Perlindungan Hukum Pengguna Fintech P2P Lending melalui Penguatan Online Dispute Resolution di Indonesia

Donny Yuhendra Wibiantoro[1*], Teddy Prima Anggriawan[2]
[1*,2]Magister Hukum, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran Jawa Timur
Corresponding Author's e-mail : 23068020010@student.upnjatim.ac.id

SEIKAT
Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hukum

e-ISSN: 2964-0962

SEIKAT: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hukum

https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/seikat

Vol. 5, No. 5, Oktober 2026

Page: 4218 - 4228

Available at:

https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/seikat/article/view/4000

DOI:

https://doi.org/10.55681/seikat.v5i5.4000

Article History:

Received: 14-08-2026
Revised: 30-10-2026
Accepted: 30-10-2026

Abstract *: The development of P2P lending fintech offers easy access to funding but also presents various legal risks for both lenders and borrowers. These risks highlight the importance of legal protection and dispute resolution mechanisms suited to the nature of electronic-based services. This study aims to analyze the forms of legal protection for P2P lending fintech users, the shortcomings of online-based dispute resolution regulations, and the resulting legal implications. The research employs a normative-juridical method with a statutory approach. Legal materials were gathered through literature review and analyzed qualitatively using deductive logic. The findings indicate that legal protection for users is provided both preventively—through regulation, licensing, supervision, information disclosure, data protection, and complaint services—and repressively—through the imposition of sanctions and dispute resolution. However, there is currently no specific, comprehensive regulation regarding non-litigation Online Dispute Resolution (ODR), leading to uncertainty regarding procedures and the legal enforceability of resolution outcomes. Therefore, it is necessary to strengthen regulations and develop an ODR system integrated with LAPS SJK to ensure dispute resolution that is simple, fast, affordable, secure, and legally certain.*

Keywords *: P2P lending fintech; legal protection; users; Online Dispute Resolution; dispute resolution.*

Abstract : Perkembangan fintech P2P lending memberikan kemudahan akses pendanaan, tetapi juga menimbulkan berbagai risiko hukum bagi pemberi dan penerima dana. Risiko tersebut menunjukkan pentingnya perlindungan hukum dan mekanisme penyelesaian sengketa yang sesuai dengan karakter layanan berbasis elektronik. Penelitian ini bertujuan menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi pengguna fintech P2P lending, kelemahan pengaturan penyelesaian sengketa berbasis daring, serta akibat hukum yang ditimbulkannya. Penelitian menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan. Bahan hukum dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan dianalisis secara kualitatif menggunakan logika deduktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi pengguna telah diberikan secara preventif melalui pengaturan, perizinan, pengawasan, keterbukaan informasi, perlindungan data, dan layanan pengaduan serta secara represif melalui penerapan sanksi dan penyelesaian sengketa. Namun, belum terdapat pengaturan khusus dan komprehensif mengenai Online Dispute Resolution (ODR) nonlitigasi sehingga menimbulkan ketidakpastian prosedur dan kekuatan hukum hasil penyelesaian. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengaturan dan pengembangan ODR yang terintegrasi dengan LAPS SJK untuk mewujudkan penyelesaian sengketa yang sederhana, cepat, terjangkau, aman, dan berkepastian hukum.

Keywords : fintech P2P lending; perlindungan hukum; pengguna; Online Dispute Resolution; penyelesaian sengketa.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk sektor jasa keuangan. Perubahan tersebut didorong oleh kemajuan teknologi, pergeseran pola hidup, serta meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang cepat dan mudah diakses. Penggunaan teknologi dalam sistem perekonomian kemudian melahirkan berbagai inovasi layanan keuangan sekaligus mengubah hubungan hukum antara pelaku usaha dan pengguna layanan.[1] Salah satu inovasi tersebut adalah financial technology (fintech), yaitu layanan keuangan yang memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan.

Perkembangan fintech di Indonesia turut mendorong lahirnya layanan Financial Technology Peer-to-Peer Lending (fintech P2P lending), yang secara yuridis dikenal sebagai Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBBTI). Layanan ini mempertemukan pemberi dana dan penerima dana untuk melakukan kegiatan pendanaan melalui sistem elektronik yang disediakan oleh penyelenggara. Seluruh proses pendanaan, mulai dari pendaftaran, pengajuan, pembuatan perjanjian, penyaluran dana, hingga pembayaran kembali, dapat dilakukan melalui aplikasi atau situs web tanpa memerlukan pertemuan secara langsung antara para pihak.[2]

Kemudahan akses, kecepatan proses, persyaratan yang relatif sederhana, dan tidak diwajibkannya agunan tertentu menjadi keunggulan yang mendorong penggunaan fintech P2P lending oleh masyarakat. Layanan tersebut dapat menjadi alternatif bagi masyarakat yang membutuhkan pendanaan, khususnya bagi pihak yang belum memperoleh akses secara optimal melalui lembaga keuangan konvensional. Meskipun demikian, kemudahan yang ditawarkan juga diikuti oleh berbagai risiko hukum yang dapat merugikan pengguna, baik sebagai pemberi dana maupun penerima dana. Risiko tersebut antara lain berupa gagal bayar, ketidakjelasan informasi mengenai bunga dan biaya, penggunaan klausula baku yang tidak seimbang, penyalahgunaan data pribadi, serta praktik penagihan yang tidak sesuai dengan ketentuan hukum.

Penyelenggaraan fintech P2P lending melibatkan pemberi dana, penerima dana, dan penyelenggara yang masing-masing memiliki hak dan kewajiban. Hubungan hukum di antara para pihak dituangkan dalam perjanjian elektronik yang mengikat sepanjang memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu adanya kesepakatan, kecakapan, suatu hal tertentu, dan sebab yang tidak terlarang. Namun, dalam praktiknya, perjanjian fintech P2P lending pada umumnya disusun secara sepihak oleh penyelenggara dalam bentuk perjanjian baku. Kondisi tersebut dapat menempatkan pengguna pada kedudukan yang lebih lemah karena tidak memiliki kesempatan yang memadai untuk merundingkan ketentuan dalam perjanjian.[3]

Perlindungan hukum terhadap pengguna fintech P2P lending diperlukan untuk menjamin keseimbangan kedudukan para pihak serta mencegah terjadinya pelanggaran terhadap hak pengguna. Perlindungan tersebut pada dasarnya telah memperoleh landasan melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Pengaturan yang lebih khusus terdapat dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

[1]Jamal Wiwoho dan Dona Budi Kharisma, *Isu-Isu Hukum di Sektor Fintech* (Malang: Setara Press, 2021), hlm. vii.

[2] Astri Rumondang, Acai Sudirman, dan Faried Effendy, *Fintech: Inovasi Sistem Keuangan di Era Digital* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2019), hlm. 125.

[3] Ade Putri Lestari dan Laksanto Utomo, "Kepastian Perlindungan Hukum pada Klausula Baku dalam Perjanjian Pinjaman Online di Indonesia," *Supremasi Jurnal Hukum*, Vol. 2, No. 2, 2020, hlm. 174–193.

Berbagai ketentuan tersebut memberikan kewenangan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan fintech P2P lending. Penyelenggara juga diwajibkan menerapkan prinsip keterbukaan informasi, perlakuan yang adil, perlindungan data pengguna, serta penyediaan sarana pengaduan. Perlindungan hukum yang diberikan dapat dibedakan menjadi perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif diarahkan untuk mencegah terjadinya pelanggaran melalui pengaturan, perizinan, pengawasan, edukasi, keterbukaan informasi, dan pengamanan data pengguna. Sementara itu, perlindungan hukum represif diberikan setelah terjadi pelanggaran atau sengketa melalui penerapan sanksi dan mekanisme penyelesaian sengketa.

Penyelesaian sengketa fintech P2P lending dapat ditempuh melalui jalur litigasi maupun nonlitigasi. Penyelesaian secara litigasi dilakukan melalui pengadilan, sedangkan penyelesaian secara nonlitigasi dapat dilakukan melalui negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Dalam sektor jasa keuangan, penyelesaian sengketa di luar pengadilan juga dapat dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Mekanisme nonlitigasi pada dasarnya lebih sesuai dengan karakteristik sengketa fintech P2P lending karena dapat dilaksanakan secara fleksibel, sederhana, dan berbiaya lebih terjangkau serta mampu menjaga kerahasiaan para pihak.

Meskipun telah tersedia berbagai mekanisme penyelesaian sengketa, pengaturannya belum sepenuhnya menyesuaikan dengan karakteristik fintech P2P lending yang seluruh kegiatannya berlangsung melalui sistem elektronik. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa belum mengatur secara tegas dan terperinci mengenai pelaksanaan Online Dispute Resolution (ODR) dalam penyelesaian sengketa nonlitigasi. Kondisi tersebut menimbulkan ketidakpastian mengenai prosedur pengajuan, pemeriksaan bukti elektronik, verifikasi identitas para pihak, keabsahan kesepakatan elektronik, serta kekuatan hukum dan pelaksanaan hasil penyelesaian sengketa secara daring.[4]

Ketiadaan pengaturan yang komprehensif mengenai ODR menyebabkan penyelesaian sengketa nonlitigasi berbasis daring belum dapat diterapkan secara optimal. Padahal, mekanisme ODR memiliki kesesuaian dengan karakteristik fintech P2P lending karena transaksi, perjanjian, komunikasi, dan bukti yang berkaitan dengan layanan tersebut tersimpan secara elektronik. Pemanfaatan teknologi memungkinkan pendaftaran sengketa, penyampaian dokumen, komunikasi, perundingan, dan pemeriksaan bukti dilakukan tanpa kehadiran fisik para pihak. Mekanisme tersebut berpotensi mempercepat proses penyelesaian, mengurangi biaya, menjaga kerahasiaan, dan memperluas akses pengguna terhadap penyelesaian sengketa.[5] Namun, penerapannya tetap memerlukan kerangka hukum, prosedur, keamanan sistem, dan infrastruktur teknologi yang memadai.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi pengguna fintech P2P lending tidak cukup hanya diwujudkan melalui pembentukan hak, kewajiban, dan larangan. Perlindungan hukum juga harus didukung oleh mekanisme penyelesaian sengketa yang sesuai dengan karakter digital layanan. Belum adanya pengaturan khusus mengenai ODR nonlitigasi berpotensi menghambat pemulihan hak pengguna serta menimbulkan ketidakpastian hukum ketika terjadi sengketa dalam penyelenggaraan fintech P2P lending.

[4] Anisa Fitria, "Aspek Hukum Arbitrase Online sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis," *Lex Jurnalica*, Vol. 17, No. 2, 2020, hlm. 163–172.
[5] Lintang Tantowi, "Penyelesaian Sengketa melalui Arbitrase secara Online di Indonesia," *Literasi Hukum*, Vol. 2, No. 1, 2020, hlm. 44–53.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi pengguna layanan fintech P2P lending menurut hukum positif di Indonesia, mengidentifikasi kelemahan pengaturan penyelesaian sengketa berbasis daring, serta menganalisis akibat hukum yang ditimbulkan oleh kelemahan tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan landasan bagi penguatan perlindungan pengguna dan pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa yang sesuai dengan karakteristik layanan keuangan berbasis teknologi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan mengkaji norma, asas, dan ketentuan hukum tertulis yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.[6] Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dengan menelaah peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan pengguna, penyelenggaraan fintech P2P lending, serta penyelesaian sengketa di Indonesia.[7]

Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer meliputi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, serta peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang berkaitan dengan fintech P2P lending dan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Bahan hukum sekunder terdiri atas buku dan artikel jurnal yang relevan, sedangkan bahan hukum tersier meliputi kamus hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia, dan sumber penunjang lainnya.

Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan dengan menginventarisasi, mengidentifikasi, dan menelaah bahan hukum yang berhubungan dengan perlindungan pengguna fintech P2P lending dan penyelesaian sengketa berbasis daring.[8] Bahan hukum tersebut kemudian dianalisis secara kualitatif menggunakan logika deduktif, yaitu menguraikan ketentuan dan konsep yang bersifat umum untuk menghasilkan kesimpulan yang lebih khusus mengenai bentuk perlindungan hukum, kelemahan pengaturan, serta akibat hukum yang timbul dalam penyelenggaraan fintech P2P lending di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Perlindungan Hukum bagi Pengguna Fintech P2P Lending di Indonesia

Pengguna fintech P2P lending merupakan subjek hukum yang memiliki hak dan kepentingan hukum dalam penyelenggaraan layanan keuangan berbasis teknologi. Pengguna tersebut meliputi pemberi dana dan penerima dana yang dipertemukan melalui sistem elektronik yang disediakan oleh penyelenggara. Hubungan antara para pihak menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan berdasarkan perjanjian elektronik serta ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, perlindungan hukum diperlukan untuk mencegah terjadinya pelanggaran sekaligus menyediakan mekanisme pemulihan apabila pengguna mengalami kerugian.

[6] Kadarudin, *Penelitian di Bidang Ilmu Hukum (Sebuah Pemahaman Awal)* (Semarang: Formaci, 2021), hlm. 161.
[7] I Made Pasek Diantha, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum* (Jakarta: Prenada Media Group, 2017), hlm. 156–165.
[8] Bachtiar, *Mendesain Penelitian Hukum* (Yogyakarta: Deepublish, 2021), hlm. 101.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi pengguna fintech P2P lending di Indonesia dapat dibedakan menjadi perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif diberikan untuk mencegah terjadinya pelanggaran, sedangkan perlindungan hukum represif diberikan setelah terjadi pelanggaran atau sengketa.[9] Kedua bentuk perlindungan tersebut saling berkaitan karena keberadaan peraturan dan pengawasan tidak selalu dapat mencegah timbulnya sengketa sehingga tetap diperlukan mekanisme penegakan hukum dan pemulihan hak pengguna.

Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif bagi pengguna fintech P2P lending diwujudkan melalui pembentukan peraturan, perizinan, pengawasan, keterbukaan informasi, perlindungan data pengguna, serta penyediaan layanan pengaduan. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan memberikan kewenangan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan di sektor jasa keuangan. Kewenangan tersebut menjadi dasar bagi Otoritas Jasa Keuangan untuk mengawasi penyelenggaraan LPBBTI dan memastikan bahwa penyelenggara menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan ketentuan hukum.

Pengaturan yang lebih khusus mengenai penyelenggaraan fintech P2P lending terdapat dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi. Peraturan tersebut mengatur kelembagaan penyelenggara, kegiatan usaha, tata kelola, manajemen risiko, perlindungan pengguna, pelaporan, dan pengawasan. Keharusan bagi penyelenggara untuk memperoleh izin dari Otoritas Jasa Keuangan merupakan bentuk perlindungan preventif karena bertujuan memastikan bahwa layanan pendanaan hanya diselenggarakan oleh badan hukum yang memenuhi persyaratan dan berada dalam pengawasan otoritas yang berwenang.

Perlindungan preventif juga berkaitan dengan keabsahan perjanjian elektronik antara para pihak. Perjanjian dalam penyelenggaraan LPBBTI harus memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Kesepakatan harus diberikan secara bebas tanpa paksaan, kekhilafan, atau penipuan. Para pihak juga harus memiliki kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum, sedangkan objek perjanjian harus jelas dan tujuan perjanjian tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, maupun ketertiban umum. Pemenuhan persyaratan tersebut diperlukan agar perjanjian elektronik memiliki kekuatan mengikat sekaligus memberikan kepastian mengenai hak dan kewajiban para pihak.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan mewajibkan pelaku usaha jasa keuangan menerapkan prinsip perlindungan konsumen. Prinsip tersebut mencakup edukasi yang memadai, keterbukaan dan transparansi informasi, perlakuan yang adil, perlindungan terhadap aset, privasi dan data konsumen, serta penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa secara efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan fintech P2P lending, penerapan prinsip tersebut mengharuskan penyelenggara memberikan informasi yang benar, jelas, mudah dipahami, dan tidak menyesatkan kepada pengguna.

Keterbukaan informasi memiliki kedudukan penting karena keputusan pengguna untuk memberikan atau menerima dana didasarkan pada informasi yang disampaikan melalui sistem

[9] Gusti Muhammad Raja Putra Perdana, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Elektronik," *LAUNG: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 1, No. 1, 2025, hlm. 29–34.

elektronik. Informasi tersebut setidaknya mencakup identitas penyelenggara, ketentuan pendanaan, manfaat, biaya, bunga, risiko, jangka waktu, tata cara pembayaran, dan mekanisme penanganan pengaduan. Informasi yang tidak lengkap atau disampaikan secara tidak transparan dapat menyebabkan pengguna mengambil keputusan tanpa memahami akibat hukum dan risiko ekonomi yang mungkin timbul.

Perlindungan data juga menjadi bagian dari perlindungan preventif. Penyelenggara memperoleh dan mengelola berbagai data pengguna dalam proses pendaftaran, verifikasi, penilaian kelayakan, dan pelaksanaan pendanaan. Pengumpulan dan penggunaan data tersebut harus dilakukan secara terbatas sesuai dengan tujuan penyelenggaraan layanan. Penyelenggara juga memiliki kewajiban untuk menjaga kerahasiaan, keutuhan, dan keamanan data agar tidak digunakan atau disebarluaskan tanpa dasar yang sah. Perlindungan data diperlukan karena penyalahgunaan informasi pribadi dapat menimbulkan kerugian ekonomi maupun kerugian terhadap kehormatan dan kehidupan pribadi pengguna.

Upaya preventif berikutnya dilakukan melalui penyediaan layanan pengaduan. Penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses serta menindaklanjuti setiap laporan yang diajukan oleh pengguna. Penanganan pengaduan secara internal memberikan kesempatan kepada penyelenggara dan pengguna untuk menyelesaikan permasalahan sebelum berkembang menjadi sengketa. Otoritas Jasa Keuangan juga memiliki fungsi pelayanan pengaduan sebagai bagian dari pengawasan terhadap pelaku usaha jasa keuangan. Dengan demikian, layanan pengaduan tidak hanya menjadi sarana komunikasi, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen untuk mendeteksi dan mencegah berulangnya pelanggaran.

Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif diberikan apabila telah terjadi pelanggaran, kerugian, atau sengketa dalam penyelenggaraan fintech P2P lending. Perlindungan ini bertujuan memulihkan hak pihak yang dirugikan, menentukan pertanggungjawaban, dan memberikan sanksi kepada pihak yang melanggar ketentuan hukum. Perlindungan represif dapat dilaksanakan melalui penerapan sanksi administratif maupun melalui penyelesaian sengketa secara litigasi dan nonlitigasi.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Otoritas Jasa Keuangan berwenang menetapkan sanksi administratif terhadap pihak yang melanggar ketentuan di sektor jasa keuangan. Sanksi tersebut dapat berupa peringatan tertulis, denda, pembatasan kegiatan usaha, pembekuan kegiatan usaha, hingga pencabutan izin usaha. Penerapan sanksi tidak hanya berfungsi sebagai tindakan terhadap pelanggaran yang telah terjadi, tetapi juga memberikan efek pencegahan agar penyelenggara menaati kewajiban perlindungan pengguna.

Selain melalui penerapan sanksi, perlindungan represif diberikan melalui penyelesaian sengketa. Pasal 42 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 memberikan ruang kepada konsumen untuk menyelesaikan sengketa melalui pengadilan apabila pengaduan antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan tidak mencapai kesepakatan. Penyelesaian melalui pengadilan menghasilkan putusan yang mengikat para pihak dan dapat dilaksanakan melalui mekanisme eksekusi sesuai dengan hukum acara yang berlaku.

Perkembangan teknologi juga telah memengaruhi pelaksanaan penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 menjadi dasar penyelenggaraan administrasi perkara dan persidangan secara elektronik melalui sistem e-court. Selanjutnya, Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2022 memberikan dasar bagi pelaksanaan mediasi di pengadilan secara elektronik. Kedua peraturan tersebut menunjukkan

bahwa sistem peradilan telah mulai mengakomodasi penggunaan teknologi dalam penyelesaian sengketa, meskipun penerapannya masih berada dalam jalur litigasi.

Pengguna juga dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui jalur nonlitigasi. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa memberikan ruang kepada para pihak untuk menyelesaikan sengketa perdata di luar pengadilan berdasarkan itikad baik. Dalam sektor jasa keuangan, penyelesaian sengketa nonlitigasi difasilitasi melalui LAPS SJK sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

Penyelesaian sengketa nonlitigasi dapat dilakukan melalui negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Negosiasi memungkinkan para pihak mencapai kesepakatan secara langsung tanpa melibatkan pihak ketiga. Mediasi melibatkan pihak ketiga yang netral untuk membantu para pihak mencapai kesepakatan, sedangkan konsiliasi memberikan ruang yang lebih besar kepada konsiliator untuk menawarkan alternatif penyelesaian. Arbitrase dilakukan berdasarkan perjanjian arbitrase dan menghasilkan putusan yang bersifat final serta mengikat. Keragaman mekanisme tersebut memberikan pilihan kepada para pihak untuk menentukan cara penyelesaian yang sesuai dengan karakteristik sengketa.[10]

Mekanisme nonlitigasi memiliki keunggulan berupa prosedur yang lebih fleksibel, kerahasiaan yang lebih terjaga, dan terbukanya kemungkinan mencapai penyelesaian berdasarkan kepentingan para pihak. Karakteristik tersebut sesuai dengan sengketa fintech P2P lending yang pada umumnya berkaitan dengan hubungan kontraktual dan membutuhkan penyelesaian secara cepat. Namun, keberadaan berbagai alternatif penyelesaian belum dengan sendirinya menjamin perlindungan yang efektif apabila pengguna tidak memahami mekanismenya atau prosedur yang tersedia belum menyesuaikan dengan karakter layanan digital.

Kelemahan Perlindungan Hukum bagi Pengguna Fintech P2P Lending di Indonesia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelemahan utama perlindungan hukum bagi pengguna fintech P2P lending terletak pada belum adanya pengaturan yang secara khusus dan komprehensif mengatur ODR dalam penyelesaian sengketa nonlitigasi. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa telah memberikan dasar bagi penyelesaian sengketa di luar pengadilan, tetapi belum mengatur prosedur penyelesaian sengketa yang seluruh tahapannya dilaksanakan melalui sistem elektronik.

Ketiadaan pengaturan khusus tersebut menyebabkan kedudukan dan pelaksanaan ODR dalam sistem hukum Indonesia belum memperoleh kepastian yang memadai. Permasalahan tidak hanya berkaitan dengan pengakuan penggunaan sarana elektronik, tetapi juga mencakup prosedur pengajuan sengketa, pemanggilan para pihak, verifikasi identitas, penyampaian dokumen, pemeriksaan alat bukti elektronik, pelaksanaan perundingan, penandatanganan kesepakatan, serta kekuatan hukum hasil penyelesaian sengketa. Ketidakjelasan terhadap aspek-aspek tersebut dapat menimbulkan perbedaan penafsiran dalam pelaksanaannya.[11]

Secara prinsip, penggunaan ODR dimungkinkan berdasarkan asas kebebasan berkontrak sepanjang para pihak menyepakati mekanisme tersebut. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya juga telah mengakui informasi elektronik, dokumen elektronik, dan tanda tangan elektronik dalam hubungan hukum. Namun, pengakuan terhadap dokumen dan transaksi elektronik belum secara langsung membentuk

[10] Dahliani dan Hadi Tuasika, "Penyelesaian Sengketa Perdata melalui Non-Litigasi: Kajian Hukum dan Implementasinya di Indonesia," *Journal of Dual Legal Systems*, Vol. 2, No. 1, 2025, hlm. 46–69.
[11] Anisa Fitria, "Aspek Hukum Arbitrase Online sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis," *Lex Jurnalica*, Vol. 17, No. 2, 2020, hlm. 163–172.

prosedur penyelesaian sengketa nonlitigasi secara daring. Dengan demikian, terdapat perbedaan antara pengakuan terhadap sarana elektronik dan ketersediaan aturan prosedural mengenai penyelesaian sengketa melalui sarana tersebut.

Persoalan lain muncul dalam arbitrase daring. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 mensyaratkan adanya perjanjian arbitrase tertulis dan putusan arbitrase yang dapat dijamin keasliannya. Apabila pemeriksaan dilakukan sepenuhnya secara daring, diperlukan ketentuan yang menjamin keabsahan perjanjian arbitrase, autentikasi identitas para pihak dan arbiter, keamanan dokumen, serta keaslian putusan. Tanpa prosedur yang jelas, pelaksanaan arbitrase daring berpotensi dipersoalkan pada tahap pengakuan maupun eksekusi putusan.

Kelemahan normatif tersebut juga berkaitan dengan belum tersedianya platform nasional yang secara khusus dan terintegrasi memfasilitasi ODR nonlitigasi dalam sengketa fintech P2P lending. Pengguna masih harus mengikuti mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang berbeda-beda, sehingga prosesnya belum sepenuhnya sederhana dan mudah dipahami. Kondisi tersebut berpotensi mengurangi minat pengguna untuk menempuh penyelesaian nonlitigasi dan mendorong penyelesaian langsung melalui pengadilan atau bahkan membiarkan sengketa tanpa penyelesaian.

Selain persoalan regulasi, penerapan ODR menghadapi kendala infrastruktur dan kemampuan pengguna. Pelaksanaan penyelesaian sengketa secara daring bergantung pada ketersediaan perangkat, kualitas jaringan internet, keamanan sistem, dan kemampuan para pihak menggunakan teknologi. Ketimpangan akses internet dapat membatasi partisipasi pengguna yang berada di wilayah tertentu. Risiko gangguan sistem, kebocoran data, penyadapan, dan penyalahgunaan informasi juga harus diperhitungkan karena proses penyelesaian sengketa melibatkan dokumen dan data yang bersifat pribadi.

Rendahnya literasi digital dan pemahaman hukum masyarakat turut memengaruhi efektivitas perlindungan. Sebagian pengguna belum memahami hak dan kewajibannya, tata cara mengajukan pengaduan, pilihan forum penyelesaian sengketa, serta akibat hukum dari perjanjian elektronik yang disetujui. Akibatnya, mekanisme nonlitigasi yang telah tersedia belum dimanfaatkan secara optimal. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa penguatan perlindungan hukum tidak cukup dilakukan melalui pembentukan peraturan, tetapi harus disertai edukasi, penyediaan informasi, dan pendampingan yang mudah dijangkau oleh pengguna.

Akibat Hukum Kelemahan Perlindungan bagi Pengguna Fintech P2P Lending

Belum adanya pengaturan ODR nonlitigasi secara khusus menimbulkan ketidakpastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara fintech P2P lending. Pengguna tidak memperoleh kepastian mengenai prosedur yang harus ditempuh ketika pengaduan internal tidak menghasilkan kesepakatan, sedangkan penyelenggara tidak memiliki pedoman yang seragam mengenai pelaksanaan penyelesaian sengketa secara daring. Ketidakpastian tersebut dapat menghambat pemulihan hak pengguna dan memperpanjang penyelesaian sengketa.

Kelemahan pengaturan juga menyebabkan perlindungan represif belum sepenuhnya sejalan dengan karakteristik fintech P2P lending. Seluruh kegiatan pendanaan berlangsung melalui sistem elektronik, tetapi penyelesaian sengketa nonlitigasi belum didukung oleh mekanisme daring yang terperinci. Ketidaksesuaian tersebut mengakibatkan pengguna tetap harus menghadapi prosedur yang bersifat konvensional, meskipun transaksi dan bukti yang menjadi dasar sengketa telah tersedia dalam bentuk elektronik.

Ketergantungan pada prosedur konvensional dapat menimbulkan beban waktu dan biaya yang tidak sebanding dengan nilai sengketa. Sengketa fintech P2P lending dapat melibatkan nilai kerugian yang relatif terbatas sehingga pengguna mungkin memilih untuk tidak melanjutkan

penyelesaian apabila biaya dan waktu yang diperlukan terlalu besar. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan hak pengguna tidak dipulihkan dan pelanggaran tidak memperoleh penyelesaian yang memadai.

Sebaliknya, pemanfaatan ODR dapat mendukung penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan efisien. Proses pendaftaran, penyampaian dokumen, komunikasi, dan pemantauan perkembangan sengketa dapat dilakukan melalui sistem elektronik. Penerapan teknologi dalam penyelesaian sengketa juga dapat mengurangi beban administratif dan memberikan akses informasi yang lebih terbuka kepada para pihak.[12] Fleksibilitas tersebut memungkinkan pengguna mengikuti proses penyelesaian tanpa dibatasi oleh jarak dan kebutuhan untuk hadir secara fisik.

Fintech P2P lending pada dasarnya memiliki kondisi yang mendukung penerapan ODR karena seluruh aktivitas para pihak menghasilkan jejak digital. Perjanjian elektronik, data transaksi, riwayat pembayaran, pemberitahuan, dan komunikasi antara para pihak dapat digunakan untuk membantu penelusuran fakta hukum. Keberadaan bukti elektronik tersebut memungkinkan sengketa diperiksa berdasarkan dokumen yang tersedia tanpa selalu memerlukan pertemuan langsung.

Penerapan ODR juga dapat menjaga kerahasiaan para pihak dan membantu mempertahankan hubungan hukum antara pengguna dan penyelenggara. Penyelesaian nonlitigasi lebih mengutamakan pencapaian kesepakatan daripada penentuan pihak yang menang dan kalah. Akan tetapi, manfaat tersebut harus didukung oleh keamanan sistem, perlindungan data, verifikasi identitas, independensi pihak ketiga, dan kepastian mengenai kekuatan hukum hasil penyelesaian.[13]

Berdasarkan analisis tersebut, kelemahan perlindungan hukum tidak terletak pada ketiadaan seluruh mekanisme penyelesaian sengketa, melainkan pada belum terintegrasinya mekanisme tersebut dengan karakter digital fintech P2P lending. Indonesia telah memiliki pengaturan mengenai perlindungan konsumen, penyelenggaraan LPBBTI, transaksi elektronik, serta alternatif penyelesaian sengketa. Namun, ketentuan tersebut masih tersebar dan belum membentuk prosedur ODR nonlitigasi yang utuh, seragam, dan mudah diakses.

Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengaturan yang secara khusus memuat tahapan pengajuan sengketa, verifikasi para pihak, pemeriksaan bukti elektronik, proses mediasi atau arbitrase daring, penandatanganan kesepakatan, perlindungan data, serta kekuatan hukum hasil penyelesaian. Penguatan tersebut dapat dilakukan dengan mengembangkan platform ODR yang terintegrasi melalui LAPS SJK. Keberadaan mekanisme tersebut diharapkan dapat memberikan kepastian hukum, memperluas akses keadilan, dan meningkatkan efektivitas perlindungan bagi pengguna fintech P2P lending di Indonesia.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Perlindungan hukum bagi pengguna fintech P2P lending di Indonesia telah diberikan secara preventif dan represif. Perlindungan preventif diwujudkan melalui pengaturan, perizinan, pengawasan, keterbukaan informasi, perlindungan data, dan penyediaan layanan pengaduan. Sementara itu, perlindungan represif dilakukan melalui penerapan sanksi serta penyelesaian

[12] Saiful Muarif, "Transformasi Penyelesaian Sengketa Perdata melalui Online Dispute Resolution (ODR): Tinjauan Efektivitas Pengadilan Virtual di Indonesia Tahun 2025," *Law, Development & Justice Review*, Vol. 8, No. 1, 2025, hlm. 69–84.

[13] Lintang Tantowi, "Penyelesaian Sengketa melalui Arbitrase secara Online di Indonesia," *Literasi Hukum*, Vol. 2, No. 1, 2020, hlm. 44–53.

sengketa secara litigasi dan nonlitigasi. Berbagai mekanisme tersebut menunjukkan bahwa hukum positif Indonesia telah memberikan dasar perlindungan bagi pemberi dana dan penerima dana dalam penyelenggaraan LPBBTI.

Namun, perlindungan tersebut belum sepenuhnya sesuai dengan karakteristik fintech P2P lending yang seluruh kegiatannya berlangsung melalui sistem elektronik. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa belum mengatur ODR nonlitigasi secara khusus dan komprehensif. Ketiadaan pengaturan tersebut menimbulkan ketidakpastian mengenai prosedur pengajuan sengketa, verifikasi para pihak, pemeriksaan bukti elektronik, perlindungan data, serta kekuatan hukum hasil penyelesaian. Kondisi ini dapat menghambat pemulihan hak pengguna dan menyebabkan penyelesaian sengketa menjadi kurang efektif. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengaturan dan pengembangan ODR nonlitigasi yang terintegrasi dengan LAPS SJK agar penyelesaian sengketa fintech P2P lending dapat dilaksanakan secara sederhana, cepat, terjangkau, aman, dan berkepastian hukum.

Saran

1. Pembentuk kebijakan perlu menyusun pengaturan khusus mengenai ODR nonlitigasi dalam penyelesaian sengketa fintech P2P lending. Pengaturan tersebut harus memuat prosedur pengajuan, verifikasi identitas, pemeriksaan bukti elektronik, pelaksanaan mediasi atau arbitrase daring, perlindungan data, serta kekuatan hukum hasil penyelesaian.
2. Otoritas Jasa Keuangan perlu memperkuat peran LAPS SJK melalui pengembangan platform ODR yang terintegrasi, aman, mudah diakses, dan ramah bagi pengguna. Pengembangan tersebut perlu disertai dengan peningkatan infrastruktur teknologi, standar keamanan sistem, serta edukasi mengenai mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa.
3. Penyelenggara fintech P2P lending perlu memberikan informasi yang transparan mengenai hak dan kewajiban pengguna serta mencantumkan mekanisme penyelesaian sengketa secara jelas dalam perjanjian elektronik. Penyelenggara juga perlu meningkatkan perlindungan data dan menyediakan layanan pengaduan yang mudah digunakan agar permasalahan dapat diselesaikan sebelum berkembang menjadi sengketa.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Program Studi Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur serta seluruh pihak yang telah memberikan dukungan akademik dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Bachtiar. (2021). *Mendesain penelitian hukum*. Deepublish.

Dahliani, & Tuasika, H. (2025). Penyelesaian sengketa perdata melalui non-litigasi: Kajian hukum dan implementasinya di Indonesia. *Journal of Dual Legal Systems, 2*(1), 46–69.

Diantha, I. M. P. (2017). *Metodologi penelitian hukum normatif dalam justifikasi teori hukum*. Prenada Media Group.

Fitria, A. (2020). Aspek hukum arbitrase online sebagai alternatif penyelesaian sengketa bisnis. *Lex Jurnalica, 17*(2), 163–172.

Kadarudin. (2021). *Penelitian di bidang ilmu hukum: Sebuah pemahaman awal*. Formaci.

Lestari, A. P., & Utomo, L. (2020). Kepastian perlindungan hukum pada klausula baku dalam perjanjian pinjaman online di Indonesia. *Supremasi Jurnal Hukum, 2*(2), 174–193.

Muarif, S. (2025). Transformasi penyelesaian sengketa perdata melalui Online Dispute Resolution (ODR): Tinjauan efektivitas pengadilan virtual di Indonesia tahun 2025. *Law, Development & Justice Review, 8*(1), 69–84.

Perdana, G. M. R. P. (2025). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik. *LAUNG: Jurnal Ilmu Hukum, 1*(1), 29–34.

Rumondang, A., Sudirman, A., & Effendy, F. (2019). *Fintech: Inovasi sistem keuangan di era digital*. Yayasan Kita Menulis.

Tantowi, L. (2020). Penyelesaian sengketa melalui arbitrase secara online di Indonesia. *Literasi Hukum, 2*(1), 44–53.

Wiwoho, J., & Kharisma, D. B. (2021). *Isu-isu hukum di sektor fintech*. Setara Press.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan secara Elektronik*.

Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2022 tentang Mediasi di Pengadilan secara Elektronik*.

Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan*.

Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia. (2022a). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan*.

Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia. (2022b). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi*.

Republik Indonesia. (1999a). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*.

Republik Indonesia. (1999b). *Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*.

Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*.

Republik Indonesia. (2011). *Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan*.