



---

## *Online Dispute Resolution (ODR)*

# **Wujud Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis *Fintech* di Indonesia**

**Ariella Gitta Sari, Hery Lilik Sudarmanto, Divi Kusumaningrum**  
**Fakultas Hukum Universitas Kadiri**

[ariellagitta@unik-kediri.ac.id](mailto:ariellagitta@unik-kediri.ac.id)

Fakultas Hukum Universitas Kadiri

### **ABSTRAK**

Proses kegiatan transaksi bisnis *Fintech* berjalan selaras dengan adanya sengketa elektronik yang semakin kompleks. Hadirnya *Online Dispute Resolution (ODR)* yang merupakan turunan dari *Alternative Dispute Resolution (ADR)* menjadi inovasi terbaru untuk menyikapi perkembangan dunia informasi digital dalam penyelesaian sengketa *Fintech* sehingga para pihak yang terlibat sengketa bisnis *Fintech* dapat menyelesaikan sengketa tanpa batas jarak, ruang dan waktu serta lebih efektif. Penelitian ini menggunakan penelitian yuridis normatif dengan pendekatan *statue aproach*, menganalisis peraturan perundang-undangan. Penyelesaian sengketa *Fintech* secara *Online Dispute Resolution (ODR)* dapat diterapkan di Indonesia dan telah diatur dalam POJK No. 61/POJK.07/2020 dibawah kewenangan LAPS SJK serta diawasi oleh OJK sebagai lembaga yang terintegrasi di industri jasa keuangan.

**Kata kunci :** *Fintech, ODR, LAPS SJK*

### **ABSTRACT**

The process of *Fintech* business transactions goes hand in hand with the existence of electronic disputes that are increasing it's complexity. The presence of *Online Dispute Resolution (ODR)*, which is a derivative of *Alternative Dispute Resolution (ADR)*, is the latest innovation to address the development of the digital information in *Fintech* dispute resolution so that the parties involved in the dispute *Fintech* will be able to resolve disputes without limiting the distance, space, wich are going to be more effective. This research uses normative juridical research with the *statue aproach*, analyzing legislation method. *Fintech* dispute resolution with *Online Dispute Resolution (ODR)* can be applied in Indonesia and has been regulated in POJK No. 61/POJK.07/2020 under the authority of LAPS SJK and supervised by OJK as an integrated institution in the financial services industry.

**Key words :** *Fintech, ODR, LAPS SJK*



## PENDAHULUAN

Perkembangan dunia teknologi digital membawa pengaruh secara signifikan terhadap pola kehidupan masyarakat setiap tahunnya. Hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) periode 2019-kuartal II 2020 menunjukkan bahwa 73,7% atau setara dengan 196,71 juta jiwa dari total populasi 266,91 juta jiwa penduduk Indonesia merupakan pengguna internet.<sup>1</sup> Perubahan era globalisasi ini turut mentransformasi dunia bidang jasa keuangan dari model bisnis konvensional menjadi bisnis keuangan modern dengan sentuhan teknologi informasi atau dapat disebut sebagai bisnis *Fintech* (*Financial Technology*). Jenis kategori bisnis *Fintech* yang tengah berkembang di Indonesia saat ini meliputi *Payment Gateway*, *Agregator*, *Crowdfunding*, dan *Peer to Peer Lending* (P2P Lending). Dengan menggunakan media elektronik dan sistem digital, para pelaku bisnis *Fintech* dapat melakukan kegiatan transaksi secara cepat, mudah, nyaman, dan efisien tanpa perlu bertatap muka (*face to face*) sehingga menciptakan kegiatan bisnis keuangan tanpa batas ruang, jarak dan waktu (*borderless*). Sebagai salah satu bentuk dari bisnis *Fintech*, per 31 Desember 2020 terdapat 149 perusahaan *Peer to Peer Lending* di Indonesia yang terdaftar dan berizin di Direktori Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan akumulasi penyaluran pinjaman nasional sebesar Rp. 155,90 triliun dimana akumulasi tersebut naik sebesar 91,30% *yoy* dari tahun 2019 yang hanya Rp. 81,50 triliun.<sup>2</sup> Selain adanya kehadiran teknologi informasi yang kini berkembang di tengah-tengah masyarakat, kebutuhan akan kegiatan transaksi yang serba praktis menjadi faktor pendukung lahirnya bisnis *Fintech* di Indonesia.

Tingginya angka pertumbuhan bisnis *Fintech* di Indonesia tidak lepas dari adanya beragam sengketa yang terjadi akibat adanya kerugian atau wanprestasi yang dialami oleh pihak yang merasa dirugikan. Sengketa bisnis yang timbul berjalan beriringan dengan banyaknya jumlah transaksi bisnis yang terjadi.<sup>3</sup> Pada dasarnya sengketa bisnis dapat diselesaikan secara litigasi (melalui pengadilan) dan non-litigasi (diluar pengadilan). Proses litigasi membutuhkan waktu yang cukup lama, mahal, dan tidak adanya *win-win solution*

---

<sup>1</sup> Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, "*Laporan Survei Internet APJII 2019 – 2020 (Q2)*", diakses dari <http://apjii.or.id/survei>, pada tanggal 1 Februari 2021 pukul 16:45 WIB

<sup>2</sup> OJK, "*Perkembangan Fintech Lending Desember 2020*", diakses dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/Pages/-Statistik-Fintech-Lending-Periode-Desember-2020.aspx>, pada tanggal 1 Februari 2021 pukul 18:58 WIB

<sup>3</sup> Fitrotin Jamilah, *Strategi Penyelesaian Sengketa Bisnis* (Yogyakarta: Medpress Digital, 2014). Hlm.



bagi para pihak yang sedang bersengketa. Penyelesaian sengketa bisnis yang terbengkalai serta proses penyelesaian sengketa yang membutuhkan waktu lama memicu biaya penyelesaian yang tinggi dan dapat menurunkan kualitas sumber daya perusahaan yang sedang bersengketa.<sup>4</sup> Proses litigasi menjadi langkah terakhir (*ultimum remedium*) apabila alternatif penyelesaian sengketa lain tidak dapat membuahkan hasil dalam menyelesaikan kasus sengketa bisnis.<sup>5</sup> ADR (*Alternative Dispute Resolution*) sebagai bagian dari sistem non-litigasi menjadi alternatif penyelesaian sengketa yang lebih disukai oleh para pelaku bisnis karena dinilai lebih tepat, efektif, efisien, dan fleksibel. ADR merupakan lembaga penyelesaian sengketa melalui prosedur yang telah disepakati oleh para pihak dan didasarkan pada itikad baik.<sup>6</sup> Penyelesaian sengketa dengan sistem ADR memungkinkan para pihak untuk memilih dan menunjuk sendiri pihak ketiga yang netral yakni mediator atau arbiter apabila negosiasi tidak berjalan dengan baik sesuai perjanjian yang telah disepakati sebelumnya.<sup>7</sup>

Banyaknya sengketa elektronik yang terjadi dalam kegiatan bisnis *Fintech* dirasa kurang sejalan apabila diselesaikan menggunakan sistem penyelesaian sengketa secara konvensional. Hal ini didasari atas jarak geografis pihak yang bersengketa dalam bisnis *Fintech* tidak dapat terjangkau dan dibutuhkannya penyelesaian sengketa secara cepat serta mudah dalam pengambilan keputusan. Penyelesaian secara *online* diharapkan dapat menjadi salah satu cara preferatif dalam menyelesaikan sengketa bisnis *Fintech*. Untuk memenuhi kebutuhan pelaku bisnis *Fintech* tersebut, *Online Dispute Resolution* (ODR) dapat menjadi tawaran yang menjanjikan sebagai bentuk alternatif dalam menangani penyelesaian sengketa bisnis *Fintech*. ODR merupakan bentuk implementasi dari ADR (*Alternatif Dispute Resolution*) dengan memanfaatkan perkembangan dunia informasi. Pada dasarnya sistem ODR sama dengan ADR dimana ADR memiliki 3 (tiga) metode penyelesaian sengketa, yakni negosiasi, mediasi dan arbitrase, yang menjadi pembeda antara ODR dengan ADR terletak pada sistem pelaksanaan penyelesaian sengketa. Pelaksanaan ODR dilakukan secara *online* menggunakan peralatan-peralatan elektronik yang terhubung dengan jaringan internet sehingga tidak diperlukannya pertemuan penyelesaian sengketa bisnis secara tatap muka.

---

<sup>4</sup> Mahkamah Agung, “*Laporan Penelitian Alternative Dispute Resolution (Penyelesaian Sengketa Alternatif) dan Court Connected Dispute Resolution (Penyelesaian Sengketa Yang Terkait Dengan Pengadilan)*”. Hlm. 31

<sup>5</sup> Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa* (Jakarta: Sinar Grafika, 2012). Hlm. 1-2

<sup>6</sup> Pasal 6 ayat (1) UU No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

<sup>7</sup> Moch. Basarah, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Arbitrase Tradisional dan Modern (Online)* (Yogyakarta: Genta Publishing, 2011). Hlm 2



Kehadiran sistem ODR dianggap menjadi solusi alternatif yang baik bagi para pelaku usaha bisnis *Fintech* dalam menyelesaikan sengketa. Biaya yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa secara ODR terbilang cukup terjangkau, hal ini didasari akan adanya pemangkasan biaya terhadap biaya akomodasi, biaya administrasi serta konsultasi yang mewajibkan para pihak untuk bertatap muka dengan hakim, arbiter, atau dengan mediator. Beberapa negara maju di dunia telah menerapkan ODR untuk menyelesaikan suatu kasus sengketa bisnis elektronik, misalnya European Union (EU), American Arbitration Association (AAA), dan China International Economic and Trade Arbitration Commission (CIETAC) dimana dalam pelaksanaan ODR di negara maju tersebut memiliki tujuan yang sama yakni membantu menyelesaikan sengketa bisnis *online*.<sup>8</sup> Konsep ODR dapat menjadi pertimbangan atas pelaksanaan penyelesaian sengketa bisnis *Fintech*, mengingat adanya jejak digital yang telah terekam saat berlangsungnya kegiatan transaksi bisnis *Fintech* yang dilakukan secara *online* dan informasi dan/atau dokumen elektronik dapat dijadikan sebagai alat bukti hukum yang sah dalam penyelesaian sengketa bisnis *Fintech*.<sup>9</sup>

Penulisan karya ilmiah ini bertujuan untuk mengkaji lebih lanjut tentang ODR, regulasi yang mengatur tentang penerapan ODR di Indonesia dan mekanisme penyelesaian sengketa secara ODR melalui LAPS SJK.

## RUMUSAN MASALAH

Merujuk pada persoalan-persoalan yang telah diuraikan sebelumnya, maka tulisan ini akan meneliti dengan rumusan masalah :

1. Bagaimanakah konsep *Online Dispute Resolution* (ODR) secara umum?
2. Bagaimanakah regulasi terkait pelaksanaan *Online Dispute Resolution* (ODR) di Indonesia?
3. Bagaimanakah alternatif penyelesaian sengketa bisnis *Fintech* secara *Online Dispute Resolution* (ODR) di Indonesia?

---

<sup>8</sup> Wahyu Beny Mukti S, Efendi Churniawan dan Rudatyo, “*Online Dispute Resolution Sebagai Model Perlindungan Hukum Pelaku Bisnis*”. *RechtIdee*, Vol. 15 No. 1, Juni 2020. Hlm. 117

<sup>9</sup> Pasal 5 ayat (1) UU ITE



## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan karya ilmiah ini adalah penelitian yuridis-normatif dengan berfokus pada analisa bahan hukum berupa buku, majalah, undang-undang dan peraturan-peraturan<sup>10</sup> yang memiliki keterkaitan terhadap pembahasan *Online Dispute Resolution* (ODR). Penelitian ini menggunakan pendekatan *statue aproach* yang merupakan pendekatan yang dilakukan dengan menelaah undang-undang dan peraturan yang berkaitan dengan masalah hukum pada penelitian ini. Bahan hukum dalam penelitian ini menggunakan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Penulisan karya ilmiah ini bersifat deskriptif analitis, yakni menerangkan sesuatu hal tentang *Online Dispute Resolution* (ODR) untuk selanjutnya dilakukan analisis untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh dan sistematis mengenai wujud penyelesaian sengketa *Fintech* melalui sistem ODR.

## PEMBAHASAN

### 1. *Online Dispute Resolution* (ODR) Secara Umum

Semakin tinggi kegiatan bisnis secara elektronik maka semakin tinggi pula kemungkinan-kemungkinan adanya potensi sengketa elektronik yang akan timbul.<sup>11</sup> Sengketa elektronik terjadi sebagai akibat dari adanya perbuatan hukum dalam perjanjian elektronik. Secara umum penyelesaian sengketa bisnis dapat diselesaikan melalui litigasi dan non-litigasi, namun dengan adanya tuntutan kebutuhan para pelaku bisnis *Fintech* akan adanya penyelesaian sengketa yang lebih praktis, efisien dan efektif ketika para pihak berada dalam kondisi geografis yang jauh serta perkembangan dunia teknologi informasi yang begitu cepat, maka lahirlah suatu mekanisme baru dan inovatif dalam menyelesaikan sengketa bisnis *Fintech* yakni *Online Dispute Resolution* (ODR). ODR merupakan perpaduan antara *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dengan teknologi informasi untuk menyelesaikan sengketa bisnis yang timbul secara *online*.<sup>12</sup> National Center for State Courts

---

<sup>10</sup> Sarjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta: Rajawali Press, 1998), hlm. 15

<sup>11</sup> United Nations Conference on Trade and Development, "*E-Commerce and Development Report 2003*", Hlm. 177 diakses melalui [https://unctad.org/system/files/official-document/ecdr2003ch7\\_en.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/ecdr2003ch7_en.pdf), pada tanggal 4 Februari 2021 pukul 18:00 WIB

<sup>12</sup> Pablo Cortes, *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union* (Oxon: Routledge, 2011). Hlm. 53



mendefinisikan ODR sebagai ruang publik berbasis digital tempat para pihak dapat menyelesaikan sengketa atau perselisihan.<sup>13</sup>

Para pihak yang terlibat dalam penyelesaian sengketa sistem ODR saling berkomunikasi menggunakan sistem elektronik, misalnya penggunaan *video conference* atau melalui *web conference* yang terfasilitasi dengan beberapa fitur digital seperti *e-mail*, *listserv*<sup>14</sup>, *chat rooms*, dan *instan messaging* untuk mempermudah proses ODR. Selain itu, arbiter dan mediator dalam menjalankan penyelesaian sengketa secara ODR akan dibantu dengan fitur *bulletin board* berbasis *real time audio visual streaming* dan *content management*<sup>15</sup> dalam mengunduh dan mengolah data data informasi para pihak yang bersengketa. Internet Neutral, SquareTrade dan WebMediate merupakan salah satu contoh media layanan penyelesaian sengketa dimana dalam metode penyelesaiannya salah satu pihak akan mengisi *e-form* untuk mengidentifikasi masalah *online* dan menawarkan beberapa solusi untuk kemudian mediator meninjau *e-form* yang telah masuk dalam sistem elektronik.<sup>16</sup> Terdapat tiga pihak yang terlibat dalam alternatif penyelesaian sengketa secara konvensional, yakni para pihak dan pihak ketiga yang bersifat netral. Namun, lain halnya dengan metode ODR yang dipergunakan dalam penyelesaian sengketa yang terdapat empat pihak yakni adanya para pihak yang bersengketa, mediator atau arbiter sebagai pihak ketiga yang netral dan media teknologi informasi yang dipergunakan dalam sistem ODR berperan sebagai “*fourth party*” dalam penyelesaian sengketa. Adanya *fourth party* dalam sistem ODR memungkinkan pengorganisasian akan kegiatan penyelesaian sengketa dan pengelolaan informasi dapat dilakukan dengan lebih efisien. *Fourth party* memberikan fasilitas berupa pemberian kategori terhadap jenis sengketa sebelum dilaksanakannya sesi tatap muka melalui *video conference* dan meningkatkan proses identifikasi para pihak yang terkait dalam penyelesaian sengketa melalui *meeting online*.<sup>17</sup> Randall Butler yang seorang pengacara di AS berpendapat bahwa semakin kompleks bentuk sengketa yang terjadi, maka semakin besar pula kebutuhan akan *fourth party*. Sebagai contoh, SmartSettle yang

---

<sup>13</sup> NCSC, “*What is ODR?*”, diakses dari <https://www.ncsc.org/odr/guidance-and-tools>, pada tanggal 4 Februari 2021 pukul 20:10 WIB

<sup>14</sup> Listserv merupakan sistem yang berfungsi mengirimkan pesan *e-mail* secara otomatis

<sup>15</sup> Bambang Sutiyoso, “*Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Online Dispute Resolution dan Pemberlakuannya di Indonesia*”. *Mimbar Hukum*, Vol. 20 No. 2, Juni 2008. Hlm. 235

<sup>16</sup> Joseph W. Goodman, “*The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Website*”. *Duke Law & Technology Review*, Vol. 2, No. 1, 2003. Hlm. 4

<sup>17</sup> Adel Chandra, “*Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Melalui Online Dispute Resolution (Odr) Kaitan Dengan Uu Informasi Dan Transaksi Elektronik No.11 Tahun 2008*”. *Jurnal Ilmu Komputer*, Vol. 10 No. 2, September 2014. Hlm. 82



merupakan salah satu platform mediasi *online* menggunakan *fourth party* untuk pengambilan data informasi, menggunakan sistem algoritme untuk kemudian mengevaluasi sengketa dan memberikan tanggapan solusi penyelesaian terhadap pihak yang bersengketa.

Saat ini ada 4 (empat) jenis sistem ODR, yaitu:<sup>18</sup>

- a. *Online settlement*: menggunakan sistem khusus untuk secara otomatis menyelesaikan klaim keuangan;
- b. *Online arbitration*: menggunakan situs website untuk menyelesaikan sengketa dengan bantuan arbiter yang berkompeten;
- c. *Online resolution of consumer complaints*: menggunakan email untuk menangani jenis pengaduan-pengaduan tertentu dari konsumen;
- d. *Online mediation*

Beberapa keunggulan yang ditawarkan dengan adanya kehadiran ODR adalah sebagai berikut,<sup>19</sup>

#### 1. Efisien Waktu

Penyelesaian sengketa dengan menggunakan fasilitas internet dapat mempersingkat prosedur penyelesaian. Agenda penyelesaian sengketa melalui sistem ODR dapat disesuaikan dengan kepentingan para pihak yang bersengketa. Namun demikian, proses ODR tetap diawasi untuk dapat menghasilkan keputusan dalam penyelesaian sengketa

#### 2. Hemat Biaya

ODR menawarkan penyelesaian sengketa bisnis dengan biaya yang lebih murah dibandingkan prosedur ADR. Proses penyelesaian sengketa yang dilakukan secara *online* akan memangkas biaya akomodasi yang acapkali memiliki nilai cukup tinggi dibandingkan nilai perselisihan yang terjadi.

#### 3. Litigasi

Ada perbedaan yang cukup signifikan antara penyelesaian sengketa bisnis secara litigasi dengan ADR melalui sistem ODR. Penyelesaian sengketa bisnis secara ODR memungkinkan para pihak yang terlibat sengketa bisnis untuk memegang kendali atas proses dan pengambilan keputusan. Para pihak dapat membuat perjanjian mereka

---

<sup>18</sup> Sree Krishna Bharadwaj Hotur, "A Comparative Analysis of Dispute Resolution Platforms". American Journal of Operations Management and Information Systems, Vol. 2, No. 3, 2017. Hlm. 84

<sup>19</sup> Pablo, loc.cit.



sendiri tanpa adanya pihak ketiga. Kebutuhan akan pengacara dan saksi ahli dapat dikesampingkan karena dalam pelaksanaan ODR para pihak dapat menentukan pihak ketiga yang netral sesuai keahlian pada bidang tertentu dalam suatu sengketa.

#### 4. Prosedur

Upaya penyelesaian sengketa bisnis melalui ODR memungkinkan para pihak untuk dapat mengolah respon sehingga ancaman intimidasi secara verbal yang sering dijumpai dalam proses hukum litigasi dapat dihindarkan. Penyelesaian sengketa bisnis secara ODR bersifat tertutup, sehingga kerahasiaan perusahaan yang menjadi hal utama dalam kegiatan bisnis dapat terjaga dengan aman.

Sistem elektronik ODR memfasilitasi prosedur keseluruhan penyelesaian sengketa sejak diajukannya permohonan penyelesaian sengketa, pemanggilan para pihak, persidangan sengketa, pembuktian, putusan sengketa, dan eksekusi putusan sengketa.

## 2. Regulasi Terkait Penerapan *Online Dispute Resolution* (ODR) di Indonesia

Ada ruang yang dapat memberikan celah dalam penerapan ODR di Indonesia, dimana hal ini didasarkan atas klausul yang tertera di Pasal 4 ayat (3) UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (selanjutnya disebut UU AAPS) yaitu: “Dalam hal disepakati penyelesaian sengketa melalui arbitrase terjadi dalam bentuk pertukaran surat, maka pengiriman teleks, telegram, faksimili, *e-mail* atau dalam bentuk sarana komunikasi lainnya, wajib disertai dengan suatu catatan penerimaan oleh para pihak”. Berdasarkan Pasal 4 ayat (3) UU AAPS, Indonesia sangat memungkinkan untuk menerapkan sistem ODR dalam penyelesaian sengketa bisnis asal hal tersebut telah disepakati para pihak dan tertuang dalam sebuah perjanjian penyelesaian sengketa. Terdapat peran pemerintah dalam menyikapi akan kehadiran ODR sebagai bentuk penyelesaian sengketa di Indonesia yang termaktub di pasal 40 ayat (2) UU No. 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE) yang menyatakan Pemerintah turut andil dalam melindungi kepentingan publik dari gangguan akibat adanya penyalahgunaan informasi elektronik dan transaksi elektronik sehingga mengganggu ketertiban umum. Hal ini sejalan dengan tujuan utama dari ODR yang berfungsi sebagai penyelesaian sengketa *online* atas kegiatan bisnis *Fintech* yang merugikan salah satu pihak. Penerapan ODR juga didukung pada pasal 41 ayat (1) UU ITE bahwa: “Masyarakat dapat berperan meningkatkan pemanfaatan Teknologi Informasi melalui penggunaan dan Penyelenggaraan Sistem Elektronik dan Transaksi Elektronik



sesuai dengan ketentuan Undang-Undang ini” dan di ayat (2) yang menerangkan “Peran masyarakat yang dimaksud dalam pasal 41 ayat (1) dapat diselenggarakan melalui lembaga yang dibentuk oleh masyarakat”. Peran masyarakat tersebut merupakan lembaga yang bergerak di bidang teknologi informasi dan transaksi elektronik serta dapat memiliki fungsi konsultasi dan mediasi.<sup>20</sup>

Pelaksanaan ODR di Indonesia sebagai sistem penyelesaian sengketa bisnis *Fintech* semakin diperkuat dengan diterbitkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (selanjutnya disebut POJK LAPS SJK) oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai regulator dan pengawas terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan Industri Jasa Keuangan. Penyelesaian sengketa bisnis *Fintech* dengan sistem ODR tertuang dalam pasal 33 ayat (1) huruf b POJK LAPS SJK, dimana dalam proses penyelesaian sengketa melalui Lembaga Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) dapat dilakukan dengan menggunakan media elektronik. Media elektronik tersebut merupakan media komunikasi jarak jauh yang memungkinkan para pihak yang terlibat dalam penyelesaian sengketa bisnis *Fintech* dapat mendengar atau melihat dan mendengar<sup>21</sup>, seperti penggunaan *web conference*, *video conference*, dan *audio converence*. Dari peraturan tersebut jelas diketahui bahwa penyelesaian sengketa secara ODR di Indonesia sudah dapat dilaksanakan untuk menangani sengketa di industri jasa keuangan mengingat kebutuhan masyarakat akan penyelesaian sengketa pada sektor jasa keuangan di masa akan datang akan semakin meningkat dan adanya keuntungan yang akan mempermudah para pihak dalam menggunakan sistem ODR dibandingkan dengan penyelesaian sengketa biasa.

### **3. Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis *Fintech* Secara ODR di Indonesia**

#### **a. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)**

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagaimana diatur dalam pasal 5 UU No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan memiliki fungsi mengatur dan mengawasi terhadap seluruh kegiatan di dalam industri jasa keuangan. Untuk memenuhi kebutuhan konsumen di sektor jasa keuangan atas penyelesaian sengketa secara non-litigasi, OJK telah membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). Pada tanggal 18 Desember 2017 OJK menerbitkan Pengumuman No. PENG-1/D.07/2017 tentang Daftar Lembaga Alternatif

---

<sup>20</sup> Pasal 41 ayat (3) UU ITE

<sup>21</sup> Pasal 33 ayat (2) POJK LAPS SJK



Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang telah terdaftar dan diawasi oleh OJK tersebut antara lain:<sup>22</sup>

No.	Nama LAPS	Alamat	Sektor
1.	Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI)	Gedung Menara Duta Lt. 7, Wing A Jl. HR. Rasuna Said Kav, B-9 Jakarta 12910	Perasuransian
2.	Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI)	Gedung Bursa Efek Indonesia, Tower I Lantai 28 Suite 2805 Jl. Jend. Sudirman Kav. 52-53 Jakarta 12190	Pasar Modal
3.	Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP)	Gedung Arthaloka Lantai 16 Jl. Jend. Sudirman Kav. 2 Jakarta	Dana Pensiun
4.	Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)	Griya Perbanas Lt. 1 Jl. Perbanas, Karet Kuningan Setiabudi, Jakarta	Perbankan
5.	Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia (BAMPPPI)	Gedung Jamkrindo Jl. Angkasa Blok B-9 Kav. 6 Kota Baru Bandar Kemayoran Jakarta Pusat	Penjaminan
6.	Badan Mediasi Pembiayaan Pegadaian dan Ventura Indonesia (BMPPVI)	Gedung Yarnati Lt. 2 Ruang 206 Jl. Proklamasi No. 44 Pegangsaan Menteng, Jakarta	Pembiayaan, Pergadaian dan Modal Ventura

Tabel 1 Daftar LAPS Terdaftar dan Diawasi OJK

Namun 6 (enam) lembaga LAPS yang ada memiliki beberapa kelemahan, yakni masing-masing LAPS dalam memberikan pelayanan dan kualitas penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan tidak memiliki standarisasi, selain itu terjadinya ketidakpastian bagi konsumen saat penyelesaian sengketa sebagai akibat pemanfaatan produk dan/atau layanan lintas sektoral dan bagi industri keuangan yang belum memiliki LAPS sesuai industri keuangan terkait.<sup>23</sup> Sebagai bentuk dalam menyikapi perkembangan teknologi informasi dan berkembangnya jenis produk keuangan yang dihasilkan oleh para pelaku usaha jasa

<sup>22</sup> OJK, "Daftar lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan", diakses dari <https://www.ojk.go.id/berita-dan-kegiatan/pengumuman/Documents/Daftar%20Lembaga%20Alternatif%20Penyelesaian%20Sengketa.pdf>, pada tanggal 5 Februari 2021 pukul 6:40 WIB

<sup>23</sup> OJK, "Summary POJK 61-07-2020", diakses dari <https://www.ojk.go.id/regulasi/Pages/Lembaga-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa-Sektor-Jasa-Kuangan.aspx>, pada tanggal 5 Februari 2021 pukul 8:57 WIB



keuangan semakin kompleks serta lintas setor jasa keuangan, maka kini LAPS yang telah ada disatukan menjadi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) untuk mewujudkan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang lebih efektif dan efisien.<sup>24</sup> Dengan adanya kehadiran LAPS SJK diharapkan sengketa di sektor jasa keuangan dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien karena telah tersentralisasi.<sup>25</sup> Mulai tanggal 1 Januari 2021 LAPS SJK resmi beroperasi dalam melayani penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. Secara khusus LAPS SJK telah diatur dalam POJK LAPS SJK sebagai bentuk penyempurnaan dari POJK No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Pasal 1 ayat (1) POJK LAPS SJK menerangkan bahwa LAPS SJK merupakan lembaga alternatif yang melakukan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan secara non-litigasi. Fungsi dari LAPS SJK adalah sebagai lembaga penyelenggaraan layanan penyelesaian sengketa yang terintegral di sektor jasa keuangan. Pembentukan LAPS SJK didasari atas penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang independen, adil, efektif dan efisien, serta mudah diakses sehingga dapat memperkuat kepercayaan konsumen dan PUJK dalam kontribusi kemajuan negara di industri keuangan.<sup>26</sup> LAPS SJK wajib mempunyai minimal 2 (dua) fasilitas penyelesaian berupa mediasi dan arbitrase serta didukung dengan SDM yang berkompeten dalam pelayanan penyelesaian sengketa. Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) wajib menjadi anggota dari LAPS SJK.<sup>27</sup> LAPS SJK dipergunakan apabila dalam *Internal Dispute Resolution* (IDR) PUJK tidak didapati adanya kesepakatan penyelesaian pengaduan sehingga terjadinya sengketa. Selain pertemuan langsung dihadapan mediator atau arbiter, penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK dapat dilakukan secara ODR dengan menggunakan media elektronik. Penerapan ODR merupakan implementasi dari sistem ADR di lintas sektor jasa keuangan dan sebagai bentuk tugas OJK dalam menyikapi era teknologi serta produk dan layanan jasa keuangan yang semakin *hybrid*. Proses penyelesaian sengketa dengan sistem LAPS SJK secara ODR bersifat tertutup dan hasil dari putusan tidak diumumkan serta adanya *win-win solution* bagi para pihak, sehingga para pihak yang bersengketa merasa lebih nyaman dan kepercayaan Konsumen terhadap layanan di sektor jasa keuangan dapat terjaga. Adapun sengketa yang

---

<sup>24</sup> OJK, “*Satu Pintu LAPS SJK Segera Beroperasi Tahun 2021*”, diakses dari <https://www.ojk.go.id/id/media/ojk-tv/detail-video.aspx?id=657>, pada tanggal 5 Februari 2021 pukul 19:08 WIB

<sup>25</sup> OJK, “*Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan*”, diakses dari <https://twitter.com/ojkindonesia/status/1332221762067525637>, pada tanggal 6 Februari 2021 pukul 9:24 WIB

<sup>26</sup> Pasal 2 POJK LAPS SJK

<sup>27</sup> Pasal 11 huruf a POJK LAPS SJK



dapat diajukan ke LAPS SJK adalah sengketa yang terjadi atas produk dan layanan dari industri jasa keuangan yang telah terdaftar dan berizin di OJK, baik secara konvensional maupun syariah seperti Perbankan, Pasar Modal, Modal Ventura, Dana Pensiun, Perasuransian, Penjaminan, Pembiayaan, dan *Financial Technology (Fintech)*.

Sebagaimana diatur dalam pasal 4 POJK LAPS SJK, LAPS SJK memiliki beberapa tugas dan wewenang, yaitu:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian Sengketa Konsumen;
- b. Memberikan konsultasi penyelesaian Sengketa di Sektor jasa keuangan;
- c. Melakukan penelitian dan pengembangan layanan penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan;
- d. Membuat peraturan dalam rangka penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan;
- e. Melakukan kerja sama dengan lembaga/instansi perlindungan konsumen baik nasional maupun internasional; dan
- f. Melakukan pengembangan kompetensi mediator dan arbiter yang terdaftar pada LAPS Sektor Jasa Keuangan.

Berdasarkan Bab IV POJK LAPS SJK, LAPS SJK diselenggarakan atas dasar 4 prinsip, yaitu:

1. Prinsip Aksesibilitas

Layanan dan prosedur penyelesaian sengketa mudah diakses oleh konsumen dan mencakup seluruh wilayah Indonesia.

2. Prinsip Independensi

LAPS SJK memiliki organ pengawas untuk memastikan LAPS SJK telah memenuhi persyaratan dan memiliki SDM yang berkompeten untuk menjalankan fungsinya.

3. Prinsip Keadilan

LAPS SJK memiliki peraturan dalam pengambilan kesepakatan dan/atau putusan penyelesaian sengketa yang memiliki materi muatan berupa mediator yang bertindak sebagai fasilitator mempertemukan para pihak yang bersengketa sehingga tercapainya kesepakatan penyelesaian. Arbiter wajib memberikan alasan tertulis terkait putusan penyelesaian sengketa. Apabila ada penolakan permohonan penyelesaian sengketa, maka LAPS wajib memberikan alasan tertulis.



#### 4. Prinsip Efisiensi dan Efektifitas

LAPS SJK memiliki peraturan terkait jangka waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian sengketa, mengenakan biaya yang terjangkau kepada konsumen, serta melakukan pengawasan atas pelaksanaan kesepakatan atau putusan penyelesaian sengketa.

Putusan sengketa yang dihasilkan oleh LAPS SJK bersifat obyektif dan relevan, hal ini dikarenakan pada pelaksanaan proses penyelesaian sengketa dilakukan oleh SDM yang berkompeten sesuai dengan jenis sengketa.<sup>28</sup> Pasal 32 ayat (1) POJK LAPS SJK menetapkan beberapa ketentuan terkait kriteria sengketa yang dapat diselesaikan melalui LAPS SJK, yakni:

- a. Tidak dicapainya kesepakatan penyelesaian sengketa secara IDR atau konsumen belum menerima tanggapan dari PUJK terkait pengaduan yang telah diajukan;
- b. Sengketa yang diajukan oleh konsumen merupakan sengketa yang tidak dalam proses atau belum diambil keputusan dari lembaga litigasi, arbitrase, atau LAPS lainnya; dan
- c. Sengketa bersifat perdata dimana sengketa tersebut berkaitan dengan transaksi dana konsumen yang ditempatkan pada PUJK serta pemanfaatan pelayanan atau produk keuangan PUJK.

#### **b. Mekanisme Pelaksanaan Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis *Fintech* Secara *Online Dispute Resolution (ODR)* di Indonesia**

Faktor yang menjadi pemicu timbulnya sengketa elektronik adalah adanya gap pendapat antara konsumen dengan PUJK *Fintech*. Selain itu, adanya kealpaan yang terjadi saat PUJK *Fintech* melakukan kewajiban dalam *e-contract*<sup>29</sup> hingga mengakibatkan konsumen mengalami kerugian dan/atau potensi kerugian materiil dapat menjadi alasan hadirnya sengketa elektronik dalam bisnis *Fintech*. Upaya penyelesaian sengketa secara litigasi atau non-litigasi dapat dilakukan apabila dalam hal penyelesaian pengaduan secara IDR PUJK tidak ditemukan adanya kesepakatan hingga akhirnya menimbulkan sengketa. Penyelesaian sengketa non-litigasi dapat dilakukan melalui LAPS SJK. Penyelesaian sengketa *Fintech* melalui LAPS SJK secara ODR wajib didahului perjanjian antara para

---

<sup>28</sup> OJK, “*Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa*”, diakses dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/Pages/Lembaga-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.aspx>, pada tanggal 8 Februari 2021 pukul 16:22 WIB

<sup>29</sup> Sesuai dengan Pasal 1 ayat (17) UU ITE yang dimaksud *E-contract* adalah perjanjian yang dibuat oleh para pihak melalui sistem elektronik



pihak bahwa sengketa akan diselesaikan dengan sistem ODR melalui LAPS SJK apabila dalam musyawarah tidak menghasilkan jalan keluar. Klausul tersebut tertuang dalam *e-contract* yang dibuat oleh konsumen dan PUJK melalui sistem elektronik.

Tidak ada perbedaan dalam mekanisme penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK secara tatap muka langsung di hadapan mediator atau arbiter dengan ODR, perbedaan mendasar hanya terletak di media elektronik yang digunakan dalam mekanisme ODR. Adapun mekanisme penyelesaian sengketa bisnis *Fintech* melalui LAPS SJK dengan cara ODR dapat dilakukan sebagai berikut:<sup>30</sup>

1. Konsumen dapat melakukan pengaduan terkait produk layanan *Fintech* di PUJK *Fintech* terkait sebagai langkah awal. Penyelesaian pengaduan tersebut dilakukan secara internal (IDR). PUJK *Fintech* diharuskan untuk memiliki unit kerja dan/atau fungsi dalam menangani dan melakukan penyelesaian pengaduan yang diajukan oleh konsumen.<sup>31</sup> Pasal 38 POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan menyatakan bahwa PUJK wajib untuk memeriksa secara internal terkait aduan konsumen dengan kompeten, benar, dan obyektif serta PUJK wajib untuk menganalisis setiap kebenaran pengaduan. Apabila benar terjadi gap, maka PUJK wajib untuk menyampaikan permohonan maaf dan menawarkan ganti rugi (*redress/remedy*) kepada konsumen atau melakukan pembaharuan produk dan/atau layanan;
2. Apabila dalam proses penyelesaian pengaduan secara IDR tidak ditemukannya kesepakatan atau belum diterimanya tanggapan pengaduan oleh konsumen, maka konsumen dapat menyelesaikan sengketa bisnis *Fintech* melalui litigasi atau non-litigasi. Dalam hal konsumen ingin menyelesaikan sengketa secara non-litigasi, konsumen dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK. Penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK dapat menggunakan mekanisme tatap muka secara langsung dihadapan mediator atau arbiter, ODR, dan/atau pemeriksaan dokumen.<sup>32</sup> Setiap dokumen yang dipergunakan dalam penyelesaian sengketa dengan metode ODR diserahkan melalui sistem elektronik yang digunakan oleh LAPS SJK;
3. LAPS SJK akan memverifikasi dokumen elektronik permohonan dan melakukan konfirmasi penerimaan penyelesaian sengketa yang telah diajukan;

---

<sup>30</sup> Sikapi Uangmu OJK, "*Mekanisme Penyelesaian Sengketa Melalui LAPS*", diakses dari <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/337>, pada tanggal 8 Februari 2021 pukul 19:21 WIB

<sup>31</sup> Pasal 36 ayat (1) POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

<sup>32</sup> Pasal 33 ayat (1) POJK LAPS SJK



4. Para pihak akan melakukan pemilihan atau penunjukan mediator atau arbiter sebagai pihak ketiga yang berkompeten dalam suatu penyelesaian sengketa tertentu;
5. Proses penyelesaian sengketa melalui mediasi atau arbitrase dengan media elektronik. Penyelesaian sengketa dapat diselesaikan melalui mediasi terlebih dahulu, namun apabila tidak adanya kesepakatan antara para pihak yang bersengketa, penyelesaian sengketa dapat dilanjutkan secara arbitrase. Media elektronik yang dipergunakan dalam mekanisme ODR dapat melalui *web conference*, *audio conference*, dan *video conference*;
6. Tercapai kesepakatan para pihak;
7. LAPS SJK akan memonitoring terhadap pelaksanaan kesepakatan yang telah diputuskan melalui ODR.

Sesuai pasal 11 huruf c POJK LAPS SJK, PUJK *Fintech* yang terlibat sengketa terhadap konsumen wajib untuk melaksanakan hasil kesepakatan dan putusan LAPS SJK. Apabila dikemudian hari PUJK terkait terdapat melanggar ketentuan tersebut, maka OJK melalui laporan yang disampaikan oleh LAPS SJK berwenang untuk mengenakan sanksi administratif kepada PUJK *Fintech*, yakni berupa:<sup>33</sup>

- a. Peringatan tertulis;
- b. Denda pembayaran dengan jumlah uang tertentu;
- c. Pembatasan kegiatan usaha; dan/atau
- d. Pembekuan kegiatan usaha PUJK.

Informasi dan data elektronik yang disampaikan melalui sistem ODR memiliki keabsahan hukum, begitu pula dengan hasil putusan dari ODR.<sup>34</sup> Hasil putusan ODR dianggap sah sepanjang isi dari hasil putusan tersebut memiliki autentikasi dan dapat dipertanggungjawabkan serta tidak melanggar ketentuan perundang-undangan yang ada.

Pelaksanaan ODR mengesampingkan akan keharusan para pihak untuk *face to face* dalam melaksanakan penyelesaian sengketa karena segala aktifitas dijalankan melalui sistem elektronik yang telah dikelola oleh penyedia ODR. Maka dibutuhkan sebuah platform dengan fungsi mengolah, mengirim, menerima, menyimpan, dan memproses data informasi yang telah terenkripsi data untuk melindungi informasi dan data elektronik yang digunakan dalam proses penyelesaian sengketa secara ODR sehingga aman dari adanya peretasan data.

---

<sup>33</sup> Pasal 43 ayat (1) POJK LAPS SJK

<sup>34</sup> Pasal 5 ayat (1) UU ITE



Pengendalian pengamanan informasi dan/atau dokumen yang digunakan dalam layanan sengketa wajib diterapkan oleh LAPS SJK pada setiap sistem elektronik yang digunakan,<sup>35</sup> yakni meliputi:

- a) Kerahasiaan;
- b) Integritas;
- c) Ketersediaan
- d) Keaslian
- e) Tidak dapat diingkari
- f) Pengendalian otorisasi dalam sistem, pangkalan data, dan aplikasi;
- g) Pemisahan tugas dan tanggung jawab; dan
- h) Pemeliharaan jejak audit.

Sesuai pasal 41 ayat (1) POJK LAPS SJK yang menyatakan bahwa LAPS SJK yang tidak memenuhi ketentuan pengendalian pengamanan informasi dan/atau dokumen dalam sistem elektronik yang dipergunakan dalam penyelesaian sengketa dapat dikenakan sanksi administratif berupa peringatan tertulis dan/atau penggantian pengurus dan/atau pengawas LAPS SJK. OJK akan melakukan peninjauan terhadap pengawas dan/atau pengurus LAPS SJK atas kapasitas dan kelayakan sebelum penerapan sanksi terhadap LAPS SJK.

Aspek keamanan sistem elektronik dalam ODR wajib menjadi perhatian utama dalam penyelenggaraan penyelesaian sengketa bisnis *Fintech*. Salah satu upaya yang dapat ditempuh dalam meningkatkan pengamanan layanan ODR adalah dengan dimilikinya sertifikasi Sistem Manajemen Pengamanan Informasi yang diterbitkan oleh Lembaga Sertifikasi sebagaimana termaktub pada pasal 10 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 4 Tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Informasi. Penyedia layanan penyelesaian sengketa secara ODR harus didukung dengan penempatan data pada sistem elektronik *data center* (pusat data) dan *disaster recovery center* (pusat pemulihan bencana) guna menguatkan pengawasan dalam penggunaan data pada sistem elektronik yang digunakan pada layanan ODR sebagai bentuk dari manajemen risiko secara terintegral.

---

<sup>35</sup> Pasal 34 POJK LAPS SJK



---

## KESIMPULAN

*Fintech* menjadi salah satu produk di industri jasa keuangan yang lahir sebagai akibat perkembangan dunia teknologi yang semakin pesat. Tingginya angka transaksi *Fintech* tidak terlepas dari timbulnya sengketa elektronik yang semakin kompleks pula karena segala kegiatan *Fintech* dilakukan di dunia maya. *Online Dispute Resolution* (ODR) menjadi alternatif penyelesaian sengketa *Fintech* karena penyelesaian sengketa secara konvensional dirasa tidak sejalan dengan sistem *Fintech* yang dipisahkan dengan kondisi geografis. ODR merupakan implementasi dari *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dimana proses penyelesaiannya menggunakan internet sehingga para pihak yang terlibat sengketa tidak diperlukan lagi berhadapan muka di depan mediator atau arbiter. Pelaksanaan ODR sebagai penyelesaian sengketa di bidang bisnis *Fintech* menjadi kewenangan dari LAPS SJK dan diawasi oleh OJK yang diatur dalam pasal 33 ayat (1) huruf b POJK LAPS SJK. Penyelesaian sengketa *Fintech* melalui ODR wajib disepakati para pihak dan tertuang dalam *e-contract* apabila dalam hal pengaduan secara IDR PUJK tidak dapat ditemukan kesepakatan. Pada dasarnya pelaksanaan ODR tidak jauh berbeda dengan pelaksanaan penyelesaian sengketa melalui ADR, perbedaan hanya terletak di sistem elektronik yang dipergunakan pada ODR. Namun demikian, perlu pengendalian pengamanan yang harus diterapkan di layanan ODR untuk menjaga informasi data para pihak yang terlibat dari peretasan data.



## DAFTAR PUSTAKA

### I. Buku

- Basarah, Moch. 2011. *Prosedur Penyelesaian Sengketa Arbitrase Tradisional dan Modern (Online)*. Yogyakarta: genta Publishing
- Cortes, Pablo. 2011. *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*. Oxon: Routledge
- Jamilah, Fitrotin. 2014. *Strategi Sengketa Bisnis*. Yogyakarta: Medpress Digital
- Soekanto, Sarjono. 1998. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Rajawali Press
- Winarta, Frans Hendra. 2012. *Hukum Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Sinar Grafika

### II. Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 *Informasi dan Transaksi Elektronik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 30 tahun 1999 *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 *Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 290.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 *Perlindungann Konsumen Sektor Jasa Keuangan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 118.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2016 *Sistem Manajemen Pengamanan Informasi*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 551

### III. Jurnal

- Chandra, A. (2014). Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Melalui Online Dispute Resolution (ODR) Kaitan dengan UU Informasi dan Transaksi Elektronik No. 11 Tahun 2008. *Jurnal Ilmu Komputer*, 10(2).
- Goodman, J. W. (2003). The pros and cons of online dispute resolution: an assessment of cyber-mediation websites. *Duke Law & Technology Review*, 2(1), 1-16.
- Hotur, S. K. B. (2017). A Comparative Analysis of Dispute Resolution Platforms. *American Journal of Operations Management and Information Systems*, 2(3), 84



Setiyawan, W. B. M., Churniawan, E., & Rudatyo, R. (2020). ONLINE DISPUTE RESOLUTION SEBAGAI MODEL PERLINDUNGAN HUKUM PELAKU BISNIS. *Rechtidee*, 15(1), 114-132.

Sutiyoso, B. (2008). Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Online Dispute Resolution dan Pemberlakuannya di Indonesia. *Mimbar Hukum-Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada*, 20(2), 229-250.

#### IV. Laporan Penelitian

Mahkamah Agung. 2000. Laporan Penelitian Alternative Dispute Resolution (Penyelesaian Sengketa Alternatif) dan Court Connected Dispute Resolution (Penyelesaian Sengketa Yang Terkait Dengan Pengadilan). Hlm. 31

#### V. Internet

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet. 2020. Laporan Survei Internet APJII 2009-2020 (Q2) dari <http://apjii.or.id/survei> (diakses 1 Februari 2021)

OJK. 2020. Perkembangan Fintech Lending Desember 2020 dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/Pages/-Statistik-Fintech-Lending-Periode-Desember-2020.aspx> (diakses 1 Februari 2021)

United nations Conference on Trade and Development. 2003. E-Commerce and Development Report 2003 dari [https://unctad.org/system/files/official-document/ecdr2003ch7\\_en.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/ecdr2003ch7_en.pdf) (diakses 4 Februari 2021)

NCSC. What is ODR? dari <https://www.ncsc.org/odr/guidance-and-tools> (diakses 4 Februari 2021)

OJK. 2017. Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan dari <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/pengumuman/Documents/Daftar%20Lembaga%20Alternatif%20Penyelesaian%20Sengketa.pdf> (diakses 5 Februari 2021)

OJK. 2020. Summary POJK 61-07-2020 dari <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Lembaga-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa-Sektor-Jasa-Keuangan.aspx> (diakses 5 Februari 2021)

OJK. 2020. Satu Pintu LAPS SJK Segera Beroperasi Tahun 2021 dari <https://www.ojk.go.id/id/media/ojk-tv/detail-video.aspx?id=657> (diakses 5 Februari 2021)

OJK. 2020. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan dari <https://twitter.com/ojkindonesia/status/1332221762067525637> (diakses 6 Februari 2021)

OJK. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan->



---

[konsumen/Pages/Lembaga-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.aspx](#) (diakses 8 Februari 2021)

Sikapi Uangmu OJK. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Melalui LAPS dari <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/337> (diakses 8 Februari 2021)