

**JUNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**

**FAKULTAS HUKUM**

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

Nomor: 2803/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

**Analisis Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa *Financial Technology* dan  
Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21  
Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan**

OLEH:

**Syifa Salamah**

**2016200130**

PEMBIMBING

Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M



Penulisan Hukum

Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan  
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Ilmu Hukum

2020

Telah disidangkan pada Ujian  
Penulisan Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing

(Prof Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M.)

Dekan,

(Dr.iur. Liona Nanang Supriatna, S.H., M.Hum.)



## PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai – nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi – tingginya, maka Saya, Mahasiswa Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Syifa Salamah

No. Pokok : 2016200130

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan penuh kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah / karya penulisan hukum yang berjudul:

**“Analisis Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa *Financial Technology* dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan”**

adalah sungguh – sungguh merupakan karya ilmiah / karya penulisan hukum yang telah saya susun, selesaikan, atas dasar upaya, kemampuan, dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang – kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan – tindakan yang:

- a. Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak – hak kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- b. Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai – nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya dikemudian hari ternyata Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, Saya sanggup menerima akibat – akibat dan atau sanksi – sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 30 Juli 2020

Mahasiswi Penyusun Karya Ilmiah/Karya Penulisan Hukum

Syifa Salamah

2016200130

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan karena terdapat hal-hal yang berhubungan dengan layanan keuangan digital berupa *fintech* yang dapat menimbulkan kerugian terhadap konsumen khususnya di bidang sektor jasa keuangan. Dalam hal ini peneliti menggunakan metode penelitian yuridis normatif, guna menjawab pertanyaan tentang bagaimana perlindungan konsumen pengguna jasa *fintech* dan penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan UU OJK. Guna menjawab hal tersebut perlu diketahui bahwa penanganan dan pengawasan hukum secara khusus dalam bidang sektor jasa keuangan dilakukan oleh OJK sebagai pengawas dan regulator. Hal tersebut yang mendasari dikeluarkannya peraturan perundang-undangan yang melindungi konsumen dalam sektor jasa keuangan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang OJK. Dalam hal ini UU OJK tidak mencantumkan UUPK dalam bagian ‘mengingat’ yang tercantum di awal UU tersebut. Sedangkan UUPK merupakan Undang-undang yang berwenang mengatur dan menjamin kepastian konsumen, sehingga UUPK seharusnya dicantumkan pada bagian ‘mengingat’ dalam UU OJK. Lebih lanjut, meskipun sudah dilakukan pengawasan sedemikian rupa, Lembaga Bantuan Hukum Jakarta telah menerima sebanyak 1.330 pengaduan korban pinjaman online. Dugaan pelanggaran tersebut tidak hanya dilakukan perusahaan *fintech* ilegal tapi juga *fintech* terdaftar atau yang telah memiliki izin dari OJK. Tercatat, sebanyak 25 perusahaan *fintech* legal melakukan pelanggaran hukum terhadap konsumen. Berdasarkan hal tersebut sebelum terjadinya sengketa, tindakan yang dilakukan OJK adalah mewajibkan perusahaan *fintech* yang akan mendirikan dan memulai kegiatan penyelenggaraan LPMUBTI untuk memenuhi persyaratan sebagaimana diatur dalam POJK No. 77/2016 dan setelah terjadinya sengketa OJK dapat memberikan sanksi sesuai POJK 77/2016 dan konsumen juga dapat melakukan pengaduan melalui AFPI. Selain itu, OJK hanya memberikan fasilitas pelayanan penanganan pengaduan (*conflict handling*) dan tidak melakukan penanganan perkara (*conflict resolution*) bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku di LJK. OJK tidak melakukan atau menyediakan penanganan perkara / *conflict resolution* dikarenakan dalam UU

OJK, OJK hanya menyediakan penanganan pengaduan, dan apabila melalui penanganan pengaduan tidak juga tercapai perdamaian, OJK tidak dapat membantu penyelesaian lebih lanjut dan penyelesaian dilarikan ke peradilan umum. Penyelesaian sengketa melalui LAPS itu sendiri tidak memiliki dasar hukum yang jelas, dikarenakan penyelesaian sengketa melalui LAPS tidak diatur dalam UU OJK, UU OJK hanya menyediakan penanganan pengaduan (*conflict handling*) bukan penanganan perkara (*conflict resolution*), dan *conflict resolution* hanya diatur dalam POJK No. 1/POJK.07/2014. Secara yuridis formal UU OJK harus mengatur pula mengenai penyelesaian sengketa, baru dapat diterapkan dalam POJK lainnya. Dalam hal ini, POJK tidak boleh bertentangan dengan peraturan Perundang-Undangan di atasnya, terlebih lagi dalam hal ini POJK hanya merupakan peraturan pelaksana. Lebih lanjut, timbul permasalahan mengenai LAPS yang hanya berada di Ibu kota Jakarta, solusi dari permasalahan tersebut adalah dengan menggunakan sarana *Online Dispute Resolution* (ODR) agar lebih menghemat waktu dan uang.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur pertama-tama penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunianya penulisan hukum yang berjudul '**Analisis Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa *Financial Technology* dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan**' ini dapat diselesaikan. Penulis sangat menyadari bahwa penulisan hukum ini jauh dari kata sempurna dan terbilang cukup sederhana, serta masih banyak kekurangan. Selesainya penulisan hukum ini penulis sadari tidak lepas dari bantuan dan dukungan semua pihak yang telah mendukung penulis selama ini. Oleh karenanya, pada kesempatan ini, penulis juga ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak tersebut, yaitu:

1. Allah SWT, yang setia menyertai, membimbing dan melindungi penulis sebelum, selama dan setelah skripsi ini selesai.
2. Kepada S. Adil Makmur dan Inten Saptawati selaku orang tua dari penulis, serta Silmi Azizah Zahaira selaku saudara kandung dari penulis, yang saya cintai dan telah memberikan dukungan baik secara materiil maupun imateriil, sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan hukum ini, dan secara lebih lanjut menyelesaikan studi ilmu hukum di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan;
3. Kepada Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M., selaku dosen pembimbing, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tulisan hukum ini sebaik-baiknya;
4. Kepada Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum. selaku dosen pembimbing proposal, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, memberikan arahan dan masukkan dalam menyusun skripsi, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tulisan hukum ini sebaik-baiknya;

5. Kepada Ibu Wurianalya Maria Novenanty, S.H., LL.M selaku dosen wali saya, yang telah bersedia meluangkan waktunya bagi penulis dan memberikan ilmu hukum maupun membantu penulis dalam memberikan nasihat mengenai proses akademis di perkuliahan;
6. Kepada Ibu Dewi Sukma Kristianti, S.H., M.H., dan seluruh jajaran dosen atau staf pengajar, beserta staf pendukung perkuliahan lainnya (administrasi dan pekarya) dari Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, yang telah mengajarkan berbagai macam ilmu kepada penulis;
7. Kepada Rahajeng Hasna Safira, Devienna Raissa, Putri Kalingga, Kirana Atisaumya, Irshan Hamimi, Cahyo Sawego, selaku teman terdekat penulis, yang selalu memberikan dukungan moril terhadap penulis dalam menyusun dan menyelesaikan tulisan hukum ini, dan secara lebih lanjut untuk mengejar cita-cita penulis;
8. Kepada Warbies, Arisan Cantik, Bolub selaku sahabat dekat yang selalu memberi semangat dan mendoakan penulis untuk mengerjakan skripsi ini;
9. Kepada Seluruh senior, junior, dan alumni dari Komunitas Peradilan Semua Nasional (KMPSN), yang telah memberikan penulis kesempatan untuk mendapatkan ilmu yang tidak diajarkan di dalam kelas, dan telah memberikan kenangan yang berharga semasa berkuliah di Universitas Katolik Parhyangan;
10. Terakhir kepada seluruh pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis, yang baik secara langsung maupun tidak langsung, telah mendukung penulis dalam menyusun dan menyelesaikan tulisan hukum ini.

Akhir kata, semoga tulisan hukum ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi kepada seluruh pihak yang membacanya serta kepada pihak lain yang berkepentingan. Atas perhatiannya, penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

30 Juli 2020

Penulis;

Syifa Salamah

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang .....	1
2. Rumusan Masalah .....	6
3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
4. Metode Penelitian.....	7
5. Sistematika Penelitian .....	9
BAB II	
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PENYELESAIAN SENGKETA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 21 TAHUN 2011 TENTANG OTORITAS JASA KEUANGAN.....	11
1. Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011.....	11
1.1. Sejarah Otoritas Jasa Keuangan .....	11
1.2. Fungsi, Tugas, dan Wewenang Otoritas Jasa Keuangan Berdasarkan UU Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.....	13
2. Perlindungan Konsumen yang diatur OJK berdasarkan UU Nomor 21 Tahun 2011.....	16
2.1. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.....	16
2.2. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.....	21
3. Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan di Indonesia .....	22

3.1. Penyelesaian Sengketa berdasarkan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan .....	29
3.2. Penyelesaian Sengketa berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan .....	30

### BAB III

TINJAUAN UMUM TENTANG <i>FINANCIAL TECHNOLOGY</i> .....	38
1. Pengertian <i>Financial Technology</i> .....	38
1.1. Sejarah dan Perkembangan <i>Financial Technology</i> di Indonesia .....	38
1.2. Pengertian dan Fungsi <i>Financial Technology</i> .....	41
2. Pengertian dan Fungsi <i>Financial Technology</i> berdasarkan Peraturan OJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.....	43
3. Pengertian dan Kriteria <i>Financial Technology</i> Ilegal dan Legal .....	46
3.1. Pengertian dan Kriteria <i>Financial Technology</i> Legal .....	46
3.2. Pengertian dan Kriteria <i>Financial Technology</i> Ilegal .....	53
4. Perbedaan <i>Fintech Lending</i> Ilegal dan <i>Fintech Lending</i> .....	58
5. Pengawasan <i>Fintech Lending</i> Terdaftar/Berizin oleh Asosiasi <i>Fintech</i> .....	62

### BAB IV

ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA PELAKU USAHA <i>FINANCIAL TECHNOLOGY</i> DENGAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 21 TAHUN 2011 TENTANG OTORITAS JASA KEUANGAN.....	65
1. Perlindungan Konsumen yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan dalam ruang lingkup <i>Financial Technology</i> .....	65
1.1. Sarana dan fasilitas Perlindungan Konsumen yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan .....	65
1.2. Tindakan yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam menangani perusahaan <i>Financial Technology</i> legal yang bermasalah .....	71

2. Penyelesaian Sengketa <i>Financial Technology</i> di Indonesia .....	76
2.1. Penyelesaian Sengketa <i>Financial Technology</i> di Luar Pengadilan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) .....	76
2.2. Permasalahan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang hanya berada di Ibu Kota Jakarta.....	80
BAB V	
PENUTUP .....	<b>84</b>
1. Kesimpulan .....	84
2. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA .....	<b>87</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini secara global di seluruh dunia sudah sangat pesat, khususnya perkembangan teknologi dan internet. Hadirnya globalisasi pada saat ini terutama di bidang teknologi dan internet dapat menunjang segala aktivitas kehidupan manusia. Pemanfaatan teknologi digital di Indonesia yang sangat besar memberikan dampak bagi beberapa sektor dan salah satunya adalah sektor bisnis atau industri bisnis, yang kemudian melahirkan perdagangan *online* atau *e-commerce*. Namun, dampak dari semakin pesatnya perkembangan teknologi dan internet tidak hanya merambah industri perdagangan, tetapi juga pada industri keuangan Indonesia. Hal tersebut ditandai dengan hadirnya *Financial Technology* (selanjutnya disingkat *fintech*).<sup>1</sup>

Menurut definisi yang dijabarkan oleh *National Digital Research Centre* (NDRC), teknologi finansial adalah istilah yang digunakan untuk menyebut suatu inovasi di bidang jasa finansial melalui teknologi modern. *Fintech* atau teknologi keuangan adalah istilah yang digunakan untuk menunjukan perusahaan yang menawarkan teknologi modern di sektor keuangan. Perusahaan *fintech* mayoritas adalah perusahaan mikro, kecil atau menengah yang telah menjadi tren yang nyata sejak tahun 2010.<sup>2</sup>

Namun sayangnya, teknologi saat ini menjadi pedang bermata dua, karena selain memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan dan peradaban manusia, sekaligus menjadi sarana efektif perbuatan

---

<sup>1</sup> Ernama, Budiharto, Hendro S., "Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap *Financial Technology* (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016)," *Diponegoro Law Journal*, Vol. 6, No.3, (2017), hlm. 1-2

<sup>2</sup> Ridwan Muchlis, Analisis SWOT *Financial Technology (Fintech)* Pembiayaan Perbankan Syariah di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah di Kota Medan), *Jurnal At-Tawassuth*, Vol. III, No. 2, 2018: 335-357 diakses dari, <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/tawassuth/article/download/2735/1690> pada 26 Agustus 2019 pukul 22.28 WIB

melawan hukum. Untuk mengatasi tersebut, tidak lagi dapat dilakukan pendekatan melalui sistem hukum biasa maupun konvensional, mengingat kegiatannya mudah diakses dan digunakan oleh siapa pun melalui *website* serta tersedia dalam platform seperti *App Store* dan *Google Play*. Oleh karena itu, hal-hal yang berhubungan dengan layanan keuangan digital atau *fintech* dapat menimbulkan kerugian terhadap konsumen khususnya di bidang sektor jasa keuangan, sehingga memerlukan penanganan dan pengawasan hukum secara khusus yang dilakukan oleh pihak yang berwenang, yang mana dalam hal ini adalah lembaga Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disingkat OJK) sebagai pengawas dan regulator. Hal tersebut yang mendasari dikeluarkannya peraturan perundang-undangan yang melindungi konsumen dalam sektor jasa keuangan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang OJK (selanjutnya disingkat UU OJK) sebagaimana peraturan tersebut merupakan *Lex Specialis* dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Lebih lanjut, pengaturan tentang perusahaan *fintech* itu sendiri telah diatur oleh OJK berdasarkan Peraturan OJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (selanjutnya disingkat LPMUBTI), yang mana hal tersebut berkaitan dengan jenis perusahaan *fintech* yang akan diteliti oleh penulis, yaitu hanya perusahaan *fintech* yang bergerak di bidang LPMUBTI. Berdasarkan Pasal 1 ayat 3 POJK 77/2016 LPMUBTI adalah penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman dalam rangka melakukan perjanjian pinjam meminjam dalam mata uang rupiah secara langsung melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet.

Sebagai langkah untuk memastikan optimalisasi *fintech*, pertumbuhan ekonomi dan inklusi keuangan di Indonesia serta pencegahan adanya potensi gangguan stabilitas sistem keuangan, diperlukan pembahasan mengenai bagaimana mencapai keseimbangan antara kemudahan dan kepastian hukum yang ditawarkan oleh *fintech* khususnya dalam sektor jasa keuangan dengan aspek regulasi dan perlindungan konsumennya hingga bagaimana

penyelesaian sengketanya. Regulator dapat mengawasi *fintech* dengan memperhatikan faktor-faktor seperti keamanan, perlindungan konsumen, pelayanan, inklusivitas, dan mitigasi risiko (terutama risiko teknologi informasi dan (*cyber crime*)). OJK sebagai regulator yang sekaligus menjalankan fungsi perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan perlu menyusun serta mengimplementasikan regulasi terkait *fintech*, baik *fintech* yang dilakukan dalam sektor jasa keuangan yang telah diawasi oleh regulator (*regulated*) maupun *fintech* yang belum mendapatkan izin (*unregulated, start-up*).<sup>3</sup> Namun dalam penelitian ini, kembali diingatkan bahwa perusahaan *fintech* yang akan diteliti hanya berfokus pada perusahaan *fintech* yang telah terdaftar di OJK. Terkait hal tersebut, perusahaan *fintech* yang telah mendapatkan izin oleh OJK adalah perusahaan yang telah memenuhi syarat pendaftaran sebagaimana diatur dalam Pasal 8, dan yang telah memenuhi ketentuan mengenai perizinan seperti yang telah diatur dengan Pasal 11 POJK No. 77/2016 tentang LPMUBTI.

Lebih lanjut Pasal 35 peraturan OJK tersebut mencantumkan bahwa penyelenggara wajib mengedukasi pengguna layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi dengan cara mencantumkan dan/atau menyebutkan nama dan/atau logo penyelenggara, juga pernyataan bahwa penyelenggara telah terdaftar dan diawasi oleh OJK dalam setiap penawaran atau promosi layanannya. Sejauh ini terdapat 161 perusahaan yang bergerak di bidang *fintech* yang terdaftar dan beroperasi di Indonesia. Beberapa perusahaan *fintech* yang telah ada di Indonesia dan sudah mendapat persetujuan oleh Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disingkat OJK) saat ini, misalnya Danamas, Investree, Amarta, Dompot Kilat, KIMO, dan sebagainya.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Diakses dari <https://konsumen.ojk.go.id/MinisiteDPLK/images/upload/201807131451262.%20Fintech.pdf> pada tanggal 23 Agustus 2017 pukul 14.01).

<sup>4</sup> lihat Website OJK, diakses dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/financial-technology/Documents/Penyelenggara%20LPMUBTI%20terdaftar%20berizin%20per%2027>

Dalam kenyataannya, masih saja muncul perusahaan *fintech* yang tidak berizin dan menimbulkan keresahan terhadap masyarakat. Sejauh ini terdapat 388 perusahaan *fintech* yang tidak terdaftar dalam OJK, contohnya adalah Apel kaya, Asisten hidup, Bunga Merah, dan sebagainya<sup>5</sup>. Namun kembali diingatkan bahwa dalam penulisan kali ini, penulis hanya akan membahas permasalahan yang diakibatkan oleh perusahaan *fintech* legal dan telah memiliki izin namun melakukan dugaan pelanggaran hukum. Hal ini dikarenakan tindakan pengawasan yang dilakukan oleh OJK hanya berlaku bagi perusahaan *fintech* yang terdaftar saja, sedangkan untuk perusahaan *fintech* ilegal, sudah bukan merupakan kewenangan dari OJK itu sendiri dan penindakan dilakukan oleh Satuan Tugas Waspada Investasi yang menaungi 13 (tiga belas) kementerian dan lembaga (K/L).

Kembali dengan permasalahan yang ditimbulkan oleh perusahaan *fintech*, Lembaga Bantuan Hukum Jakarta telah menerima sebanyak 1.330 pengaduan korban pinjaman online. Dugaan pelanggaran tersebut tidak hanya dilakukan perusahaan *fintech* ilegal tapi juga *fintech* terdaftar atau yang telah memiliki izin dari OJK. Tercatat, sebanyak 25 perusahaan *fintech* legal melakukan pelanggaran hukum terhadap konsumen.<sup>6</sup> Lebih lanjut, OJK menyatakan bahwa belum ada pengaduan konsumen terkait *fintech* pinjaman *online* yang berhasil diproses di lembaga itu. OJK mengatakan bahwa pengaduan konsumen dalam kasus pinjaman online yang dilakukan oleh perusahaan *fintech* legal kerap tidak rinci sehingga banyak yang tidak dilanjutkan.

Salah satu contoh kasus perusahaan *fintech* legal yang melakukan

---

%20Mei%202020%20%282%29.pdf, jumlah menurut Website OJK untuk *Fintech* yang berizin sebanyak 161 perusahaan, diakses pada 20 Juni 2020 pukul 21.24

<sup>5</sup> lihat Website OJK, diakses dari <https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Documents/Pages/Maret-SWI-Temukan-388-Fintech-Peer-To-Peer-Lending%2c-25-Entitas-Gadai-dan-15-Entitas-Investasi-Tanpa-Izin/Lampiran%20I%20Fintech%20Ilegal%20Maret.pdf> jumlah menurut Website OJK untuk

*Fintech* yang tidak terdaftar sebanyak 388 perusahaan, diakses pada 20 Juni 2020 pukul 21.27

<sup>6</sup> Web Hukumonline.com diakses dari <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5c0e3ecd9ca38/miris--25-perusahaan-fintech-terdaftar-diduga-lakukan-pelanggaran-hukum/> pada tanggal 25 Januari 2020, pukul 18.57

pelanggaran seperti RupiahPlus yang dimiliki oleh PT Digital Synergy Technology dan telah terdaftar di OJK sejak 26 Februari 2018 namun perusahaan tersebut melakukan penagihan kredit kepada debitur bermasalah dengan cara yang tidak sesuai dengan *standard operating procedure* (SOP) resmi penagihan RupiahPlus yaitu penagihan dilakukan dengan cara melalui pihak ketiga (*debt collector*) dengan mengakses kontak telepon seluler nasabah. Terlebih penagihan tersebut dilakukan secara intimidatif dan menggunakan kata-kata kasar.<sup>7</sup> Sehingga berdasarkan kasus tersebut, hak-hak konsumen dalam aktifitas sektor jasa keuangan berupa *fintech* ini masih saja terlanggar walaupun sudah ada pengaturan yang ketat dan sudah ada pengawasan yang diberikan oleh OJK.

Bahwa berdasarkan hal tersebut, apabila mengacu dalam kasus yang telah dijabarkan di atas, menunjukkan dengan terdaptarnya penyelenggara aplikasi pinjaman online di OJK, tidak menjamin minimnya pelanggaran sehingga pengaturan dan pengawasan oleh OJK menjadi sangat penting bagi keberlangsungan *fintech* yang ada di Indonesia.

Lebih lanjut, berdasarkan Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa pada pokoknya menyatakan jika penyelesaian sengketa di Lembaga Jasa Keuangan tidak mencapai kesepakatan, konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui luar pengadilan maupun melalui pengadilan, yang mana dalam hal ini penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (selanjutnya disingkat LAPS). Namun pada kenyataannya, LAPS hanya berada di Ibu Kota Jakarta sehingga dapat menimbulkan permasalahan dikarenakan konsumen dari perusahaan *fintech* tersebar di seluruh Indonesia bukanlah hanya di Ibu Kota. Sehingga, apabila terdapat konsumen dari perusahaan *fintech* yang berada di luar Ibu Kota memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui LAPS dan hal tersebut

---

<sup>7</sup> Web Hukumonline.com diakses dari <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5b3cbbda14176/mekanisme-penagihan-utang-fintech-jadi-sorotan/> pada tanggal 10 September 2019 pukul 16.32

belum terfasilitasi dengan baik maka dapat menimbulkan permasalahan yang baru.

Berdasarkan penjelasan mengenai penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh di atas, menimbulkan pertanyaan bagaimana perlindungan konsumen dan apabila terjadi sengketa bagaimana penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dalam sektor jasa keuangan yang diakibatkan oleh perusahaan *fintech* apabila berdasarkan UU OJK.

Bahwa dalam hal ini peraturan yang mengatur untuk kasus-kasus yang telah dijabarkan diatas dirasa belum memadai. Sehingga berdasarkan latar belakang sebagaimana yang telah diuraikan di atas, maka akan dilakukan analisi dalam penulisan hukum berbentuk skripsi yang berjudul: **Analisis Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa *Financial Technology* dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan**

## **2. Rumusan Masalah**

Dari masalah yang dikemukakan penulis dalam latar belakang, maka penulis merumuskan 2 (dua) permasalahan yang akan di kaji yakni:

1. Bagaimana perlindungan konsumen pengguna jasa *fintech* berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dalam sektor jasa keuangan berupa *fintech* berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan?

## **3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian dalam permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk memberikan pengetahuan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang mana dalam hal ini sebagai pengguna layanan *fintech* sesuai dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011

tentang Otoritas Jasa Keuangan;

2. Untuk menjelaskan bagaimana seharusnya penyelesaian sengketa yang diakibatkan oleh perusahaan *fintech* berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan;

## **2. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Secara Teoritis

Penulisan secara teoritis diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman mengenai perlindungan konsumen oleh *fintech* (dalam hal ini pemakai layanan *fintech*) berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

2. Manfaat Secara Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat umum maupun bagi mahasiswa sebab dengan adanya penelitian ini dapat memberikan wawasan dan sumbangan pemikiran mengenai perlindungan konsumen akibat penggunaan berbasis teknologi informasi oleh *fintech* dan bagaimana penyelesaian sengketa yang diakibatkan perusahaan *fintech* terhadap pemakai jasa layanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

## **4. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan hukum dalam penelitian ini adalah metode penelitian yuridis normatif. Metode ini adalah metode yang mengakui kebenaran koheren. Pendekatannya dilakukan dengan penelitian kepustakaan yang dilakukan atau ditujukan hanya pada peraturan-peraturan tertulis, bahan-bahan hukum lain, serta teori-teori hukum yang melatarbelakangi hukum positif yang bersangkutan.<sup>8</sup> Penulisan hukum ini secara spesifik didasarkan pada beberapa sumber hukum, antara lain:

---

<sup>8</sup> Soemitro, Metodologi Penelitian hukum dan Jurimetri, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990), hlm. 12-13.

### 1. Sumber Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif, artinya memiliki otoritas. Bahan hukum primer dalam penelitian ini terdiri dari:

- Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan;
- Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi
- Surat Edaran Ooritas Jasa Keuangan Nomor: 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

### 2. Sumber Hukum Sekunder

Sumber hukum sekunder merupakan bahan hukum pendukung yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Bahan hukum ini dapat berupa buku-buku, teks, dokumen-dokumen, jurnal hukum, tulisan-tulisan para ahli di bidang hukum nasional maupun internasional yang didapat dari studi kepustakaan.

### 3. Sumber Hukum Tersier

Sumber hukum tersier yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap sumber hukum primer dan sumber hukum sekunder seperti:

- Kamus besar bahasa Indonesia.

- Kamus hukum.
- Internet.

## 5. Sistematika Penelitian

Sistematika Penelitian ini akan terdiri dari 5 bab yakni:

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini akan dimuat mengenai pendahuluan yang meliputi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Metode Penelitian serta sistematika penelitian.

### **BAB II            PERLINDUNGAN            KONSUMEN            DAN PENYELESAIAN    SENGKETA    BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 21 TAHUN 2011 TENTANG OTORITAS JASA KEUANGAN**

Bab ini akan membahas rinci tentang teori-teori serta norma-norma terkait perlindungan konsumen dan bagaimana penyelesaian sengketa apabila berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

### **BAB III            TINJAUAN    UMUM    TENTANG    *FINANCIAL TECHNOLOGY***

Bab ini berisi tentang tinjauan umum dan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang menjelaskan dan berfokus tentang *fintech* dan realitasnya di Indonesia. Bab ini juga akan menjelaskan dan membedakan *fintech* legal dan *fintech* illegal.

### **BAB IV            ANALISIS    PERLINDUNGAN    KONSUMEN    DAN PENYELESAIAN    SENGKETA    ANTARA    PELAKU USAHA    *FINANCIAL    TECHNOLOGY*    DENGAN KONSUMEN    BERDASARKAN    UNDANG-    UNDANG NO 21 TAHUN 2011 TENTANG OTORITAS JASA KEUANGAN**

Bab ini akan menjelaskan dan menganalisis mengenai segi peraturan dan implementasinya mengenai perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa berdasarkan kasus yang sedang terjadi di Indonesia dikaitkan dengan Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

## **BAB V            PENUTUP**

Dalam bab terakhir penulisan hukum ini dimaksudkan sebagai penutup, yang akan memberikan kesimpulan dari keseluruhan teori dan analisis yang telah dijabarkan dalam bab-bab sebelumnya. Selain itu bab ini juga memuat saran-saran yang berkenaan dengan topik yang diangkat dalam penulisan ini.

