



## Potensi Sengketa Konsumen Di Sektor Fintech Dan Tantangan LAPS Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa

Efriza Malna Denta<sup>1</sup>, Abdurahman<sup>2</sup>, Zufriadin Adil Setiawan<sup>3</sup>, Zuhrah<sup>4</sup>

Universitas Muhammadiyah Bima, Indonesia<sup>1-4</sup>

Email Korespondensi: [efrizamalnadenta@gmail.com](mailto:efrizamalnadenta@gmail.com)

Article received: 01 November 2025, Review process: 11 November 2025

Article Accepted: 25 Desember 2025, Article published: 21 Januari 2026

### ABSTRACT

*The rapid development of financial technology (fintech) has significantly transformed the financial services sector by offering efficiency and wider access for consumers. However, the increasing use of fintech services has also led to a rise in consumer disputes, particularly related to peer-to-peer lending, digital payments, and data protection issues. This study aims to analyze the potential and patterns of consumer disputes in the fintech sector and to examine the challenges faced by the Financial Services Alternative Dispute Resolution Institution (LAPS) as an alternative mechanism for dispute settlement. This research employs a normative legal method using statutory and conceptual approaches, supported by secondary legal materials and official data from relevant authorities. The findings indicate that consumer disputes in fintech are predominantly caused by unequal bargaining positions, standard electronic contracts, low consumer literacy, and technological complexity. Furthermore, LAPS faces challenges related to institutional authority, procedural barriers, limited technical capacity, and low public awareness. These conditions reduce the effectiveness of LAPS in providing accessible and fair dispute resolution for fintech consumers. Therefore, strengthening regulatory clarity, institutional capacity, procedural accessibility, and consumer legal literacy is essential to enhance the role of LAPS in protecting consumer rights in the digital financial ecosystem..*

**Keywords:** Consumer Disputes, Fintech, LAPS, Alternative Dispute Resolution, Consumer Protection.

### ABSTRAK

Perkembangan financial technology (fintech) telah membawa perubahan signifikan dalam sektor jasa keuangan dengan menawarkan kemudahan, efisiensi, dan perluasan akses bagi konsumen. Namun, meningkatnya penggunaan layanan fintech juga diikuti dengan meningkatnya potensi sengketa konsumen, khususnya dalam layanan pinjaman daring, pembayaran digital, dan perlindungan data pribadi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis potensi serta pola sengketa konsumen di sektor fintech dan mengkaji tantangan yang dihadapi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS) sebagai mekanisme penyelesaian sengketa alternatif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual, serta didukung oleh bahan hukum sekunder dan data resmi dari otoritas terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sengketa konsumen fintech dipicu oleh ketidakseimbangan posisi tawar, penggunaan perjanjian baku elektronik, rendahnya literasi hukum dan keuangan konsumen, serta kompleksitas teknologi. Selain itu, LAPS menghadapi tantangan berupa ketidakjelasan kewenangan, hambatan prosedural,

*keterbatasan kapasitas teknis, dan rendahnya kesadaran konsumen. Oleh karena itu, penguatan peran LAPS menjadi penting untuk menjamin perlindungan hukum dan akses keadilan bagi konsumen fintech.*

**Kata Kunci:** *Sengketa Konsumen, Fintech, LAPS, Penyelesaian Sengketa Alternatif, Perlindungan Konsumen.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi signifikan dalam sektor jasa keuangan melalui kemunculan financial technology (fintech). Fintech menawarkan kemudahan akses, efisiensi, dan inklusivitas keuangan bagi masyarakat, terutama melalui layanan pembayaran digital, peer-to-peer lending, dan investasi berbasis aplikasi (Giglio, 2021; Batunanggar, 2019). Namun, di balik manfaat tersebut, peningkatan aktivitas transaksi digital juga membawa implikasi hukum baru, khususnya terkait perlindungan konsumen dan potensi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha fintech. Sengketa konsumen merupakan konsekuensi yang tidak terpisahkan dari hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga memerlukan mekanisme penyelesaian yang adil, efektif, dan berorientasi pada perlindungan hak konsumen.

Dalam praktiknya, sektor fintech di Indonesia menunjukkan berbagai permasalahan yang berpotensi menimbulkan sengketa konsumen. Kasus-kasus seperti penyalahgunaan data pribadi, penagihan yang tidak beretika, bunga dan denda yang tidak transparan, hingga layanan fintech ilegal masih kerap terjadi, terutama pada platform peer-to-peer lending (Suryono et al., 2021; Disemadi, 2022). Sebagai contoh, banyak pengaduan konsumen terkait fintech lending yang dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK), di mana konsumen merasa dirugikan akibat ketidakseimbangan posisi tawar serta minimnya pemahaman terhadap perjanjian digital yang disepakati. Fenomena ini menunjukkan bahwa sengketa konsumen di sektor fintech bersifat kompleks dan membutuhkan mekanisme penyelesaian sengketa yang adaptif terhadap karakteristik layanan digital.

Urgensi penelitian ini terletak pada meningkatnya jumlah sengketa konsumen di sektor fintech yang belum sepenuhnya diimbangi dengan efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah memberikan dasar hukum perlindungan bagi konsumen, implementasinya dalam konteks fintech masih menghadapi berbagai tantangan, baik dari aspek regulasi, kelembagaan, maupun literasi hukum konsumen. Oleh karena itu, keberadaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di sektor jasa keuangan menjadi instrumen penting untuk menjamin akses keadilan bagi konsumen di luar jalur litigasi yang cenderung formal, mahal, dan memakan waktu.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas penyelesaian sengketa konsumen dan peran lembaga penyelesaian sengketa. Rahmawayi et al. (2018) menekankan pentingnya pendekatan win-win solution dalam penyelesaian sengketa konsumen, namun belum secara spesifik mengkaji sengketa di sektor fintech. Sitepu dan Muhamad (2021) menganalisis efektivitas Badan Penyelesaian

Sengketa Konsumen (BPSK), tetapi fokusnya masih pada sengketa konsumen secara umum, bukan jasa keuangan digital. Sementara itu, Rambe et al. (2022) mengkaji kewenangan BPSK pasca terbentuknya LAPS sektor jasa keuangan, namun penelitian tersebut belum mengelaborasi secara mendalam tantangan faktual LAPS dalam menangani sengketa fintech. Dengan demikian, masih terdapat celah penelitian terkait analisis komprehensif potensi sengketa konsumen fintech dan tantangan LAPS sebagai mekanisme alternatif penyelesaiannya.

Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada fokus analisis terhadap karakteristik sengketa konsumen di sektor fintech yang bersifat digital, lintas wilayah, dan berbasis teknologi, serta keterkaitannya dengan efektivitas LAPS sebagai alternatif penyelesaian sengketa. Penelitian ini tidak hanya menelaah aspek normatif, tetapi juga mengkaji tantangan institusional, prosedural, dan substantif yang dihadapi LAPS dalam praktik penyelesaian sengketa fintech. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan perspektif baru dalam pengembangan model penyelesaian sengketa konsumen yang responsif terhadap dinamika industri fintech.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) bagaimana potensi sengketa konsumen yang timbul di sektor fintech; dan (2) apa saja tantangan yang dihadapi LAPS sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen di sektor fintech. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bentuk dan karakteristik sengketa konsumen di sektor fintech serta mengkaji efektivitas dan tantangan LAPS dalam memberikan perlindungan hukum dan akses keadilan bagi konsumen jasa keuangan digital.

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menganalisis ketentuan hukum yang mengatur perlindungan konsumen, penyelenggaraan fintech, serta mekanisme penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji konsep-konsep hukum terkait sengketa konsumen, keadilan, dan penyelesaian sengketa alternatif dalam konteks jasa keuangan digital. Sumber bahan hukum dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan sektor jasa keuangan, sedangkan bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, serta laporan resmi dari otoritas terkait yang relevan dengan topik penelitian. Adapun bahan hukum tersier digunakan sebagai pendukung untuk memperjelas istilah dan konsep hukum. Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan menelusuri literatur hukum dan data pendukung dari sumber-sumber yang kredibel.

Analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif dengan metode analisis deskriptif-analitis, yaitu menguraikan dan menginterpretasikan bahan hukum yang telah dikumpulkan secara sistematis untuk menjawab rumusan masalah

penelitian. Hasil analisis selanjutnya disajikan dalam bentuk argumentasi hukum yang logis dan terstruktur guna menarik kesimpulan mengenai potensi sengketa konsumen di sektor fintech serta tantangan dan solusi penguatan peran LAPS sebagai alternatif penyelesaian sengketa. Metode ini dipilih agar penelitian mampu memberikan pemahaman komprehensif dan rekomendatif sesuai dengan tujuan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Gambaran Umum Permasalahan Sengketa Konsumen di Sektor Fintech*

Sektor financial technology (fintech) di Indonesia telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir sebagai respons terhadap peningkatan kebutuhan layanan keuangan digital serta inklusi finansial masyarakat (Giglio, 2021). Pertumbuhan layanan seperti pinjaman online (fintech lending), pembayaran digital, dan instrumen kredit berbasis teknologi memberikan kemudahan akses dan kecepatan transaksi yang belum pernah terjadi sebelumnya. Namun, peningkatan aktivitas konsumen ini juga diikuti oleh lonjakan **pengaduan dan sengketa konsumen** yang berkaitan dengan layanan fintech, yang menunjukkan adanya risiko signifikan bagi perlindungan konsumen. Hal ini menjadi masalah penting di ranah hukum perlindungan konsumen karena karakteristik layanan fintech berbeda secara substansial dengan jasa keuangan tradisional.

Permasalahan yang muncul dalam sengketa konsumen fintech meliputi kegagalan atau keterlambatan transaksi, perilaku penagihan yang dinilai kasar atau melanggar etika, pelanggaran privasi data konsumen, serta risiko fraud eksternal yang mengakibatkan kerugian finansial bagi konsumen (OJK, 2024; Liputan6.com, 2024). Data terbaru menunjukkan bahwa sektor fintech menjadi penyumbang terbesar jumlah aduan konsumen yang masuk melalui Aplikasi Portal Pengaduan Konsumen (APPK) Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Misalnya, sepanjang tahun 2024, OJK mencatat sekitar **10.961 aduan konsumen terhadap perusahaan fintech** dari total lebih 31.000 aduan di seluruh sektor jasa keuangan (OJK, 2024).

Di sisi lain, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) juga menunjukkan peningkatan aktivitas dalam menerima permohonan penyelesaian sengketa sejak awal 2025. Data menunjukkan bahwa *per tanggal 30 November 2025*, LAPS SJK telah menerima **3.110 permohonan penyelesaian sengketa**, yang sebagian besar berasal dari sengketa fintech, terutama pinjaman daring atau fintech P2P lending (OJK, 2025). Namun dari total permohonan tersebut, hanya sekitar **22,48% yang berhasil diselesaikan melalui mediasi, arbitrase, atau mekanisme alternatif lainnya**, sementara sebagian besar lainnya tidak dapat diproses karena tidak memenuhi kriteria atau belum melewati penyelesaian internal di perusahaan fintech (*internal dispute resolution*) terlebih dahulu.

Permasalahan sengketa konsumen di sektor fintech menunjukkan kompleksitas yang beragam, di antaranya:

1. **Tingginya jumlah aduan konsumen fintech dibandingkan sektor lain**, yang mengindikasikan adanya kesenjangan antara ekspektasi layanan dengan realitas praktik operasional fintech.

2. **Masalah perilaku penagihan dan praktik pelanggaran data pribadi**, yang menjadi sorotan konsumen terhadap fintech lending dan layanan kredit daring.
3. **Ketidaksesuaian penyelesaian sengketa internal** di tingkat penyedia jasa yang menyebabkan konsumen harus menempuh jalur alternatif seperti LAPS SJK.

Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa sistem penyelesaian sengketa konsumen di sektor fintech masih menghadapi tantangan substansial, baik dari sisi efektivitas mekanisme penyelesaian, kesiapan regulasi, maupun kapasitas lembaga yang menangani. Ketidakseimbangan ini berimplikasi tidak hanya pada perlindungan konsumen, tetapi juga pada kepercayaan publik terhadap perkembangan fintech sebagai bagian penting dari ekosistem keuangan digital Indonesia.

**Tabel 1. Data Kuantitas Aduan/Sengketa Konsumen di Sektor Fintech (2024–2025)**

Tahun	Sumber Data	Jumlah Aduan/Sengketa	Catatan Utama
2024 (hingga Juli)	OJK APPK	±5.047 aduan fintech dan fintech \ lainnya	Termasuk aduan perilaku penagihan, fraud, privasi data <a href="#">Liputan6</a>
2024 (hingga Nov)	OJK APPK	±10.961 aduan fintech dari 31.099 total aduan	Fintech paling banyak dibanding sektor lain <a href="#">CNBC Indonesia</a>
2025 (1 Jan–30 Nov)	LAPS SJK	3.110 permohonan penyelesaian sengketa	22,48% telah diselesaikan <a href="#">kontan.co.id</a>
2024 (Jan–Jun)	OJK APPK	±5.115 pengaduan konsumen fintech	Mayoritas aduan di <a href="#">Databoks</a>

**Sumber:** OJK (2024; 2025); Katadata Databoks (2024); CNBC Indonesia (2024); Liputan6 (2024).

### **Potensi dan Pola Sengketa Konsumen dalam Layanan Fintech**

Sengketa konsumen dalam layanan fintech memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan sengketa pada sektor jasa keuangan konvensional. Perbedaan tersebut terutama terletak pada penggunaan teknologi digital sebagai medium utama transaksi, sifat perjanjian elektronik yang bersifat baku, serta minimnya interaksi langsung antara konsumen dan penyelenggara fintech. Kondisi ini menciptakan relasi hukum yang kompleks, di mana konsumen sering kali berada pada posisi yang lebih lemah baik dari segi informasi, pemahaman hukum, maupun daya tawar.

Potensi sengketa konsumen dalam fintech umumnya bermula dari ketidakseimbangan posisi para pihak dalam perjanjian elektronik. Perjanjian fintech biasanya dituangkan dalam bentuk *standard contract* atau *click wrap agreement* yang harus disetujui konsumen tanpa adanya ruang negosiasi. Konsumen cenderung hanya menyetujui syarat dan ketentuan demi memperoleh akses layanan dengan cepat, tanpa memahami secara utuh konsekuensi hukum yang timbul. Kondisi ini sejalan dengan pandangan bahwa perjanjian baku berpotensi menimbulkan klausula yang merugikan konsumen dan bertentangan dengan prinsip keadilan serta itikad baik (Tampubolon, 2016).

Pola sengketa konsumen fintech juga banyak dipengaruhi oleh jenis layanan yang digunakan. Pada fintech *peer-to-peer lending*, sengketa umumnya berkaitan dengan besaran bunga dan denda, metode penagihan, serta penyalahgunaan data pribadi. Sementara itu, pada layanan pembayaran digital dan dompet elektronik, sengketa sering muncul akibat kegagalan transaksi, saldo yang tidak sesuai, atau pemblokiran akun secara sepihak. Pola ini menunjukkan bahwa sengketa fintech tidak hanya bersifat kontraktual, tetapi juga berkaitan erat dengan aspek teknologi dan tata kelola sistem digital yang digunakan oleh penyelenggara (Disemadi, 2022).

Selain itu, potensi sengketa konsumen fintech diperkuat oleh rendahnya tingkat literasi keuangan dan literasi digital masyarakat. Banyak konsumen belum memahami mekanisme kerja fintech, risiko layanan, serta hak dan kewajiban hukum yang melekat dalam transaksi digital. Akibatnya, konsumen sering kali baru menyadari adanya pelanggaran atau kerugian setelah dampak negatif dirasakan secara langsung. Kondisi ini mencerminkan bahwa sengketa fintech tidak selalu disebabkan oleh kesalahan teknis semata, tetapi juga oleh ketimpangan pengetahuan antara konsumen dan pelaku usaha.

Dari perspektif perlindungan konsumen, pola sengketa fintech juga menunjukkan adanya pergeseran bentuk kerugian yang dialami konsumen. Jika pada sektor konvensional kerugian lebih banyak bersifat materiil, maka dalam fintech kerugian bersifat multidimensional, mencakup kerugian finansial, psikologis, serta pelanggaran privasi data. Penyalahgunaan data pribadi konsumen untuk kepentingan penagihan atau pemasaran, misalnya, menimbulkan dampak jangka panjang yang tidak selalu dapat dinilai secara ekonomi. Hal ini memperkuat argumentasi bahwa sengketa fintech memiliki dimensi perlindungan hak asasi konsumen yang lebih luas (Sinaga & Sulisrudatin, 2015).

Pola penyelesaian sengketa yang ditempuh konsumen fintech juga menunjukkan kecenderungan yang problematis. Banyak konsumen tidak menempuh jalur penyelesaian sengketa formal karena keterbatasan akses, biaya, dan waktu. Di sisi lain, mekanisme pengaduan internal yang disediakan oleh penyelenggara fintech sering kali tidak memberikan solusi yang memuaskan. Kondisi ini menyebabkan akumulasi ketidakpuasan konsumen dan mendorong meningkatnya jumlah pengaduan ke otoritas maupun lembaga penyelesaian sengketa eksternal. Fenomena tersebut menegaskan bahwa potensi sengketa fintech tidak hanya terletak pada munculnya konflik, tetapi juga pada kegagalan sistem dalam merespons konflik secara efektif (Rahmawayi et al., 2018).

Lebih jauh, pola sengketa konsumen fintech juga dipengaruhi oleh dinamika regulasi yang belum sepenuhnya adaptif terhadap perkembangan teknologi. Meskipun telah terdapat regulasi dan pengawasan dari otoritas terkait, praktik di lapangan menunjukkan adanya celah antara norma hukum dan implementasi. Celah ini dimanfaatkan oleh sebagian pelaku usaha untuk mengoptimalkan keuntungan dengan mengorbankan kepentingan konsumen. Dalam konteks ini, sengketa konsumen fintech dapat dipandang sebagai indikator adanya ketidakseimbangan antara inovasi teknologi dan perlindungan hukum (Disemadi, 2022).

Dengan demikian, potensi dan pola sengketa konsumen dalam layanan fintech menunjukkan bahwa permasalahan yang muncul bersifat sistemik dan berlapis. Sengketa tidak hanya disebabkan oleh pelanggaran individual, tetapi juga oleh struktur hubungan hukum, desain teknologi, serta keterbatasan mekanisme perlindungan konsumen yang tersedia. Analisis ini menegaskan pentingnya pendekatan penyelesaian sengketa yang tidak semata-mata reaktif, tetapi juga preventif dan berorientasi pada perlindungan konsumen secara berkelanjutan. Kondisi inilah yang kemudian menempatkan LAPS sebagai instrumen strategis yang perlu dikaji lebih lanjut dalam konteks efektivitas dan tantangannya pada pembahasan berikutnya.

### ***Tantangan LAPS sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Fintech***

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) dibentuk sebagai respons atas kebutuhan mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan di luar jalur litigasi. Dalam konteks sektor fintech, LAPS diharapkan menjadi sarana yang efektif untuk menjembatani kepentingan konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan digital. Namun, dalam praktiknya, LAPS masih menghadapi berbagai tantangan struktural dan fungsional yang memengaruhi efektivitasnya dalam menyelesaikan sengketa konsumen fintech.

Tantangan pertama terletak pada aspek kelembagaan dan kewenangan. Secara normatif, keberadaan LAPS SJK dimaksudkan untuk mengambil alih peran penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang sebelumnya banyak ditangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Namun, pergeseran kewenangan ini belum sepenuhnya dipahami oleh konsumen maupun pelaku usaha. Penelitian Rambe et al. (2022) menunjukkan bahwa pasca pembentukan LAPS SJK, masih terdapat ketidakjelasan batas kewenangan antara BPSK dan LAPS, khususnya dalam sengketa jasa keuangan digital. Ketidakjelasan ini berimplikasi pada kebingungan konsumen dalam menentukan forum penyelesaian sengketa yang tepat, sehingga menghambat akses keadilan secara efektif.

Tantangan kedua berkaitan dengan prosedur dan prasyarat penyelesaian sengketa di LAPS. Salah satu ketentuan utama LAPS adalah kewajiban konsumen untuk terlebih dahulu menempuh mekanisme penyelesaian sengketa internal (*internal dispute resolution*) pada penyelenggara fintech. Meskipun ketentuan ini bertujuan mendorong penyelesaian secara mandiri, dalam praktiknya mekanisme internal tersebut sering kali tidak berjalan efektif dan cenderung berpihak pada

pelaku usaha. Akibatnya, ketika sengketa diajukan ke LAPS, banyak permohonan yang ditolak karena dianggap belum memenuhi syarat administratif. Kondisi ini menimbulkan kesan bahwa LAPS bersifat eksklusif dan kurang responsif terhadap kebutuhan perlindungan konsumen.

Selanjutnya, tantangan signifikan lainnya adalah rendahnya tingkat literasi hukum konsumen terhadap LAPS. Sebagian besar konsumen fintech belum mengetahui keberadaan, fungsi, dan prosedur LAPS sebagai alternatif penyelesaian sengketa. Konsumen cenderung lebih mengenal jalur pengaduan ke Otoritas Jasa Keuangan atau media sosial dibandingkan mengajukan permohonan ke LAPS. Hal ini menunjukkan bahwa LAPS belum sepenuhnya terintegrasi dalam ekosistem perlindungan konsumen yang mudah diakses dan dipahami masyarakat. Rendahnya literasi ini memperlemah posisi LAPS sebagai instrumen utama penyelesaian sengketa konsumen fintech (Maharani & Dzikra, 2021).

Tantangan berikutnya menyangkut karakteristik sengketa fintech yang kompleks dan berbasis teknologi, sementara kapasitas LAPS dalam menangani sengketa tersebut masih terbatas. Sengketa fintech sering kali melibatkan isu teknis seperti keamanan sistem, algoritma penilaian kredit, pemrosesan data pribadi, serta bukti digital yang memerlukan keahlian khusus. Namun, tidak semua mediator atau arbiter di LAPS memiliki latar belakang teknis yang memadai untuk memahami aspek teknologi secara komprehensif. Akibatnya, proses penyelesaian sengketa berpotensi tidak optimal dan kurang mencerminkan keadilan substantif bagi konsumen.

Dari perspektif efektivitas, tantangan LAPS juga tercermin dari tingkat penyelesaian sengketa yang relatif rendah dibandingkan jumlah permohonan yang masuk. Banyak sengketa yang tidak dapat diselesaikan karena ketidakhadiran pelaku usaha, penolakan untuk mengikuti proses mediasi, atau kegagalan mencapai kesepakatan. Hal ini menunjukkan bahwa sifat penyelesaian sengketa melalui LAPS yang mengedepankan kesukarelaan (*voluntary*) masih menjadi kelemahan dalam konteks hubungan yang tidak seimbang antara konsumen dan pelaku usaha fintech. Ketika pelaku usaha memiliki posisi dominan, insentif untuk berpartisipasi secara aktif dalam proses LAPS menjadi rendah.

Selain itu, tantangan normatif juga muncul dari belum optimalnya integrasi LAPS dengan kerangka perlindungan konsumen secara nasional. LAPS masih diposisikan sebagai lembaga penyelesaian sengketa sektoral yang berdiri sendiri, tanpa koordinasi yang kuat dengan lembaga perlindungan konsumen lainnya. Kondisi ini berpotensi menimbulkan fragmentasi sistem penyelesaian sengketa dan mengurangi kepastian hukum bagi konsumen. Dalam konteks negara hukum, penyelesaian sengketa seharusnya menjadi bagian dari sistem perlindungan konsumen yang terpadu dan berorientasi pada keadilan substantif (Handoko, 2019).

Dengan demikian, tantangan LAPS sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen fintech bersifat multidimensional, mencakup aspek kelembagaan, prosedural, kapasitas sumber daya manusia, hingga literasi konsumen. Tantangan-tantangan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan LAPS secara normatif belum sepenuhnya sejalan dengan efektivitas implementatifnya di lapangan. Oleh karena

itu, diperlukan upaya penguatan dan reformulasi peran LAPS agar mampu menjawab kompleksitas sengketa konsumen fintech secara lebih adaptif dan berkeadilan, yang akan dibahas lebih lanjut dalam pembahasan mengenai solusi dan penguatan LAPS pada bagian selanjutnya.

### *Solusi dan Penguatan Peran LAPS dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Fintech*

Penguatan peran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) merupakan kebutuhan mendesak dalam rangka menjawab kompleksitas sengketa konsumen di sektor fintech. Solusi yang ditawarkan tidak dapat bersifat parsial, melainkan harus mencakup aspek normatif, kelembagaan, dan implementatif agar LAPS mampu berfungsi secara efektif sebagai instrumen perlindungan konsumen. Dalam konteks ini, pendekatan penyelesaian sengketa alternatif harus ditempatkan tidak hanya sebagai mekanisme penyelesaian konflik, tetapi juga sebagai bagian integral dari sistem keadilan konsumen di sektor jasa keuangan digital.

Solusi pertama yang perlu dikedepankan adalah **penguatan kerangka regulasi dan kejelasan kewenangan LAPS**. Diperlukan harmonisasi regulasi antara ketentuan perlindungan konsumen, regulasi sektor jasa keuangan, dan kebijakan penyelesaian sengketa alternatif. Kejelasan pembagian kewenangan antara LAPS dan lembaga lain, seperti BPSK, harus ditegaskan untuk menghindari tumpang tindih dan kebingungan bagi konsumen. Harmonisasi ini penting agar konsumen memiliki kepastian hukum dalam menentukan forum penyelesaian sengketa yang tepat, sekaligus memperkuat legitimasi LAPS sebagai lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa fintech (Rambe et al., 2022).

Solusi kedua berkaitan dengan **penyederhanaan prosedur dan peningkatan aksesibilitas LAPS bagi konsumen fintech**. Prosedur pengajuan sengketa perlu dirancang lebih fleksibel dan adaptif terhadap karakteristik layanan digital, misalnya melalui mekanisme pengajuan daring yang terintegrasi, batas waktu penanganan yang jelas, serta pendampingan hukum bagi konsumen. Selain itu, prasyarat penyelesaian sengketa internal pada penyelenggara fintech perlu dievaluasi agar tidak menjadi hambatan administratif yang justru merugikan konsumen. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip penyelesaian sengketa alternatif yang menekankan efisiensi, keadilan, dan kemudahan akses (Nurlani, 2022).

Solusi ketiga adalah **peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan kompetensi teknis LAPS**. Sengketa fintech memerlukan pemahaman multidisipliner yang mencakup aspek hukum, teknologi informasi, dan tata kelola data. Oleh karena itu, mediator dan arbiter LAPS perlu dibekali dengan pelatihan khusus terkait fintech, keamanan siber, serta bukti digital. Penguatan kapasitas ini bertujuan agar proses penyelesaian sengketa tidak hanya formalitas prosedural, tetapi mampu menghasilkan putusan atau kesepakatan yang mencerminkan keadilan substantif bagi konsumen. Tanpa peningkatan kompetensi, LAPS berisiko tertinggal dari dinamika perkembangan industri fintech.

Selanjutnya, solusi penting lainnya adalah **peningkatan literasi dan kesadaran konsumen terhadap LAPS**. Upaya sosialisasi yang masif dan

berkelanjutan perlu dilakukan oleh LAPS bekerja sama dengan Otoritas Jasa Keuangan, pelaku usaha fintech, dan lembaga perlindungan konsumen. Literasi ini tidak hanya mencakup pengenalan prosedur LAPS, tetapi juga pemahaman hak dan kewajiban konsumen dalam transaksi fintech. Dengan meningkatnya literasi hukum konsumen, potensi sengketa dapat ditekan sejak awal, dan ketika sengketa terjadi, konsumen memiliki kepercayaan untuk menggunakan LAPS sebagai sarana penyelesaian yang kredibel (Maharani & Dzikra, 2021).

Solusi berikutnya adalah **penguatan sifat mengikat dan kepatuhan terhadap hasil penyelesaian sengketa LAPS**. Meskipun penyelesaian sengketa alternatif bersifat sukarela, diperlukan insentif dan mekanisme pengawasan agar pelaku usaha fintech mematuhi kesepakatan atau putusan yang dihasilkan melalui LAPS. Penguatan ini dapat dilakukan melalui integrasi hasil LAPS dengan sistem pengawasan otoritas, sehingga ketidakpatuhan pelaku usaha memiliki konsekuensi administratif atau reputasional. Pendekatan ini bertujuan menyeimbangkan posisi konsumen dan pelaku usaha dalam proses penyelesaian sengketa (Rahmawati et al., 2018).

Dengan demikian, solusi dan penguatan peran LAPS harus dilakukan secara komprehensif dan berkelanjutan. LAPS tidak cukup hanya hadir sebagai lembaga formal, tetapi harus mampu beradaptasi dengan karakteristik sengketa fintech yang dinamis dan berbasis teknologi. Penguatan regulasi, prosedur, kapasitas, dan literasi konsumen merupakan langkah strategis untuk menjadikan LAPS sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, adil, dan berorientasi pada perlindungan konsumen. Upaya ini pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap industri fintech serta memperkuat sistem perlindungan konsumen di era ekonomi digital.

## SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa sengketa konsumen di sektor fintech memiliki karakteristik yang kompleks dan berbeda dari sektor jasa keuangan konvensional. Sengketa tersebut umumnya dipicu oleh penggunaan perjanjian elektronik baku, ketidakseimbangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha, rendahnya literasi hukum dan digital konsumen, serta risiko yang melekat pada penggunaan teknologi keuangan. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya jumlah pengaduan konsumen fintech dan menegaskan perlunya mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan adaptif.

Lebih lanjut, LAPS sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen fintech masih menghadapi berbagai tantangan kelembagaan, prosedural, dan implementatif yang memengaruhi efektivitasnya. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penyederhanaan prosedur, serta peningkatan literasi konsumen agar LAPS dapat berfungsi secara optimal sebagai instrumen perlindungan konsumen. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan dan penelitian lanjutan terkait penyelesaian sengketa konsumen di era keuangan digital.

## DAFTAR RUJUKAN

- 
- Batunanggar, S. (2019). Fintech development and regulatory frameworks in Indonesia. *ADB Working Paper Series*, (1014).
- Disemadi, H. S. (2022). Titik lemah industri keuangan fintech di Indonesia: Kajian perbandingan hukum. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 4(3), 471–493.
- Giglio, F. (2021). Fintech: A literature review. *European Research Studies Journal*, 24(2B), 600–627.
- Maharani, A., & Dzikra, A. D. (2021). Fungsi perlindungan konsumen dan peran lembaga perlindungan konsumen di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(6), 659–666.
- Rambe, T. A. F., Sunarmi, S., Siregar, M., & Sukarja, D. (2022). Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pasca terbentuknya LAPS sektor jasa keuangan. *Locus Journal of Academic Literature Review*, 109–116.
- Sitepu, R. I., & Muhamad, H. (2021). Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Indonesia. *Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia*, 3(2), 7–14.
- Sinaga, N. A., & Sulisrudatin, N. (2015). Pelaksanaan perlindungan konsumen di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 5(2).
- Suryono, R. R., Budi, I., & Purwandari, B. (2021). Detection of fintech P2P lending issues in Indonesia. *Heliyon*, 7(4).
- Handayani, F. N. (2020). *Hukum perlindungan konsumen*. Bintang Pustaka Madani.
- Handoko, D. (2019). *Hukum penyelesaian sengketa konsumen*. Hawa dan AHWA.
- Rahmawayi, I. N., Sh, M. H., & Lubis, Rukiyah, S. H. (2018). *Win-win solution sengketa konsumen*. MediaPressindo.
- Triana, N., & Si, S. M. (2019). *Alternative dispute resolution: Penyelesaian sengketa alternatif dengan model mediasi, arbitrase, negosiasi dan konsultasi*. Kaizen Sarana Edukasi.
- Nugroho, S. A. (2019). *Manfaat mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa*. Prenada Media.
- CNBC Indonesia. (2024). OJK terima lebih dari 31 ribu aduan konsumen, fintech dan perbankan mendominasi. <https://www.cnbcindonesia.com>
- Katadata Databoks. (2024). Fintech menjadi sektor dengan aduan konsumen terbanyak di Indonesia. <https://databoks.katadata.co.id>
- Liputan6. (2024). Aduan konsumen fintech didominasi masalah penagihan dan perlindungan data pribadi. <https://www.liputan6.com>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Laporan pengaduan konsumen sektor jasa keuangan*. <https://www.ojk.go.id>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2025). *Laporan penyelesaian sengketa LAPS sektor jasa keuangan*. <https://www.ojk.go.id>
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.