyelenggara bersangkutan. Berdasarkan amanat Pasal 26 Ayat (1) POJK No. 18 Tahun 2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut POJK Layanan Pengaduan Konsumen), Pelaku Usaha Jasa Keuangan (selanjutnya disebut PUJK) wajib membentuk fungsi atau unit layanan pengaduan. Tugas dari unit layanan pengaduan ini tercantum dalam Pasal 27 Ayat (1) POJK Layanan Pengaduan Konsumen yaitu menerima, menangani, dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh konsumen. Unit layanan pengaduan tersebut selanjutnya memiliki kewajiban dan tata cara menanggapi pengaduan konsumen yang diatur dalam Pasal 7 Ayat (1) POJK Layanan Pengaduan Konsumen, yang menyatakan bahwa PUJK wajib untuk menerima dan mencatat setiap pengaduan yang diajukan oleh konsumen.

Terdapat 2 bentuk pertanggungjawaban yang dapat dilakukan penyelenggara *Fintech P2P Lending* untuk mencapai kesepakatan dengan konsumen, yaitu pernyataan maaf dan penawaran ganti rugi (*redress/remedy*). Penyelesaian pengaduan berupa pernyataan maaf dilakukan sesuai tata cara pemberian “pernyataan maaf” sebagaimana yang diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan (selanjutnya disebut SE OJK Pelayanan dan Penyelesaian pengaduan Konsumen).

---

<sup>10</sup>Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta: 2005, hlm. 49.

<sup>11</sup>Penjelasan Pasal 37 POJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi

Konsumen yang menolak pertanggungjawaban atau tanggapan yang diberikan oleh penyelenggara *Fintech P2P Lending* menyebabkan pengaduannya berubah menjadi sengketa. Berdasarkan Penjelasan Pasal 23 Ayat (1) POJK Layanan Pengaduan Konsumen, yang dimaksud sengketa yaitu pengaduan yang tidak mendapatkan kesepakatan penyelesaian antara konsumen dengan PUJK. Sengketa ini selanjutnya dapat diselesaikan dengan upaya penyelesaian sengketa melalui litigasi atau *non-litigasi*.

Konsumen sebelum memutuskan untuk melakukan upaya penyelesaian secara eksternal, suatu sengketa wajib untuk ditempuh upaya penyelesaian secara internal terlebih dahulu. Hal tersebut dikarenakan sebaik-baiknya penyelesaian sengketa pada sektor jasa keuangan adalah penyelesaian secara internal, dengan mengingat pada karakteristik sektor jasa keuangan. Untuk mendorong keberhasilan penyelesaian internal, OJK telah menerbitkan Nomor 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan untuk mendorong keberhasilan penyelesaian sengketa secara internal dan memperkuat perlindungan konsumen. Sebelum suatu sengketa diselesaikan secara eksternal, konsumen dapat melakukan pengaduan berindikasi sengketa ke OJK terlebih dahulu. OJK dalam hal ini hadir menempatkan diri sebagai fasilitator untuk mempertemukan kedua belah pihak yang bersengketa dengan tujuan mereka dapat bernegosiasi kembali dan mencapai kesepakatan. POJK Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh OJK ini berperan mengawasi dan memastikan pelaksanaan dari Pasal 37 POJK Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

POJK Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Oleh OJK mewajibkan penyelenggara *Fintech P2P Lending* untuk:

1. Memenuhi permintaan penjelasan dari OJK terkait pengaduan (Pasal 11 Ayat (4) POJK Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Oleh OJK);
2. Mengkaji ulang permasalahan dengan konsumen sehingga tercapai kesepakatan (Pasal 12 Ayat (1) POJK Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Oleh OJK);
3. Mewajibkan penyelenggara melaksanakan hasil kesepakatan atau hasil fasilitasi dan melaporkan tindak lanjutnya (Pasal 16 Ayat (1) dan (2) POJK Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Oleh OJK).

Mekanisme ini lah yang menjadi bentuk pertanggungjawaban penyelenggara *Fintech P2P Lending* terhadap kerugian konsumen berdasarkan POJK Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh OJK. Mekanisme ini diharapkan dapat membuat para pihak mencapai kesepakatan secara sukarela.

## **Tindakan Hukum yang Dapat Dilakukan Konsumen dalam Hal Penyelenggara *Fintech P2P Lending* Tidak Melaksanakan Hasil Fasilitasi**

Mekanisme penanganan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan pada dasarnya terdapat 2 (dua) mekanisme, yaitu melalui *Internal Dispute Resolution* (IDR) dan *External Dispute Resolution* (EDR).<sup>12</sup> Diantara keduanya, yang menjadi tindakan hukum pertama dalam menyelesaikan suatu sengketa pada sektor jasa keuangan yakni *Internal Dispute Resolution*. Penyelesaian sengketa secara internal sangat disarankan dalam menyelesaikan sengketa sektor jasa keuangan dikarenakan lembaga sektor jasa keuangan adalah agent of development, agen of trust serta terciptanya kesepakatan secara sukarela.

Konsumen yang memiliki permasalahan dengan PUJK, harus menyampaikan terlebih pengaduannya ke PUJK dimana konsumen membeli produk atau menggunakan layanan PUJK.<sup>13</sup> PUJK memiliki kewajiban menanggapi pengaduan konsumennya dalam hal konsumen telah melengkapi dokumen-dokumen sebananya yang ditentukan Pasal 10 ayat (1) POJK Layanan Pengaduan Konsumen, yaitu pengaduan tertulis dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan konsumen yang memuat Identitas konsumen dan/atau perwakilan konsumen, surat kuasa khusus, Jenis dan tanggal Transaksi Keuangan, serta permasalahan yang diadukan. Dalam hal terjadi kekurangan dokumen pengaduan, PUJK wajib menginformasikan dan meminta kekurangan dokumen kepada konsumen yang bersangkutan. Setelah PUJK menerima pengaduan dari konsumen beserta dokumen-dokumen yang ditetapkan, maka PUJK wajib untuk melakukan tindak lanjut berupa pemeriksaan internal serta menganalisis pengaduan guna memastikan kebenarannya.<sup>14</sup>

Berdasarkan Pasal 21 POJK Layanan Pengaduan Konsumen, PUJK wajib memberikan tanggapan Pengaduan kepada Konsumen dan/atau Perwakilannya atas pengaduan yang diterima. Tanggapan pengaduan tersebut dapat berupa penjelasan permasalahan atau penawaran penyelesaian.<sup>15</sup> Tanggapan berupa penjelasan permasalahan diberikan dalam hal tidak adanya kesalahan PUJK yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Konsumen. Sedangkan tanggapan berupa penawaran penyelesaian, diberikan dalam hal adanya kesalahan PUJK yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Konsumen.

Penyelesaian sengketa secara internal tidak selalu menghasilkan kesepakatan. Konsumen yang gagal mencapai kesepakatan secara internal, sebelum melakukan upaya penyelesaian sengketa secara eksternal dapat mengajukan pengaduan berindikasi sengketa ke OJK. Pengaduan berindikasi sengketa ini diatur dalam POJK Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan

---

<sup>12</sup>Otoritas Jasa Keuangan, <<https://kontak157.ojk.go.id/appkpublicportal/Website/ArticleList/View/10090>>, [diakses pada 13/03/2021].

<sup>13</sup>*Ibid.*

<sup>14</sup>Pasal 24 ayat (1) POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

<sup>15</sup>Pasal 22 ayat (1) POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.



Oleh OJK yang berperan memperkuat perlindungan konsumen serta mendorong keberhasilan dari *internal dispute resolution*.

OJK dalam hal penanganan pengaduan berindikasi sengketa hadir sebagai fasilitator yang mempertemukan kedua belah pihak agar dapat bernegosiasi menyelesaikan sengketanya. Adapun upaya penyelesaian pengaduan berindikasi sengketa ini terdiri dari penanganan pengaduan melalui fasilitasi dan penanganan pengaduan melalui fasilitasi secara terbatas.<sup>16</sup>

#### 1. Penanganan Pengaduan Berindikasi Sengketa Melalui Fasilitasi.

Penanganan pengaduan berindikasi sengketa melalui fasilitasi adalah upaya penyelesaian sengketa dengan mempertemukan konsumen dan PUJK untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian Sengketa yang hasilnya dituangkan dalam akta kesepakatan atau berita acara fasilitasi.<sup>17</sup> Akta kesepakatan adalah dokumen tertulis yang memuat kesepakatan hasil pemberian fasilitasi yang bersifat final dan mengikat bagi konsumen dan PUJK. Adapun Berita Acara adalah dokumen tertulis yang memuat ketidaksepakatan hasil Fasilitasi.

OJK dalam menyelenggarakan fasilitasi akan mempertemukan kedua belah pihak terlebih dahulu. Apabila dalam pertemuan tersebut tidak tercapai kesepakatan, adanya kesepakatan konsumen dengan PUJK sepakat menyelesaikan sengketa melalui fasilitasi oleh OJK serta belum ada lembaga alternatif penyelesaian sengketa terkait PUJK yang terdaftar di OJK, maka barulah OJK dapat melakukan penanganan pengaduan berindikasi sengketa melalui fasilitasi.<sup>18</sup>

#### 2. Penanganan Pengaduan Berindikasi Sengketa Melalui Fasilitasi Secara Terbatas

Penanganan pengaduan berindikasi sengketa melalui fasilitasi Secara Terbatas adalah upaya penyelesaian sengketa dengan mempertemukan konsumen dan PUJK untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian sengketa tanpa adanya akta kesepakatan atau berita acara fasilitasi.<sup>19</sup>

Penanganan pengaduan berindikasi sengketa melalui fasilitasi secara terbatas merupakan salah satu strategi yang termuat dalam strategi perlindungan konsumen OJK.<sup>20</sup> Laporan strategi tersebut mencantumkan bahwa Pelaksanaan fasilitasi secara terbatas terkait penyelesaian

---

<sup>16</sup> Pasal 10 ayat (2) POJK Nomor 31 /POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan.

<sup>17</sup> Pasal 1 angka (11) POJK No. 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

<sup>18</sup> Pasal 13 ayat (1) POJK No. 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

<sup>19</sup> Pasal 1 angka (12) POJK No. 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

<sup>20</sup> Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia, Strategi Perlindungan Konsumen Keuangan Tahun 2013-2027.

pengaduan konsumen yang dirugikan oleh lembaga jasa keuangan merupakan salah satu program yang dilaksanakan sebagai realisasi dari membangun sistem layanan konsumen terintergrasi di sektor jasa keuangan. Penanganan pengaduan berindikasi sengketa melalui fasilitasi secara terbatas ini dapat dilakukan jika memenuhi syarat bahwa telah terdapat lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang yang terkait PUJK telah terdaftar di OJK dan konsumen menyampaikan penegasan terkait pilihan penyelesaian sengketa melalui fasilitasi secara terbatas oleh OJK.<sup>21</sup>

Konsumen dapat menegaskan pilihan penyelesaian Sengketa, yaitu melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa atau fasilitasi secara terbatas. Apabila Konsumen memilih melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa, OJK akan meneruskan sengketa ke lembaga alternatif penyelesaian sengketa (*external dispute resolution*). Apabila Konsumen memilih melalui fasilitasi secara terbatas, Otoritas Jasa Keuangan melanjutkan proses fasilitasi secara terbatas.<sup>22</sup> Konsumen harus menyampaikan penegasan atas pemilihan penyelesaian sengketa tersebut dalam jangka waktu paling lama 20 hari sejak tanggal permintaan penegasan dari OJK.<sup>23</sup>

Tindakan hukum melalui pengaduan berindikasi sengketa memang pilihan bijak yang bisa diambil konsumen dalam menyelesaikan sengketa dengan penyelenggara *Fintech P2P Lending*. Hal ini dikarenakan konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya sama sekali dan penyelesaiannya cukup cepat. Selain itu penyelesaian sengketa dilakukan oleh para pihak sehingga kesepakatan bisa tercapai dengan sukarela. Namun demikian, dibalik kelebihan tindakan hukum ini juga memiliki kekurangan yakni sistem yang kurang efektif sehingga OJK tidak bisa maksimal dalam menampung semua pengaduan yang masuk. Oleh karena itu OJK memutuskan untuk memberhentikan fasilitasi dan fasilitasi terbatas hingga tanggal 31 Desember 2020 dan melakukan penyempurnaan tugas pengawasannya dengan menciptakan aplikasi yang terintegrasi.

Disisi lain, tidak menutup kemungkinan bila kesepakatan yang telah tercapai tidak dilaksanakan oleh salah satu pihak. Kesepakatan itu cenderung bisa tidak dijalankan. Sehingga diperlukan upaya hukum melalui litigasi atau *non-litigasi* dalam hal penyelenggara tidak menjalankan kesepakatan pada fasilitasi di OJK.

Konsumen yang gagal mencapai kesepakatan melalui *Internal Dispute Resolution* dapat melakukan upaya penyelesaian *External Dispute Resolution*. Upaya penyelesaian ini juga dapat

---

<sup>21</sup> Pasal 17 ayat (1) POJK no. 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

<sup>22</sup> Penjelasan Pasal 17 ayat (1) huruf a POJK No. 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

<sup>23</sup> Pasal 17 ayat (2) POJK No. 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

ditempuh dalam hal pihak penyelenggara *Fintech P2P Lending* tidak melaksanakan kesepakatan yang telah disepakati saat *internal dispute resolution*. Konsumen memiliki keleluasaan untuk memilih *choice of forum* yang akan digunakan sebagai upaya penyelesaian sengketa. Khusus untuk sengketa di sektor jasa keuangan, konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui litigasi/pengadilan, atau non litigasi yaitu melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan.

### 1. Pengadilan (Litigasi)

Litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa di pengadilan, dimana semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya di muka pengadilan. Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan *win-lose solution*.<sup>24</sup> Lembaga peradilan sebagai institusi yang diciptakan oleh sistem hukum dengan fungsi sebagai sarana penyelesaian sengketa yang adil melalui proses peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan.<sup>25</sup> Prosedur penyelesaian sengketa yang dilaksanakan secara litigasi dilakukan dengan sesuai dengan ketentuan formal hukum acara perdata.

Disebutkan dalam Pasal 130 HIR bahwa jika kedua belah pihak datang ke pengadilan negeri pada hari yang ditentukan, maka pengadilan negeri dengan bantuan ketua akan mencoba mendamaikan mereka.<sup>26</sup> Upaya mendamaikan ini selanjutnya akan dituangkan dalam akta perdamaian (*acta van dading*) yang dilakukan oleh hakim. Menurut Pasal 130 ayat (2) HIR, putusan akta perdamaian memiliki kekuatan sama seperti putusan yang telah berkekuatan hukum tetap. Segera setelah putusan diucapkan, langsung secara *inheren* pada dirinya berkekuatan hukum tetap, sehingga perdamaian itu mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan putusan hakim yang berkekuatan hukum tetap.<sup>27</sup> Apabila upaya perdamaian yang dilakukan di pengadilan tidak menemui kesepakatan, maka persidangan akan berlanjut ke tahap selanjutnya.

Menurut Susanti Adi Nugroho sebagaimana dikutip Ema Rahmawati dan Rai Mantili bahwa terdapat kritik pada penyelesaian sengketa melalui pengadilan yaitu proses yang lambat, biaya perkara yang mahal, putusan peradilan sering tidak menyelesaikan masalah dan kemampuan hakim yang generalis.<sup>28</sup> Hal tersebut menyebabkan lebih banyak masyarakat yang menyelesaikan

---

<sup>24</sup>Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, Grafindo Persada, Jakarta: 2012, hlm. 16.

<sup>25</sup>Muhammad Alim, "Sekilas Tentang: Peradilan Sederhana, Cepat dan Biaya Ringan", *Varia Peradilan*, No. 305, 2011, hlm. 5.

<sup>26</sup>Pasal 130 *Herzien Inlandsch Reglement* (H.I.R)

<sup>27</sup>Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata Tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, dan Putusan Pengadilan*, Sinar Grafika, Jakarta: 2009, hlm.280

<sup>28</sup>Ema Rahmawati dan Rai Mantili, "Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan", *PADJADJARAN Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 3 No. 2, 2016, hlm. 245

sengketa secara *non-litigasi* yaitu melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (selanjutnya disebut LAPS).

## 2. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)

Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PUJK juga dapat diselesaikan di luar pengadilan, yakni melalui LAPS. Arah politik hukum lebih mengarahkan penyelesaian sengketa melalui LAPS. Berdasarkan amanat dari POJK Perlindungan Konsumen, diterbitkanlah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan. Untuk mewujudkan LAPS yang terintegrasi, serta untuk menyeimbangi perkembangan teknologi, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen di Sektor Jasa Keuangan ini kemudian disempurnakan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut POJK LAPS).

Pasal 1 angka (1) POJK LAPS mendefinisikan LAPS sebagai lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan. Proses penyelesaian pada LAPS Sektor Jasa Keuangan bersifat rahasia dan mengutamakan *win-win solution*, sehingga lebih nyaman bagi para pihak dan mampu menjaga kepercayaan Konsumen terhadap sektor jasa keuangan. Selain itu, penyelesaian Sengketa melalui LAPS Sektor Jasa Keuangan lebih cepat, lebih murah serta menghasilkan putusan atau kesepakatan yang obyektif, relevan dan adil.<sup>29</sup> LAPS berdasarkan POJK LAPS menyelenggarakan penyelesaian sengketa yang terintegrasi pada sektor jasa keuangan. Penerapan LAPS terintegrasi ini bertujuan agar penyelesaian sengketa dapat lebih cepat karena telah tersentralisasi.

Bila dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui pengadilan, LAPS memiliki beberapa keunggulan. Hal tersebut dikarenakan biaya yang lebih murah, penyelesaian yang cenderung lebih cepat, efektif. Banyaknya keunggulan tersebut membuat banyak masyarakat lebih memilih menyelesaikan sengketa melalui LAPS dibanding litigasi.

## 3. Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (Kontak157)

Seiring dengan perkembangan industri jasa keuangan, OJK kemudian menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.07.2020 tentang Penyelenggaraan layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan. Mekanisme pelayanan pengaduan dan penyelesaian pengaduan berindikasi sengketa yang diatur dalam POJK ini sangat berbeda dengan peraturan sebelum-sebelumnya seiring dengan perkembangan

---

<sup>29</sup> Penjelasan Umum POJK No. 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

teknologi.<sup>30</sup> Penerimaan, penanganan dan penyelesaian berindikasi sengketa melalui fasilitasi terbatas hanya diterima dan diproses oleh OJK paling lambat tanggal 31 Desember 2020, sehingga per tanggal 1 Januari 2021 OJK sudah tidak menerima dan tidak lagi melayani pengaduan berindikasi sengketa. Pembatasan ini dilaksanakan dengan berbagai alasan yaitu:<sup>31</sup>

- a. Mengikuti *best practice* yang diterapkan diseluruh dunia. Sebagai contoh CFPB (*Consumer Financial Protection Bureau*) sebagai otoritas keuangan di Inggris, dan ASIC (*Australian Securities and Investments Commission*) sebagai *financial regulator* di Australia, tidak ada yang menerapkan penanganan pengaduan berindikasi sengketa.
- b. Sengketa merupakan perselisihan antara konsumen dengan PUJK yang telah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh PUJK dan disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian yang disebabkan PUJK tidak memenuhi perjanjian yang telah disepakati. Dalam hal ini OJK bukanlah lembaga penyelesaian sengketa, sehingga OJK ingin mendorong agar PUJK dapat menyelenggarakan sistem penanganan pengaduan dengan lebih baik sehingga sengketa yang terjadi dengan konsumen dapat diselesaikan secara mandiri.
- c. Mendukung perkembangan sektor jasa keuangan dan kesejahteraan konsumen dan masyarakat.

Dampak diterbitkannya disebut POJK Penyelenggaraan layanan Konsumen dan Masyarakat Sektor Jasa Keuangan Oleh OJK ini adalah agar penanganan pengaduan maupun permasalahan antara PUJK dan konsumen dapat terselenggara lebih efektif efisien dan mandiri.<sup>32</sup> Sesuai dengan amanat Pasal 29 UU OJK yang mengatur pelayanan pengaduan Konsumen yang meliputi menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan, membuat mekanisme pengaduan konsumen serta memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh PUJK sesuai dengan ketentuan sektor jasa keuangan.<sup>33</sup>

Amanat Pasal 29 UU OJK tersebut kemudian yang menjadi landasan dari Pasal 26 POJK Penyelenggaraan layanan Konsumen dan Masyarakat Sektor Jasa Keuangan Oleh OJK yang mengatur bahwa per tanggal 1 Januari 2021 mulai berlaku sistem layanan konsumen terintegrasi di sektor jasa keuangan. Sistem ini diwujudkan dengan terbentuknya Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut APPK). Sistem dan mekanisme ini dibutuhkan dalam rangka mempermudah semua pihak dan terintegrasi. Integrasi ini dibutuhkan dengan alasan beberapa hal yaitu produk jasa keuangan semakin kompleks, mempermudah akses konsumen terhadap Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS), Standarisasi penanganan sengketa, dan Efisiensi biaya.

---

<sup>30</sup>Wawancara dengan Maria Goeretti, Departemen Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan, [1/03/2021].

<sup>31</sup>*Ibid.*

<sup>32</sup>*Ibid.*

<sup>33</sup>Pasal 29 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

Melalui APPK, pengaduan yang masuk ke OJK akan langsung diteruskan ke PUJK yang bersangkutan. Bila konsumen menolak tanggapan yang diberikan PUJK maka APPK akan langsung meneruskan pengaduan ini ke LAPS atau ke pengadilan sesuai pilihan konsumen, sehingga OJK tidak lagi menempatkan diri sebagai fasilitator. Proses penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa melalui APPK dapat mempermudah semua pihak baik konsumen, PUJK, LAPS, dan OJK. Hal ini dikarenakan sistem ini dilengkapi dengan *Service Level Agreement (SLA)* atau jangka waktu penyelesaian yang terpantau oleh para pihak. APPK juga menyediakan sistem *monitoring* bagi OJK untuk memantau dan memastikan bahwa proses penanganan pengaduan oleh PUJK dan upaya penyelesaian sengketa oleh LAPS terlaksana secara efektif dan sesuai ketentuan.<sup>34</sup> APPK dibentuk dalam rangka mengoptimalkan upaya perlindungan konsumen di Sektor Jasa Keuangan sehingga nantinya dapat meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat (*market confidence*) terhadap sektor jasa keuangan di Indonesia.

APPK merupakan tindakan paling efektif dan efisien yang sebaiknya ditempuh konsumen dalam rangka terjadi sengketa dengan penyelenggara *Peer to Peer Lending*. Hal tersebut sebabkan beberapa alasan yaitu:

1. Sebagai aplikasi perlindungan konsumen yang terintegrasi, APPK telah dilengkapi oleh fitur yang mempermudah konsumen dalam penyampaian pengaduan;
2. Konsumen mudah memantau penanganan yang sedang dilakukan penyelenggara *Peer to Peer Lending*;
3. Apabila tidak tercapai kesepakatan, konsumen dapat langsung dengan mudah meneruskan sengketa ke LAPS.

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan di atas, tindakan hukum yang dapat dilakukan konsumen dalam hal penyelenggara *Fintech P2P Lending* tidak melaksanakan kesepakatan hasil fasilitasi yaitu dengan melakukan upaya penyelesaian sengketa secara eksternal baik melalui litigasi maupun LAPS. Terdapat alternatif yang lebih mempermudah konsumen dalam menyelesaikan sengketa yakni dengan melakukan pengaduan melalui APPK. Pengaduan yang masuk ke APPK selanjutnya akan diteruskan ke penyelenggara terkait. APPK kemudian secara terintegrasi dapat langsung meneruskan sengketa ke LAPS atau pengadilan bila konsumen menolak tanggapan dari penyelenggara terkait.

## **PENUTUP**

Pertanggungjawaban penyelenggara *Fintech P2P Lending* berdasarkan POJK POJK Penyelenggaraan layanan Konsumen dan Masyarakat Sektor Jasa Keuangan Oleh OJK yakni dengan memberikan tanggapan pengaduan ke OJK, menghadiri fasilitasi, melaksanakan hasil kesepakatan

---

<sup>34</sup>Otoritas Jasa Keuangan, *Loc.Cit.*

serta melaporkan tindak lanjut hasil kesepakatan ke OJK. Tindakan hukum yang dapat dilakukan konsumen dalam hal penyelenggara *Fintech P2P Lending* tidak melaksanakan kesepakatan pada fasilitasi di OJK yaitu dengan melakukan upaya penyelesaian sengketa secara eksternal (*external dispute resolution*) melalui litigasi atau LAPS. Selain itu, terdapat tindakan hukum yang lebih mempermudah konsumen yakni melakukan pengaduan melalui APPK. OJK diharapkan dapat mengatur mengenai sanksi yang akan diberikan bila penyelenggara *Fintech P2P Lending* melanggar Pasal 16 dan 18 ayat (8) dan (9) POJK Penyelenggaraan layanan Konsumen dan Masyarakat Sektor Jasa Keuangan Oleh OJK. Hal tersebut bertujuan untuk memperkecil kemungkinan penyelenggara *Fintech P2P Lending* tidak melaksanakan hasil kesepakatan fasilitasi. Dengan demikian, konsumen yang sudah difasilitasi oleh OJK tidak perlu lagi untuk melakukan upaya penyelesaian sengketa secara eksternal.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung: 2004.
- Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, Grafindo Persada, Jakarta: 2012.
- Sarwono, *Hukum Acara Perdata Teori dan Praktik*, Sinar Grafika, Jakarta: 2012.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta: 2003.
- Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata*, Edisi Kelima, Cetakan Pertama, Liberty, Yogyakarta: 1998.
- Susanti Adi Nugroho, *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*, Edisi Pertama, Cetakan ke-1, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta: 2015.
- Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, dan Putusan Pengadilan*, Sinar Grafika, Jakarta: 2009.

### Jurnal

- Ema Rahmawati dan Rai.Mantili, "Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan", *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 3 No. 2, 2016.
- Muhammad Alim, "Sekilas Tentang: Peradilan Sederhana, Cepat Dan Biaya Ringan", *Varia Peradilan*, No. 305, 2011.
- Murti, Sari dan Widiantoro, Johanes, "The Role Of Financial Services Authority In The Consumer Protection Amid The Growth Of Fintech Industry In Indonesia", *Mimbar Hukum*, Vol. 31 No.2, Yogyakarta: 2019.

Rovita Ayuningtias, "Perlindungan Konsumen Asuransi Pasca Terbentuknya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan", *Jurnal Repertorium*, Edisi 3, Januari-Juni 2015.

### **Peraturan Perundang-undangan**

Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2009 tentang Lembaga Pembiayaan.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 18/PMK.010/2012 tentang Perusahaan Modal Ventura.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 34/POJK.05/2015 tentang Perizinan Usaha dan Kelembagaan Perusahaan Modal Ventura.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 35/POJK.05/2015 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Modal Ventura.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 77/POJK.07/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Berbasis Teknologi Informasi.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan.

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

### **Sumber Lain**

Aaron, M., Rivadeneyra, F., Sohal, S., "Fintech: Is this time different? A framework for assessing risks and opportunities for Central Banks", Bank of Canada Staff Discussion Paper, Canada: 2017.

Ian J. Galloway, "Peer to Peer Lending and Community Development Finance. Community Development Investment Center Working Paper.", Federal Reserve Bank of San Francisco, San Francisco: 2009, <<http://www.frbsf.org/community-development/files/wp2009-06.pdf>>

Otoritas Jasa Keuangan, <<https://kontak157.ojk.go.id/appkpublicportal/Website/ArticleList/View/10090>> Wawancara dengan Maria Goeretti, Staff Analis Junior, Departemen Perlindungan Konsumen II Otoritas Jasa Keuangan.