

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Upaya hukum Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan menjadi semakin penting seiring dengan meningkatnya jumlah pengaduan dari tahun ke tahun. Perkembangan pesat industri jasa keuangan, terutama di sektor fintech, telah memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah mengakses layanan keuangan. Digitalisasi layanan keuangan ini memberikan banyak manfaat, seperti kemudahan transaksi dan inklusi keuangan yang lebih luas. Namun, kemajuan ini juga menghadirkan tantangan baru yang berdampak pada perlindungan konsumen.¹

Di sisi lain, berbagai permasalahan masih muncul, seperti kurangnya transparansi informasi, praktik bisnis yang merugikan, hingga penyalahgunaan data pribadi oleh penyedia layanan keuangan. Kondisi ini menuntut peran aktif OJK dalam memastikan bahwa seluruh entitas jasa keuangan beroperasi sesuai dengan aturan yang mengatur perlindungan konsumen yang telah ditetapkan dalam reegulasi yang berlaku. Peningkatan jumlah pengaduan konsumen dari tahun ke tahun menjadi indikasi bahwa masih terdapat berbagai tantangan dalam mewujudkan perlindungan konsumen yang optimal di sektor jasa keuangan. Karena itu, dibutuhkan penguatan regulasi dan pengawasan supaya ekosistem jasa keuangan bisa maju secara sehat tanpa mengorbankan kepentingan konsumen.

Data dari laporan tahunan OJK tahun 2022-2024 menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam jumlah pengaduan konsumen terhadap sektor jasa keuangan. Pengaduan tertinggi berasal dari sektor perbankan, diikuti oleh fintech, dan kemudian industri pembiayaan. Peningkatan jumlah pengaduan ini menunjukkan bahwa meskipun regulasi telah diterapkan, masih banyak aspek

¹ Yusuf, M. "Peranan Financial Technology dalam Mengubah Lanskap Perbankan Modern di Indonesia." *Sultra Research of Law* 5, no. 1 (2023): 8-17.

dalam layanan keuangan yang berpotensi merugikan konsumen. Berikut adalah data jumlah pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan dari tahun 2022 hingga 2024:

Tabel 1.1
Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan²

Sektor	2022	2023	2024
Perbankan	7.425	10.848	12.776
Fintech	2.855	5.677	11.948
Pembiayaan	2.871	4.528	6.958

Dari data tersebut, terlihat bahwa sektor fintech mengalami lonjakan jumlah pengaduan yang sangat signifikan dibandingkan sektor lainnya, sehingga perlu mendapat perhatian khusus. Pada tahun 2022, jumlah pengaduan terhadap fintech tercatat sebanyak 2.855 kasus, meningkat menjadi 5.677 kasus pada tahun 2023, dan melonjak tajam menjadi 11.948 kasus pada tahun 2024. Peningkatan ini menunjukkan bahwa meskipun fintech menawarkan inovasi dalam layanan keuangan, masih terdapat berbagai kendala yang dialami oleh konsumen, terutama terkait dengan tingginya bunga pinjaman, biaya keterlambatan yang tidak transparan, serta praktik penagihan yang tidak sesuai dengan regulasi.

Peningkatan jumlah pengaduan ini tidak hanya terjadi di level nasional, namun juga tercermin pada berbagai wilayah, termasuk Jawa Barat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun regulasi telah diterapkan, masih banyak aspek dalam layanan keuangan yang berpotensi merugikan konsumen. Di tingkat provinsi, misalnya laporan OJK Cirebon hingga triwulan I-2024 mencatatkan 441 pengaduan dan konsultasi dari konsumen, dengan sektor perbankan, fintech lending, dan perusahaan pembiayaan sebagai sektor yang paling banyak

² “Laporan Tahunan OJK,” diakses 6 Februari 2025, <https://ojk.go.id/id/data-dan-statistik/laporan-tahunan/default.aspx>.

dilaporkan.³ Sementara itu, data dari LAPS SJK menunjukkan bahwa di Jawa Barat, sebanyak 206 pengaduan diterima, dengan sektor fintech peer-to-peer lending mencatatkan 264 pengaduan pada semester I-2024.⁴ Tren ini mengindikasikan bahwa permasalahan utama yang dihadapi konsumen di tingkat nasional juga terjadi di daerah, khususnya terkait penagihan yang tidak etis dan suku bunga tinggi.

Selain jumlah pengaduan yang meningkat tajam, jenis permasalahan yang dihadapi konsumen fintech juga semakin kompleks. Banyak pengguna jasa fintech mengalami kesulitan dalam memahami total kewajiban mereka akibat kurangnya transparansi mengenai suku bunga dan biaya tambahan, yang sering kali tidak sesuai dengan regulasi yang ditetapkan oleh OJK. Ketidaktahuan ini membuat konsumen rentan terhadap risiko utang berlebihan, terutama ketika denda dan biaya keterlambatan tidak dijelaskan secara jelas sejak awal.⁵ Hal ini harus menjadi perhatian serius karena dapat menjerumuskan konsumen ke dalam jebakan utang yang sulit diselesaikan. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan yang lebih ketat serta kebijakan yang lebih efektif dalam menegakkan perlindungan konsumen di sektor fintech.

Faktor lain yang berkontribusi terhadap permasalahan ini adalah rendahnya pemahaman masyarakat mengenai risiko pinjaman daring. Banyak konsumen yang tidak sepenuhnya memahami hak-hak mereka sebagai pengguna layanan keuangan dan kurang menyadari bahwa mereka memiliki perlindungan hukum terhadap praktik pinjaman yang merugikan. Ketidaktahuan ini semakin memperburuk posisi konsumen, terutama ketika mereka terjebak dalam skema pinjaman dengan suku bunga tinggi dan biaya tersembunyi yang sulit mereka hindari.⁶

³ "OJK Cirebon Tangani 441 Pengaduan Dan Konsultasi Dari Konsumen," Antara News, diakses 18 Februari 2025, <https://www.antaranews.com/berita/4147275/ojk-cirebon-tangani-441-pengaduan-dan-konsultasi-dari-konsumen>.

⁴ "Semester I 2024, LAPS SJK Terima 1.083 Pengaduan - LAPS SJK," diakses 18 Februari 2025, <https://lapssjk.id/semester-i-2024-laps-sjk-terima-1-083-pengaduan/>.

⁵ Hidayat, Rahmat, Hapsari Wulandari, Yumna Cahyaning, Ardhi Dwi Firmansyah, Brilliant Hartono, Rainal Yusril, and Nur Aini Rakhmawati. "Analisa permasalahan berbagai platform pinjaman daring (peer-to-peer lending) dan penanganannya di Indonesia." *Inspiration: Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi* 10, no. 1 (2020): 45-56.

⁶ *Ibid.*

Oleh karena itu, peningkatan literasi keuangan digital menjadi kebutuhan mendesak supaya masyarakat lebih waspada saat menggunakan layanan fintech. Dengan pengetahuan yang lebih mendalam mengenai hak serta tanggung jawab mereka sebagai konsumen, masyarakat dapat lebih selektif dalam memilih penyedia layanan keuangan serta lebih siap menghadapi potensi risiko yang mungkin timbul. Upaya edukasi ini juga penting untuk menghindari praktik bisnis yang dapat menyebabkan kerugian berkembang lebih luas dan menjamin bahwa ekosistem fintech dapat tumbuh secara sehat dengan tetap mengedepankan perlindungan konsumen.

Kurangnya literasi keuangan tidak hanya membuat konsumen rentan terhadap layanan fintech yang tidak transparan, tetapi juga terhadap keberadaan pinjaman online ilegal yang semakin marak. Banyak masyarakat yang terjebak dalam pinjaman ilegal akibat tergiur oleh proses pencairan dana yang cepat tanpa mempertimbangkan risiko tinggi yang menyertainya. Minimnya pemahaman mengenai ciri-ciri layanan keuangan yang legal dan diawasi oleh OJK membuat sebagian besar konsumen sulit membedakan antara fintech resmi dan entitas ilegal yang beroperasi di luar regulasi.

Tidak hanya itu, maraknya pinjaman online ilegal juga menjadi tantangan besar bagi OJK. Meskipun sudah banyak entitas ilegal yang telah diblokir, entitas baru terus bermunculan dan tetap beroperasi secara ilegal. Berikut adalah data jumlah entitas ilegal yang telah dihentikan atau diblokir oleh pihak berwenang:

Tabel 1.2
Jumlah Entitas Ilegal yang Telah Dihentikan/ Diblokir⁷

Entitas	2022	2023	Januari s.d. Desember 2024
Investasi Ilegal	106	40	310
Pinjaman Online Ilegal	698	2.248	2.930
Gadai Ilegal	91	0	0

⁷ Otoritas Jasa Keuangan, Siaran Pers RDK Desember 2024: Pengembangan dan Penguatan Sektor Jasa Keuangan untuk Sektor Jasa Keuangan yang Stabil dan Berdaya Tahan, (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2025), 12.

Berdasarkan table di atas, terlihat bahwa jumlah pinjaman online ilegal yang diblokir mengalami peningkatan drastis, dari 698 kasus pada tahun 2022 menjadi 2.248 kasus pada tahun 2023, dan terus naik menjadi 2.930 kasus pada tahun 2024. Peningkatan ini mengindikasikan bahwa meskipun terdapat upaya penindakan secara berkala oleh OJK, entitas ilegal masih mampu mengeksploitasi celah dalam sistem regulasi yang ada.

Fenomena peningkatan jumlah entitas ilegal ini tidak hanya mencerminkan kelemahan dalam mekanisme pengawasan, tetapi juga menimbulkan kekhawatiran terhadap risiko yang dihadapi konsumen. Salah satu permasalahan utama dalam pinjaman online ilegal adalah penetapan suku bunga yang tidak wajar dan tidak transparan. Konsumen sering kali terjebak dalam skema pinjaman yang membebani mereka dengan cicilan tinggi yang sulit dilunasi. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakpastian hukum, di mana hak-hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang jelas dan perlindungan dari praktik pinjaman yang berpotensi merugikan belum sepenuhnya terjamin. Sebenarnya, kepastian hukum merupakan aturan atau putusan yang ditentukan oleh sistem hukum di sebuah negara yang dapat memastikan hak dan kewajiban setiap orang,⁸ termasuk dalam transaksi keuangan digital.

Karena itu, keberadaan regulasi yang jelas dan efektif menjadi faktor penting dalam menciptakan perlindungan yang nyata bagi konsumen jasa keuangan. Dalam konteks kepastian hukum, negara seharusnya dapat menjamin hak dan tanggung jawab setiap individu dalam masyarakat, termasuk dalam transaksi jasa keuangan. Regulasi yang ada, seperti POJK Nomor 22 Tahun 2023, bertujuan untuk menciptakan kepastian hukum dengan menetapkan aturan perlindungan konsumen yang tegas. Prinsip kepastian hukum menuntut adanya regulasi yang jelas, konsisten, dan dapat diterapkan secara efektif, sehingga masyarakat tidak mengalami ketidakpastian dalam bertransaksi. Namun, keberadaan entitas ilegal

⁸ Bagir Manan and Kuntanan Magnar, *Beberapa Masalah Hukum Tata Negara* (Bandung: PT. Alumni, 2017), 23.

yang terus berkembang menunjukkan bahwa penerapan aturan ini masih menghadapi tantangan serius. Tanpa pengawasan dan penegakan hukum yang lebih efektif, prinsip kepastian hukum tidak dapat sepenuhnya diwujudkan, sehingga konsumen tetap berada dalam posisi rentan terhadap penyalahgunaan oleh penyedia pinjaman ilegal.

Selain aspek suku bunga yang tidak wajar, bentuk lain dari ancaman terhadap konsumen dalam pinjaman online ilegal adalah penyalahgunaan data pribadi. Praktik pinjaman ilegal sering kali melibatkan penyalahgunaan data pribadi konsumen. Penyalahgunaan data ini menimbulkan dampak negatif yang tidak hanya bersifat finansial, tetapi juga mengancam privasi dan keamanan konsumen. Dalam konteks perlindungan data, regulasi yang diatur dalam Pasal 239-241 UUP2SK Nomor 4 Tahun 2023 dan Pasal 19 sampai dengan pasal 23 POJK Nomor 22 Tahun 2023 menjadi sangat relevan untuk diimplementasikan secara tegas.

Mekanisme penagihan yang melanggar hukum juga merupakan praktik yang sering terjadi pada pinjaman online ilegal. Penagihan yang kasar dan tidak manusiawi dapat menyebabkan trauma serta kerugian psikologis bagi konsumen, sehingga menuntut adanya penegakan hukum yang lebih konsisten dalam menindak praktik-praktik semacam ini, seperti yang ditekankan oleh Soerjono Soekanto.⁹

Di sisi lain, permasalahan di sektor fintech tidak hanya terkait dengan keberadaan entitas ilegal, tetapi juga mencakup ketidakjelasan regulasi perlindungan konsumen. Meskipun OJK telah mengeluarkan berbagai regulasi, masih terdapat celah hukum yang memungkinkan penyedia layanan fintech menghindari kewajiban mereka terhadap konsumen. Ketidakpastian ini menyebabkan banyak situasi di mana pelanggan merasa terabaikan tetapi tidak menerima solusi yang cukup. Misalnya, informasi mengenai bunga dan biaya keterlambatan sering kali tidak disampaikan secara transparan, sehingga konsumen tidak dapat memahami dengan jelas total kewajiban yang harus dipenuhi. Hal ini sejalan dengan pandangan Padmo Wahyono bahwa penerapan negara hukum yang

⁹ Soerjono Soekanto, *Penegakan Hukum* (Jakarta: Bina Citra, 1983).

demokratis menuntut adanya keadilan dan keterbukaan informasi sebagai dasar perlindungan konsumen.¹⁰

Kondisi ini semakin diperparah oleh fakta bahwa penyedia layanan fintech masih memiliki celah untuk menghindari tanggung jawabnya. Walaupun regulasi sudah diterbitkan, misalnya kewenangan OJK dalam menindak sebagaimana diatur dalam Pasal 6 UU Nomor 21 Tahun 2011 dan Pasal 113 POJK Nomor 22 Tahun 2023, belum sepenuhnya efektif untuk menekan praktik-praktik merugikan tersebut.

Keberadaan celah regulasi ini menyiratkan bahwa perbaikan dalam kebijakan dan penegakan hukum harus dilakukan secara menyeluruh. Upaya ini memerlukan evaluasi mendalam terhadap kebijakan yang ada serta koordinasi antara berbagai lembaga terkait guna menutup kesenjangan dalam regulasi. Prinsip-prinsip negara hukum menekankan pentingnya penerapan aturan yang jelas dan konsisten sebagai dasar untuk menjaga keadilan dan kepastian hukum untuk semua warga negara.¹¹

Selain itu, pendekatan yang lebih integratif antara OJK, LAPS SJK, PUJK, dan konsumen dalam penyelesaian sengketa perlu diperkuat untuk memastikan penyelesaian sengketa konsumen secara adil dan cepat. Sinergi antara para pemangku kepentingan ini akan memungkinkan proses penyelesaian sengketa yang lebih efisien, transparan, dan sesuai dengan peraturan yang ada. Kolaborasi ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pengawasan serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap ekosistem jasa keuangan digital.

Dalam upaya mengatasi permasalahan tersebut, UU No. 4 Tahun 2023 mengenai P2SK telah memberikan otoritas yang lebih besar kepada OJK melalui Pasal 233 dan 234. Pasal 233 ayat (1) dan (2) secara eksplisit menyatakan bahwa OJK memiliki kekuasaan untuk mengatur demi melindungi konsumen dan masyarakat di sektor keuangan, termasuk mengatur sistem untuk menangani

¹⁰ Padmo Wahyono, *Guru Pinandita* (Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 1984), 67.

¹¹ Manan and Magnar, *Beberapa Masalah Hukum Tata Negara*, 23.

keluhan pelanggan, layanan kepada konsumen, pengawasan aktivitas pasar, penyelesaian perselisihan tanpa melalui jalur peradilan. Sementara itu, Pasal 234 ayat (1) memberikan mandat kepada OJK untuk melaksanakan Pengawasan Tingkah Laku Pasar untuk menjamin ketaatan atau kepatuhan Penyedia Usaha Sektor Keuangan (PUSK) dalam menerapkan ketentuan Perlindungan Konsumen.

Meskipun telah diberikan kewenangan yang luas, implementasi pasal-pasal tersebut masih menghadapi tantangan signifikan di lapangan. Masalah hukum yang muncul adalah bagaimana mengoptimalkan kewenangan OJK dalam melaksanakan pengawasan serta penegakan hukum terhadap praktik-praktik merugikan di sektor fintech, terutama terkait pinjaman online ilegal, penyalahgunaan data pribadi, dan penagihan yang melanggar hukum. Selain itu, terdapat pertanyaan mengenai efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa yang diatur dalam Pasal 233 ayat (2) huruf d, mengingat masih banyaknya konsumen yang kesulitan mendapatkan penyelesaian yang adil dan cepat.

Dari uraian di atas, terlihat bahwa peningkatan signifikan jumlah kasus pinjaman online ilegal dan tingginya praktik-praktik penyalahgunaan, seperti penerapan tingkat bunga yang tidak sesuai, penyalahgunaan informasi pribadi, serta metode penagihan yang melanggar hukum, mencerminkan adanya celah dalam pengawasan dan penegakan hukum pada sektor layanan keuangan, terutama fintech.

Selain itu, kurangnya transparansi informasi mengenai bunga, biaya keterlambatan, dan mekanisme penyelesaian sengketa menambah kompleksitas permasalahan. Hal ini memungkinkan penyedia layanan fintech untuk terus mengeksploitasi celah hukum, sehingga konsumen sering kali merasa dirugikan tanpa mendapatkan penyelesaian yang memadai.

Berdasarkan kondisi tersebut, maka tertarik untuk mengkaji secara mendalam bagaimana perlindungan bagi konsumen dan masyarakat di sektor layanan keuangan, khususnya fintech, diatur dan diimplementasikan melalui peraturan perundang-undangan yang ada. Kajian ini sangat penting untuk melihat sejauhmana efektivitas regulasi yang diterapkan, seperti yang tercermin dalam

POJK Nomor 22 Tahun 2023, serta upaya hukum yang telah diambil oleh OJK untuk menangani penyimpangan praktik di lapangan.

B. Rumusan Masalah

Perlindungan konsumen dalam sektor jasa keuangan fintech menjadi perhatian utama dalam pengembangan ekosistem keuangan digital yang aman dan berkelanjutan. Sebagai lembaga pengawas, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memegang peranan krusial untuk memastikan perlindungan hak konsumen serta mencegah praktik-praktik yang berpotensi merugikan masyarakat luas. Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, terutama pada bagian Pasal 233 dan Pasal 234, diharapkan terdapat peningkatan efektivitas dalam menjaga hak konsumen di bidang layanan keuangan fintech.

Sesuai Pasal 233, OJK diberikan wewenang untuk membuat aturan terkait perlindungan konsumen serta masyarakat di sektor keuangan, termasuk cara menangani pengaduan, layanan bagi konsumen, pengawasan terhadap perilaku pasar, penyelesaian konflik di luar pengadilan, serta peraturan lain yang mendukung perlindungan konsumen. Sementara itu, Pasal 234 menegaskan bahwa OJK bertugas melakukan pengawasan perilaku pasar untuk menjamin bahwa pelaku usaha di sektor keuangan mematuhi ketentuan yang ada terkait perlindungan konsumen.

Namun, dalam implementasinya, masih terdapat berbagai tantangan seperti kepatuhan penyedia layanan fintech terhadap regulasi, efektivitas pengawasan oleh OJK, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang diatur dalam peraturan tersebut. Dengan demikian, penelitian ini bermaksud untuk mempelajari secara mendalam tentang langkah-langkah hukum yang diambil oleh OJK dalam melindungi konsumen dan masyarakat sektor jasa keuangan fintech berdasarkan ketentuan dalam Pasal 233-234 UU Nomor 4 Tahun 2023.

Dengan mempertimbangkan hal di atas, penelitian ini kemudian menetapkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan fintech dihubungkan dengan Pasal 233-234 UU Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan?
2. Bagaimana implementasi kebijakan perlindungan konsumen oleh OJK di sektor jasa keuangan fintech yang sesuai dengan Pasal 233-234 UU Nomor 4 Tahun 2023?
3. Bagaimana upaya hukum yang dilakukan OJK Provinsi Jawa Barat dalam perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan fintech berdasarkan Pasal 233-234 UU Nomor 4 Tahun 2023?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah disusun, tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis strategi perlindungan konsumen dan masyarakat dalam industri layanan keuangan fintech dihubungkan dengan Pasal 233-234 UU P2SK.
2. Mengkaji implementasi kebijakan perlindungan konsumen oleh OJK dalam bidang layanan keuangan fintech serta menentukan masalah yang dihadapi saat menerapkan Pasal 233-234 dari UU Nomor 4 Tahun 2023.
3. Menganalisis upaya hukum yang dilakukan oleh OJK Provinsi Jawa Barat dalam menangani sengketa serta melindungi konsumen dari praktik keuangan yang merugikan, serta menilai efektivitasnya dalam menciptakan ekosistem keuangan yang aman, adil, dan terpercaya.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam dua aspek utama, yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

- a. Memberikan kontribusi dalam pengembangan teori perlindungan konsumen pada sektor jasa keuangan fintech, khususnya dalam konteks regulasi yang diatur dalam UU Nomor 4 Tahun 2023.
 - b. Memperdalam pemahaman mengenai penerapan Pasal 233-234 UU Nomor 4 Tahun 2023 dalam kebijakan perlindungan konsumen oleh OJK.
 - c. Mengembangkan kajian teoritis terkait penegakan hukum dan kepastian hukum dalam kerangka perlindungan konsumen pada ranah layanan keuangan fintech, dengan memberikan penekanan khusus pada fungsi OJK dalam hal pengawasan dan penyelesaian sengketa.
2. Kegunaan Praktis
- a. Memberikan rekomendasi praktis bagi OJK dalam meningkatkan efektivitas pengawasan dan penegakan hukum terhadap penyedia layanan fintech guna melindungi kepentingan konsumen.
 - b. Memberikan wawasan bagi penyedia layanan fintech mengenai pentingnya kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku dan bagaimana praktik bisnis yang lebih transparan serta adil dapat meningkatkan kepercayaan konsumen.
 - c. Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hak-hak mereka sebagai konsumen layanan fintech serta memberikan pemahaman mengenai mekanisme perlindungan hukum yang tersedia.
 - d. Menyediakan referensi untuk para pengambil keputusan dalam menyusun peraturan yang lebih efektif untuk melindungi konsumen pada sektor jasa keuangan fintech, agar dapat dipastikan bahwa regulasi yang diterapkan tetap relevan dan aplikatif di lapangan.

E. Kerangka Pemikiran

Perlindungan terhadap konsumen dalam layanan keuangan, khususnya di sektor teknologi finansial (fintech), menjadi perhatian utama seiring dengan pertumbuhan pesat industri ini di Indonesia. Meningkatnya jumlah layanan fintech membawa konsekuensi berupa risiko baru bagi konsumen, seperti tindak penipuan,

pelanggaran terhadap data pribadi, hingga ketidakjelasan hukum akibat regulasi yang belum sepenuhnya responsif terhadap perubahan industri yang sangat dinamis. Karena itu, penelitian ini dilaksanakan dengan maksud untuk mengkaji bagaimana tindakan hukum yang telah dijalankan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Jawa Barat dalam upaya melindungi konsumen dan masyarakat luas. Fokus utama kajian ini adalah implementasi ketentuan yang tertuang dalam Pasal 233 serta Pasal 234 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 mengenai Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.

Sebagai lembaga independen yang diberi wewenang mengelola serta mengawasi bidang keuangan, OJK memegang peranan krusial dalam mewujudkan sistem keuangan yang terpercaya, adil, serta terbuka bagi semua pengguna jasa. Dalam menjalankan fungsinya tersebut, OJK harus memastikan bahwa setiap kebijakan maupun peraturan yang diterbitkan sejalan dengan prinsip-prinsip Tujuan Hukum, yang menjadi pijakan konseptual utama dalam penelitian ini sebagai Grand Theory. Tujuan Hukum dimaknai sebagai perpaduan antara keadilan, kepastian, dan kemanfaatan hukum yang mendasari perlindungan konsumen secara menyeluruh dalam ranah fintech.

Sebagai teori tingkat menengah (*middle range theory*), penelitian ini juga mengadopsi kerangka Perlindungan Hukum Konsumen untuk menganalisis sejauh mana kebijakan dan regulasi OJK mampu menjaga kepentingan pengguna jasa keuangan digital. Perlindungan tersebut mencakup berbagai elemen penting seperti pengakuan terhadap hak-hak konsumen, ketersediaan mekanisme penyelesaian sengketa, serta keterlibatan aktif regulator dalam menjaga keseimbangan antara dorongan inovasi teknologi keuangan dan jaminan kepastian hukum bagi masyarakat yang memanfaatkannya.

Sebagai teori terapan (*applied theory*), penelitian ini juga menggunakan pendekatan Alternatif Dispute Resolution (ADR) untuk menganalisis bagaimana OJK dan pihak terkait menangani sengketa antara konsumen dan penyedia layanan fintech. Mekanisme alternatif untuk menyelesaikan sengketa, seperti mediasi dan arbitrase, bisa menjadi cara yang lebih cepat, efektif, dan adil bagi konsumen dibandingkan dengan jalur litigasi konvensional. Oleh karena itu, penting untuk

mengevaluasi efektivitas ADR dalam memberikan solusi hukum yang sesuai bagi konsumen yang menghadapi permasalahan dengan layanan fintech.

Berdasarkan pada teori-teori yang sudah diuraikan, penelitian ini diharapkan dapat menawarkan wawasan yang lebih mendalam tentang upaya-upaya yang dilakukan oleh OJK untuk melindungi para konsumen serta masyarakat luas dalam ekosistem fintech. Selain itu, kajian ini juga bertujuan untuk menelaah penerapan Pasal 233 dan 234 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 sebagai perangkat hukum dalam memastikan terciptanya stabilitas serta keadilan dalam layanan keuangan digital.

1. Teori Tujuan Hukum sebagai Grand Theory

Tujuan utama dari keberadaan hukum adalah terciptanya tatanan sosial yang harmonis. Penerapan hukum dimaksudkan guna mewujudkan masyarakat yang damai dan makmur demi kepentingan bersama. Hukum menitikberatkan pada kepentingan publik secara luas, bukan hanya pada individu atau kelompok tertentu. Oleh karena itu, hukum berfungsi sebagai instrumen sosial yang menjaga keseimbangan dalam kehidupan bersama melalui aturan-aturan yang disepakati bersama. Dalam konteks ini, peran hukum tidak hanya terbatas pada menjaga ketertiban, melainkan juga mengatur hubungan antaranggota masyarakat dalam komunitas.

Selain berfungsi menjaga stabilitas, hukum juga bertugas menjamin perlindungan atas hak-hak individu, sembari memastikan bahwa setiap warga memenuhi kewajiban sosialnya. Mewujudkan kehidupan masyarakat yang tertib, damai, adil, dan sejahtera merupakan sasaran utama yang ingin dicapai melalui sistem hukum. Hukum tidak hanya bersifat menindak setelah pelanggaran terjadi (represif), tetapi juga bertindak mencegah munculnya konflik (preventif). Ketika terjadi perselisihan kepentingan antarindividu, hukum hadir sebagai penengah yang mengatur hak dan tanggung jawab setiap pihak dengan cara yang seimbang dan adil.¹²

¹² Pipin Syarifin and A.Zarkasy Chumaidy, *Pengantar Ilmu Hukum*, ed. Maman Abd.Djaljel, 1st ed. (Bandung: Pustaka Setia, 1998), 52.

Radbruch membagi tujuan hukum ke dalam tiga aspek dasar yaitu keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan hukum.¹³ Ketiga aspek ini saling melengkapi dalam memberikan kerangka kerja bagi hukum untuk mencapai tujuan-tujuannya. Namun, tidak jarang ketiga aspek ini berada dalam posisi saling bertentangan. Sebagai contoh, penegakan hukum yang hanya mengedepankan kepastian hukum bisa saja mengabaikan aspek keadilan, sehingga menghasilkan putusan yang dianggap tidak adil oleh masyarakat. Oleh karena itu, pemahaman yang holistik terhadap ketiga aspek ini menjadi sangat penting dalam penerapannya.

Dalam konteks penelitian ini, ketiga aspek tujuan hukum tersebut dianalisis untuk melihat bagaimana mereka diterapkan dalam perlindungan konsumen jasa keuangan. Radbruch menegaskan bahwa keadilan harus berada di posisi utama, meskipun kepastian hukum dan kemanfaatan juga berfungsi dengan sangat signifikan. Dalam penyelesaian konflik di sektor jasa keuangan, misalnya, penekanan pada keadilan dapat dilihat dari bagaimana konsumen diberikan perlindungan yang seimbang terhadap pelaku usaha. Namun, di sisi lain, kepastian hukum diperlukan untuk memberikan kerangka kerja yang jelas dan terprediksi, sementara kemanfaatan hukum menuntut penyelesaian yang memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang terlibat.¹⁴

Keadilan, sebagai aspek utama menurut Radbruch, merujuk pada usaha untuk menjamin perlindungan hak konsumen secara seimbang, tanpa adanya pihak yang dirugikan atau dimanfaatkan secara tidak adil. Berdasarkan teori etis yang dikemukakan oleh Mertokusumo, aturan dibuat untuk mencapai keadilan, di mana isi aturan tersebut didasarkan pada nilai-nilai moral yang dipercaya sebagai cerminan keadilan.¹⁵ Dalam konteks perlindungan konsumen jasa keuangan, konsep keadilan berarti memberikan perlindungan yang setara bagi konsumen dan pelaku usaha sekaligus memastikan bahwa penyelesaian

¹³ Zainuddin Ali, *Filsafat Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2006), 10

¹⁴ Yapiter Marpi, *Ilmu Hukum Suatu Pengantar* (Jakarta: Zona Media Mandiri, 2020), 43.

¹⁵ La Ode Muhram et al., *Pengantar Hukum Indonesia*, ed. L. M. Ricard Zeldi Putra (Bandung: Media Sains Indonesia, 2022), 4-5

sengketa berjalan secara objektif sesuai dengan fakta hukum yang berlaku. John Rawls dalam karya *A Theory of Justice* juga menegaskan bahwa keadilan merupakan kebajikan utama dalam lembaga sosial, dan hukum yang tidak adil perlu diperbaiki atau bahkan dihapuskan.¹⁶

Kepastian hukum adalah salah satu tujuan hukum yang bersifat normatif dan menjadi pijakan penting untuk menjaga keteraturan sosial. Menurut Yati Nurhayati, sasaran pokok dari hukum adalah untuk membangun struktur masyarakat yang teratur, memastikan adanya keteraturan, dan melindungi keseimbangan dalam hubungan sosial. Dalam konteks ini, kepastian hukum menegaskan bahwa setiap hubungan sosial harus sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa memberikan ruang bagi interpretasi yang dapat menimbulkan ketidakpastian.¹⁷ Dengan demikian, kepastian hukum bukan hanya memastikan bahwa aturan dibuat, tetapi juga ditegakkan secara konsisten untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap hukum.

Dalam penelitian ini, kepastian hukum memiliki peranan krusial, khususnya agar setiap orang memahami dengan baik apa yang menjadi hak mereka, serta tanggung jawab yang harus dipenuhi dalam sebuah ikatan hukum, termasuk dalam mekanisme penyelesaian sengketa yang difasilitasi oleh LAPS SJK. Kepastian hukum diharapkan menjadi pedoman yang jelas bagi konsumen maupun pelaku usaha dalam mengatasi masalah yang muncul. Selain itu, kepastian hukum juga menciptakan prediktabilitas sehingga semua pihak memahami batasan-batasan hukum yang berlaku. Keberadaan hukum yang jelas menumbuhkan ketenangan dalam interaksi hukum, sehingga akhirnya mampu meningkatkan proteksi bagi pengguna layanan keuangan.

Aspek ketiga dari teori tujuan hukum adalah kemanfaatan, yang menitikberatkan pada kontribusi positif hukum terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Kemanfaatan sering dikaitkan dengan pendekatan sosiologis,

¹⁶ Pan Mohamad Faiz, "Teori Keadilan John Rawls (John Rawls' Theory of Justice)," *Jurnal Konstitusi* 6, no. 1 (2009): 135–49

¹⁷ Yati Nurhayati, *Buku Ajar Pengantar Ilmu Hukum*, ed. Irfani, 1st ed. (Bandung: Nusa Media, 2020), 63-64

yang memandang hukum tidak hanya sebagai instrumen untuk menciptakan keadilan dan kepastian, tetapi juga sebagai sarana meningkatkan taraf hidup sosial. Menurut Hulman Panjaitan, penerapan hukum yang bersifat fungsional penting untuk menemukan titik tengah yang adil antara perlindungan konsumen dan kebutuhan bisnis, sehingga regulasi benar-benar memberi dampak langsung terhadap kehidupan masyarakat.¹⁸

Dalam perspektif teori utilitarian yang dijelaskan oleh Mertokusumo, manfaat hukum bertujuan mewujudkan kebahagiaan semaksimal mungkin bagi semua orang.¹⁹ Terkait dengan bagaimana konsumen dilindungi dalam bidang layanan keuangan, asas manfaat ini tercermin dalam sistem hukum yang benar-benar membawa keuntungan konkret bagi masyarakat, seperti distribusi risiko yang adil, kemudahan dalam mengakses mekanisme penyelesaian sengketa, serta perlindungan terhadap konsumen yang berjalan secara optimal. Oleh sebab itu, peraturan perundang-undangan tidak semata-mata dipahami sebagai alat pengatur, tetapi juga sebagai sarana untuk memperkuat kesejahteraan masyarakat, khususnya pengguna layanan keuangan digital.

Dalam praktiknya, ketiga tujuan hukum ini seringkali berada dalam ketegangan. Sebagai contoh, keadilan yang ideal terkadang bisa mengorbankan aspek kepastian atau kemanfaatan. Oleh karena itu, prinsip prioritas menjadi kunci dalam menyeimbangkan ketiganya. Gustav Radbruch menyatakan bahwa jika terjadi konflik di antara nilai-nilai hukum, maka keadilan harus menjadi pertimbangan utama, disusul oleh kemanfaatan, dan terakhir kepastian hukum. Dalam konteks penyelesaian sengketa konsumen, hal ini berarti bahwa keputusan yang diambil oleh LAPS SJK perlu menempatkan keadilan sebagai landasan utama, khususnya untuk melindungi konsumen yang berada dalam posisi lemah, sementara aspek kemanfaatan dan kepastian tetap dipertimbangkan sebagai pendukung.

¹⁸ Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen: Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*, ed. Hojot Marluga (Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021), 29-42

¹⁹ Muhram, dkk., *Pengantar Hukum Indonesia*, 5

Dengan memahami hubungan antara prinsip keadilan, kepastian, dan manfaat, teori tujuan hukum menyediakan fondasi analitis yang kuat untuk mengevaluasi penerapan regulasi dalam konteks perlindungan konsumen di bidang fintech. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menelaah cara kerja LAPS SJK, sebuah badan yang menangani perselisihan, dalam upayanya mencapai keseimbangan antara ketiga aspek penting tersebut demi memberikan perlindungan yang maksimal kepada konsumen jasa keuangan digital.

2. Teori Perlindungan Hukum Sebagai Middle Range Theory

Perlindungan hukum merupakan prinsip mendasar dalam sistem negara hukum, yang bertujuan menciptakan rasa aman serta menjamin hak-hak setiap warga negara. Menurut pandangan Satjipto Rahardjo, upaya melindungi hukum itu bisa dipahami sebagai cara untuk memastikan hak-hak dasar setiap manusia terpenuhi yang berpotensi dilanggar oleh pihak lain. Dalam hal ini, hukum berperan menyediakan ruang bagi masyarakat untuk benar-benar menikmati hak-haknya secara utuh.²⁰ Menurut C.S.T. Kansil, perlindungan hukum itu meliputi serangkaian upaya yang dijalankan oleh pihak berwajib untuk memastikan warga negara merasa terlindungi, secara lahir dan batin, dari berbagai macam bahaya yang mungkin timbul.²¹ Sementara itu, Philipus M. Hadjon menekankan bahwa perlindungan hukum adalah upaya untuk memberikan bantuan hukum kepada individu atau kelompok melalui pemanfaatan perangkat perundang-undangan yang tersedia.²² Berdasarkan pendekatan ini, perlindungan hukum terbagi menjadi dua jenis utama, yakni perlindungan preventif yang bertujuan mencegah pelanggaran sebelum terjadi, dan perlindungan represif yang berfungsi menyelesaikan permasalahan setelah pelanggaran berlangsung.

Dalam kajian ini, teori perlindungan hukum diterapkan sebagai teori jangkauan menengah (middle range theory) yang menjembatani prinsip-prinsip hukum secara normatif dengan implementasinya dalam bentuk kebijakan dan

²⁰ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), 54.

²¹ C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), 102.

²² Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011), 10.

regulasi, khususnya dalam konteks perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan berbasis teknologi digital atau fintech. Keberadaan perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi sangat signifikan, mengingat kompleksitas layanan fintech yang tinggi, potensi eksploitasi data pribadi, serta kemajuan teknologi yang sering kali melampaui kecepatan adaptasi regulasi. Oleh karena itu, studi ini menitikberatkan pada peranan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Provinsi Jawa Barat dalam melaksanakan fungsi, tugas, dan kekuasaannya untuk memberikan perlindungan hukum kepada pengguna layanan fintech, sebagaimana tercantum dalam ketentuan Pasal 233 dan 234 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UUP2SK). Teori ini juga menelaah sejauh mana kebijakan regulator—dalam hal ini OJK—mampu menjamin adanya sistem perlindungan yang efektif tanpa menghambat perkembangan dan inovasi industri keuangan digital. Sebagaimana diuraikan oleh Wiwik Sri Widiarty dan Rudolf V. Saragih, perlindungan konsumen mencakup beberapa dimensi penting seperti keterbukaan informasi, sistem penanganan pengaduan, dan penyelesaian sengketa yang objektif serta efisien.²³ Seluruh aspek tersebut tercermin dalam mandat UUP2SK.

h satu komponen krusial dalam perlindungan hukum bagi konsumen di bidang layanan keuangan adalah tersedianya mekanisme penyelesaian sengketa. Pasal 233 ayat (2) huruf d UUP2SK memberikan kewenangan kepada OJK untuk merancang sistem penyelesaian sengketa keuangan non-litigasi melalui lembaga atau badan khusus di luar pengadilan. Hal ini menunjukkan bahwa regulasi di sektor jasa keuangan Indonesia memberikan prioritas pada penyelesaian sengketa secara alternatif atau Alternatif Dispute Resolution (ADR), yang dinilai lebih efisien dan cepat dibanding proses peradilan konvensional. Dalam ranah fintech, pendekatan ADR menjadi solusi penting dalam menangani keluhan konsumen, baik yang berkaitan dengan transaksi

²³ Wiwik Sri Widiarty and Rudolf V. Saragih, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Era Globalisasi*, 1st ed. (Yogyakarta: Publika Global Media, 2024), 13

digital, pelanggaran terhadap data pribadi, maupun praktik bisnis yang merugikan konsumen.

Selain mekanisme penyelesaian sengketa, pengawasan perilaku pasar atau Market Conduct juga menjadi elemen kunci dalam perlindungan bagi konsumen seperti yang telah ditetapkan dalam Pasal 234 UUP2SK. Dalam ayat (1) pasal tersebut, disebutkan bahwa otoritas sektor keuangan memiliki kewenangan untuk memastikan kepatuhan pelaku usaha sektor keuangan (PUSK) dalam menerapkan ketentuan perlindungan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung. Market Conduct menjadi instrumen penting dalam memastikan bahwa pelaku usaha fintech menjalankan praktik bisnis yang transparan, adil, dan bertanggung jawab terhadap konsumen. Dengan pengawasan yang ketat, OJK dapat mencegah berbagai bentuk penyimpangan yang merugikan konsumen, seperti penipuan, ketidakterbukaan informasi, serta penyalahgunaan data pribadi.

Dalam konteks regulasi, teori perlindungan konsumen menampilkan pendekatan yang bersifat multidimensional dalam mengelola sektor keuangan. Anak Agung Sagung Ngurah Indradewi menyatakan bahwa regulasi mengenai perlindungan terhadap konsumen tidak hanya mencakup aspek hukum sipil, tetapi juga melibatkan aspek hukum administrasi dan pidana.²⁴ Dalam hal ini, pelanggaran terhadap aturan dalam sektor fintech dapat menimbulkan konsekuensi berupa sanksi administratif maupun pidana bagi pelaku usaha yang terbukti melanggar hak-hak konsumen. Oleh karena itu, implementasi Pasal 233 dan 234 dalam UUP2SK memperkuat dasar hukum bagi OJK dalam menjalankan perlindungan terhadap konsumen secara lebih efektif dan tegas.

Akan tetapi, keberhasilan perlindungan konsumen tidak semata-mata ditentukan oleh keberadaan aturan dan mekanisme sanksi, melainkan juga sangat tergantung pada seberapa tinggi tingkat pemahaman masyarakat mengenai pemahaman keuangan. Pemahaman keuangan memiliki fungsi

²⁴ Niru Anita Sinaga and Nunuk Sulisrudatin, "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 5, no. 2 (2018)

krusial dalam menjamin bahwa perlindungan konsumen dapat berfungsi dengan baik, termasuk dalam penggunaan layanan keuangan berbasis digital seperti fintech. Rendahnya literasi keuangan membuat konsumen tidak sepenuhnya memahami hak maupun kewajiban mereka dalam transaksi keuangan, sehingga lebih rentan terhadap penipuan maupun penyalahgunaan data oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Berdasarkan temuan dari Survei Nasional tentang Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) tahun 2024, diketahui bahwa tingkat pengetahuan keuangan masyarakat Indonesia berada pada angka 65,43 persen, sedangkan tingkat keterlibatan masyarakat dalam layanan keuangan telah mencapai 75,02 persen.²⁵ Ketimpangan ini menunjukkan bahwa meskipun akses terhadap layanan keuangan meningkat, pengetahuan masyarakat mengenai aspek keuangan masih perlu ditingkatkan. Kesenjangan tersebut menciptakan potensi kerentanan yang dapat dimanfaatkan oleh pelaku tidak bertanggung jawab dalam menyediakan barang dan jasa digital yang tidak cocok dengan prinsip perlindungan konsumen.

Menanggapi tantangan tersebut, OJK telah meluncurkan berbagai inisiatif edukatif di bidang keuangan guna meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan keuangan digital. Program edukasi seperti literasi keuangan digital dirancang untuk memperkuat kesadaran masyarakat mengenai berbagai risiko yang mungkin terjadi dalam transaksi berbasis teknologi. Di samping itu, OJK juga menjalin kolaborasi dengan pelaku industri fintech guna memastikan informasi yang diberikan kepada masyarakat mudah dipahami, termasuk mengenai ketentuan pinjaman, bunga yang dikenakan, serta potensi risiko yang ditimbulkan. Tujuan dari langkah ini adalah agar konsumen dapat mengambil keputusan secara bijak dan bertanggung jawab ketika menggunakan produk dan layanan keuangan berbasis digital.

Meski berbagai program edukasi telah diluncurkan, peningkatan literasi keuangan masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti keterbatasan akses

²⁵ Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Badan Pusat Statistik (BPS), Siaran Pers Bersama: OJK dan BPS Umumkan Hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Tahun 2024 (Jakarta: OJK dan BPS, 2024)

informasi di wilayah pelosok serta rendahnya animo masyarakat untuk mengikuti kegiatan edukatif. Tidak sedikit konsumen yang lebih mempercayai rekomendasi dari pihak ketiga, seperti agen pemasaran atau konten di media sosial, tanpa benar-benar memahami isi kontrak atau ketentuan layanan yang digunakan. Situasi ini semakin diperburuk dengan maraknya penyedia layanan fintech ilegal yang aktivitasnya tidak diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan, dan kerap menargetkan kelompok masyarakat dengan tingkat literasi keuangan yang minim. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan yang lebih inovatif untuk meningkatkan pemahaman publik, misalnya melalui pemanfaatan media digital serta kerja sama dengan komunitas lokal agar informasi yang diberikan lebih mudah dipahami dan menjangkau berbagai lapisan masyarakat.

Selain peran OJK dan industri fintech, pemerintah juga memiliki tanggung jawab dalam menciptakan ekosistem yang mendukung peningkatan literasi keuangan. Kebijakan yang mendorong integrasi edukasi keuangan dalam kurikulum pendidikan, serta regulasi yang mewajibkan transparansi informasi bagi penyedia layanan keuangan, menjadi langkah penting dalam melindungi konsumen dari risiko transaksi digital. Regulasi yang diatur dalam Pasal 233 dan 234 UU 4/2023 mengenai Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan juga memperkuat pengawasan terhadap tingkah laku pasar (*market conduct*) dalam memastikan bahwa penyedia layanan fintech bertindak sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen. Dengan adanya pengawasan yang lebih ketat dan edukasi yang lebih luas, diharapkan masyarakat dapat semakin cerdas dalam menggunakan layanan keuangan digital secara aman dan bertanggung jawab.

Dengan demikian, peningkatan literasi keuangan merupakan aspek yang tidak terpisahkan dari upaya perlindungan konsumen di sektor fintech. Tanpa pemahaman yang memadai, kebijakan perlindungan konsumen yang dibuat oleh OJK dan pemerintah tidak akan efektif dalam melindungi masyarakat dari risiko keuangan. Oleh karena itu, kombinasi antara regulasi yang kuat, edukasi yang berkelanjutan, dan kerja sama antara otoritas, sektor industri, dan

komunitas adalah hal yang sangat penting untuk membangun ekosistem fintech yang lebih aman dan berkelanjutan.

Efektivitas perlindungan konsumen dalam sektor fintech juga sangat bergantung pada koordinasi antara regulator dan pemangku kepentingan lainnya. Pasal 234 ayat (2) UUP2SK menetapkan bahwa aturan lebih lanjut mengenai pengawasan perilaku pasar akan diatur oleh peraturan dari lembaga pengawas keuangan sesuai dengan otoritas yang dimiliki oleh masing-masing. Hal ini mengindikasikan bahwa perlindungan konsumen bukanlah tugas OJK saja, melainkan juga memerlukan kerjasama dengan Kementerian Keuangan, Bank Indonesia, dan lembaga lainnya yang terlibat dalam pengawasan sektor keuangan. Regulasi yang komprehensif dan kolaboratif akan menjamin bahwa hak-hak pengguna fintech sepenuhnya terlindungi dengan baik.

Selain peningkatan literasi keuangan, efektivitas perlindungan konsumen fintech juga sangat dipengaruhi oleh sinergi antarotoritas yang bertanggung jawab dalam pengawasan sektor keuangan. Regulasi yang kuat harus didukung oleh kerja sama antara OJK, Kementerian Keuangan, Bank Indonesia, serta lembaga terkait lainnya agar perlindungan konsumen dapat berjalan secara optimal. Dalam konteks ini, teori perlindungan hukum konsumen sebagai middle range theory memberikan landasan konseptual yang kuat dalam menelaah implementasi Pasal 233 dan 234 UUP2SK di sektor fintech. Dengan menitikberatkan pada aspek pengaturan, pengawasan, penyelesaian sengketa, dan edukasi konsumen, teori ini dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas regulasi yang diterapkan oleh OJK dalam melindungi secara hukum bagi masyarakat yang memanfaatkan layanan fintech.

Pada intinya, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengkaji cara konsep perlindungan hukum bagi konsumen dapat digunakan untuk memahami dan mengevaluasi kebijakan perlindungan konsumen di sektor fintech yang dilakukan oleh OJK Provinsi Jawa Barat. Dengan memanfaatkan teori ini, penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan yang jelas untuk pihak regulator dalam memperkuat efektivitas kebijakan perlindungan konsumen,

sekaligus memastikan keseimbangan antara inovasi di sektor fintech dan kepastian hukum bagi pengguna layanan keuangan digital.

3. Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) Sebagai Applied Theory

Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) atau penyelesaian sengketa alternatif (ADR) adalah sebuah metode untuk menyelesaikan konflik yang lebih menekankan pada kesepakatan di luar pengadilan. Pendekatan ini telah lama dikenal di Indonesia melalui prinsip musyawarah mufakat yang berakar pada nilai-nilai kekeluargaan, harmoni, dan perdamaian. Mekanisme ini mencerminkan sistem sosial budaya tradisional Indonesia yang lebih mengutamakan dialog dan kesepakatan daripada konfrontasi hukum. Menurut George Applebey dalam Ringkasan tentang Penyelesaian Sengketa Alternatif, ADR adalah suatu upaya untuk mencari cara baru dalam menyelesaikan konflik, baik melalui adaptasi metode lama dengan pendekatan modern atau penciptaan forum penyelesaian sengketa yang inovatif.²⁶

ADR mencakup berbagai metode penyelesaian seperti mediasi, negosiasi, arbitrase, konsiliasi, dan konsultasi, yang memiliki beberapa keunggulan utama, antara lain fleksibilitas, kecepatan, efisiensi biaya, serta menjaga hubungan baik antara para pihak. Philip D. Bostwick menjelaskan bahwa ADR bertujuan untuk menyelesaikan sengketa tanpa melalui pengadilan, mengurangi biaya dan waktu litigasi, serta mencegah sengketa semakin berlarut-larut. Dengan mengutamakan penyelesaian yang berbasis mufakat, ADR sering kali menghasilkan solusi yang lebih setara dan memberikan keuntungan bagi semua pihak yang terlibat.²⁷

Secara filosofis, ADR mencerminkan nilai-nilai Pancasila, terutama sila keempat, yang menekankan musyawarah untuk mufakat sebagai dasar penyelesaian perbedaan dan konflik dalam masyarakat. Filosofi ini menjadikan ADR bukan sekadar cara untuk menyelesaikan konflik, melainkan juga sebagai

²⁶ Barda Nawawi Arief, *Penegakan Hukum Dan Kebijakan Penanggulangan Kejahatan* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001), 23.

²⁷ Eva Achjani Zulfa, *Keadilan Restoratif Di Indonesia* (Jakarta: Fakultas Hukum, Universitas Indonesia, 2009), 1.

gambaran dari nilai-nilai budaya hukum yang ada di Indonesia.²⁸ Secara yuridis, ADR diakui dalam Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa Alternatif, yang mencakup berbagai prosedur seperti arbitrase, konsiliasi, mediasi, negosiasi, dan konsultasi sebagai cara hukum yang sah untuk menyelesaikan konflik di luar pengadilan.²⁹

Dalam konteks hukum yang saat ini ada, cara untuk menyelesaikan konflik di luar proses peradilan atau yang dikenal sebagai Penyelesaian Sengketa Alternatif (ADR) terdiri atas dua pendekatan utama. Pendekatan pertama menghindari proses litigasi formal, dengan menawarkan berbagai cara penyelesaian konflik tanpa melalui pengadilan, seperti halnya arbitrase. Pendekatan kedua menekankan pentingnya kesepakatan sukarela di antara pihak-pihak yang berkonflik, tanpa intervensi dari pihak lain yang memiliki kewenangan membuat keputusan final. Esensi dari mekanisme ini terletak pada terciptanya kesepakatan bersama secara damai, tanpa tekanan dari pihak luar. Kedua pendekatan tersebut menjadi fondasi utama dalam pelaksanaan ADR, yang memberikan alternatif penyelesaian sengketa secara lebih cepat, efisien, dan minim konfrontasi.³⁰

ADR memiliki peran penting dalam penyelesaian konflik di berbagai sektor, termasuk dalam dunia perbankan. Di sektor ini, permasalahan bisa muncul akibat beragam hal, seperti ketidaksepahaman dalam kontrak kredit, klaim asuransi yang disengketakan, atau transaksi yang tidak sesuai. Menempuh penyelesaian melalui proses hukum di pengadilan kerap kali

²⁸ Nita Triana, *Alternative Dispute Resolution: Penyelesaian Sengketa Alternatif Dengan Model Mediasi, Arbitrase, Negosiasi Dan Konsiliasi*, ed. Apik Anitasari Intan Saputro (Yogyakarta: Kaizen Sarana Edukasi, 2019), 4.

²⁹ GA Ningtyas, "Penerapan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Terhadap Penyelesaian Sengketa Perdagangan Online," 2014, <https://www.neliti.com/publications/35171/penerapan-undang-undang-nomor-30-tahun-1999-tentang-arbitrase-dan-alternatif-pen>.

³⁰ JN Sariono, AD Wibawanto - *Perspektif: Kajian Masalah Hukum dan, and undefined 2006*, "Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Alternative Dispute Resolution (ADR)," *Neliti.Com*, diakses 4 Januari 2025, <https://www.neliti.com/publications/525077/penyelesaian-sengketa-bisnis-melalui-alternative-dispute-resolution-adr>.

membutuhkan waktu yang lama dan biaya yang cukup besar, serta dapat berdampak negatif pada hubungan antara konsumen dan institusi keuangan. Sebagai alternatif, ADR menawarkan jalan yang lebih ringkas, efisien, dan mudah disesuaikan. Nilai-nilai dalam ADR yang mengedepankan musyawarah, keadilan, serta solusi yang saling menguntungkan sangat sesuai dengan kebutuhan sektor perbankan dalam memelihara kestabilan serta keyakinan publik terhadap mekanisme keuangan yang berlaku.

Dalam pelaksanaannya, banyak institusi keuangan cenderung memilih penyelesaian sengketa melalui ADR karena menawarkan kerahasiaan, efisiensi, serta menjaga hubungan baik antar pihak yang bersengketa. Proses seperti mediasi dan penyelesaian melalui jalur arbitrase merupakan bentuk yang paling banyak diterapkan dalam penyelesaian konflik di sektor perbankan. Sebagai contoh, dalam permasalahan terkait kartu kredit atau pinjaman, proses mediasi memungkinkan penyelesaian yang biasanya lebih cepat jika dibandingkan dengan proses litigasi yang sering kali membutuhkan waktu yang lama. Di sisi lain, keputusan yang diambil melalui mekanisme arbitrase umumnya memiliki kekuatan hukum yang mengikat, sehingga menghasilkan putusan akhir yang dapat dipercaya oleh kedua belah pihak. Keunggulan-keunggulan ini menjadikan ADR sebagai alternatif yang lebih diminati oleh sektor perbankan dibandingkan dengan penyelesaian melalui pengadilan.

Selain perbankan, ADR juga memiliki peran penting dalam penyelesaian sengketa di sektor teknologi finansial (fintech). Seiring dengan berkembangnya industri fintech, sengketa yang melibatkan transaksi digital, pinjaman online, dan layanan keuangan berbasis aplikasi semakin meningkat. Ketidakpastian hukum dalam transaksi digital dapat merugikan konsumen, terutama jika penyelesaian sengketa dilakukan melalui jalur litigasi yang lambat dan kurang responsif terhadap dinamika teknologi. ADR, dengan fleksibilitasnya, memberikan mekanisme yang lebih adaptif untuk menyelesaikan sengketa yang muncul dalam ekosistem digital. Misalnya, layanan mediasi yang difasilitasi oleh badan penyelesaian sengketa independen di sektor jasa

keuangan membantu konsumen dan penyedia layanan fintech menemukan solusi yang adil tanpa harus melalui pengadilan.

Keberadaan ADR di ranah jasa keuangan, termasuk sektor perbankan maupun teknologi finansial, tidak semata-mata dimaksudkan untuk menyelesaikan konflik hukum melainkan juga berperan dalam memperkuat kestabilan perekonomian. Proses penyelesaian konflik yang berlangsung secara cepat dan optimal mampu menghindarkan pengaruh buruk terhadap tingkat kepercayaan publik pada institusi keuangan. Apabila permasalahan hukum dapat ditangani melalui jalur yang menjunjung keadilan, bersifat terbuka, dan tidak merugikan salah satu pihak, maka sistem keuangan pun menjadi semakin kokoh dan inklusif. Oleh sebab itu, ADR tidak hanya berfungsi sebagai metode penanganan konflik, melainkan juga sebagai alat strategis untuk memperkuat struktur keuangan yang makin kredibel dan berorientasi jangka panjang.

Dalam penelitian ini, ADR digunakan sebagai applied theory untuk menganalisis bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa melalui ADR diimplementasikan dalam perlindungan konsumen fintech. Teori ini juga berfungsi untuk mengevaluasi efektivitas LAPS SJK dalam menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien, inklusif, dan berbasis keadilan bagi masyarakat. Dalam hal ini, teori "*Justice in Many Rooms*" yang dikemukakan oleh Marc Galanter sangat relevan, karena menyatakan bahwa keadilan tidak harus dicapai melalui pengadilan formal, tetapi juga dapat diperoleh melalui forum penyelesaian sengketa lain yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.³¹ Karena itu, ADR bukan hanya alat hukum, tetapi juga mencerminkan prinsip-prinsip keadilan sosial yang lebih besar.

Keberadaan ADR sebagai kerangka analisis memungkinkan dilakukan evaluasi terhadap penerapan prinsip perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. Dalam hal ini, ADR berperan penting dalam menciptakan

³¹ Nita Triana, *Alternative Dispute Resolution: Penyelesaian Sengketa Alternatif Dengan Model Mediasi, Arbitrase, Negosiasi Dan Konsiliasi* (Yogyakarta: Kaizen Sarana Edukasi, 2019), 2-8.

perlindungan konsumen yang tidak hanya efisien tetapi juga dapat menjaga kepercayaan konsumen kepada lembaga keuangan. Selain itu, ADR tidak hanya berperan sebagai cara penyelesaian konflik, tetapi juga sebagai alat strategis untuk membangun sistem perlindungan konsumen yang lebih kohesif dan inklusif. Dengan pendekatan yang fleksibel dan berbasis konsensus, ADR menjadi pelengkap yang ideal bagi sistem litigasi formal. Pendekatan ini menawarkan solusi yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat Indonesia, sejalan dengan nilai-nilai tradisional seperti musyawarah dan kekeluargaan yang menjadi inti dari budaya hukum Indonesia.³²

F. Hasil Penelitian Terdahulu

Kajian mengenai berbagai penelitian sebelumnya memperlihatkan bahwa perlindungan konsumen di bidang layanan keuangan, khususnya yang berkaitan dengan kemajuan teknologi finansial (fintech), telah menarik perhatian para peneliti dan praktisi hukum. Namun, banyak dari penelitian tersebut belum secara mendalam menganalisis aspek tindakan hukum yang diambil oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), terutama dalam konteks implementasi regulasi terbaru seperti Pasal 233 dan 234 Undang-Undang No. 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Syukron (2022) dalam tulisannya mengenai kewajiban OJK dalam melindungi konsumen serta masyarakat di sektor keuangan, menggarisbawahi perubahan regulasi dari POJK Nomor 1 Tahun 2013 menuju POJK Nomor 6 Tahun 2022.³³ Hasil temuannya menunjukkan bahwa aturan sebelumnya tidak lagi memadai untuk menjawab kompleksitas permasalahan di sektor keuangan. Meskipun demikian, penelitian ini belum mengulas secara spesifik bagaimana OJK menjalankan

³² TMM Mally, MD Ambarwati - Jurnal Ilmiah, and undefined 2025, "Alternatif Penyelesaian Sengketa Dan Peran Etika Profesi Hukum: Meninjau Polemik Pembangunan Jalan Tol Mojokerto–Kertosono Tahun 2016," *Ejurnal.Kampusakademik.Co.Id* 2, no. 1 (2025): 214–25, <https://doi.org/10.61722/jinu.v2i1.3192>

³³ Syukron, Syukron. "Peran OJK dalam Melindungi Konsumen dan Masyarakat di Sector Jasa Keuangan." *Yurisprudentia: Jurnal Hukum Ekonomi* 8, no. 2 (2023): 190-201.

langkah hukum untuk menghadapi tantangan yang ditimbulkan oleh inovasi digital dalam sektor jasa keuangan.

2. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Fitri Adelia, dkk. (2021) dalam artikel tentang Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam Melindungi Data Pribadi Pengguna Fintech Lending menyoroti isu penyalahgunaan data pribadi oleh penyelenggara fintech lending. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun OJK telah mengatur perlindungan data pribadi melalui berbagai regulasi, masih terdapat kekosongan hukum terkait kepastian perlindungan data serta sanksi bagi pelanggar.³⁴ Kajian ini relevan dalam konteks perlindungan konsumen di sektor fintech, tetapi tidak secara mendalam membahas upaya hukum OJK dalam menyelesaikan sengketa akibat pelanggaran perlindungan data.
3. Penelitian oleh Widhi Ariyo Bimo dan Alvin Tiyansyah (2019) dalam artikelnya tentang fungsi pengawasan OJK terhadap layanan pinjaman digital berbasis teknologi informasi,³⁵ menyoroti aspek pengawasan OJK terhadap fintech lending, terutama dari sisi pendirian, perizinan, dan kepatuhan operasional. Penelitian ini juga mencatat tingginya pengaduan terhadap penyedia layanan fintech ilegal. Namun, kajian ini lebih fokus pada fungsi pengawasan ketimbang strategi hukum yang diusahakan oleh OJK untuk memberikan jaminan hukum kepada para konsumen, khususnya di level regional atau provinsi.
4. Lebih lanjut, Agung Prayetno dan Muhammad Yusuf Ibrahim (2022) dalam artikelnya tentang langkah hukum OJK dalam menangani aktivitas pinjaman daring yang tidak sah, menjelaskan bahwa OJK telah menetapkan ketentuan melalui POJK 77/POJK.01/2016 sebagai respon terhadap praktik

³⁴ Adelia, Fitri. "Peran Otoritas Jasa Keuangan Atas Perlindungan Data Pribadi Konsumen Fintech Lending." *Dinamika* 27, no. 21 (2022): 3142-3157.

³⁵ Bimo, Widhi Ariyo, and Alvin Tiyansyah. "Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam Mengawasi Pinjaman Berbasis Teknologi Informasi (Fintech Lending)." *Moneter: Jurnal Keuangan dan Perbankan* 7, no. 1 (2019): 16-33.

pinjaman online ilegal.³⁶ Namun, tindakan OJK masih terbatas pada sanksi administratif dan belum menjangkau upaya penegakan hukum secara komprehensif. Selain itu, penelitian ini belum membahas bagaimana peran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) dalam meningkatkan perlindungan konsumen dalam penyelesaian sengketa terkait layanan ilegal tersebut.

5. Penelitian oleh Hapsari Wulandari, Yumna Cahyaning, Ardhi Dwi Firmansyah, dkk. (2020) dalam artikel tentang tinjauan masalah dan strategi penanganan platform fintech p2p lending di indonesia³⁷, menemukan berbagai permasalahan pada praktik fintech lending, seperti ketidakterbukaan bunga pinjaman, penggunaan data pribadi secara ilegal, serta penagihan yang bersifat intimidatif. Walaupun studi ini memberikan gambaran menyeluruh tentang tantangan industri fintech, namun belum mengelaborasi peran OJK dari sisi hukum maupun mekanisme penyelesaian sengketa yang melibatkan konsumen dan pelaku usaha.
6. Penelitian oleh Nuzul Rahmayani (2018) dalam artikel mengenai tinjauan hukum perlindungan konsumen terkait pengawasan perusahaan berbasis financial technology di indonesia,³⁸ membahas tentang kelemahan regulasi fintech sebelum munculnya aturan yang lebih spesifik dari OJK dan menemukan bahwa minimnya regulasi terkait fintech menyebabkan pengawasan terhadap industri ini masih lemah. Selain itu, terdapat kesenjangan dalam pengawasan antara Bank Indonesia dan OJK, di mana BI lebih banyak mengatur aspek sistem pembayaran, sementara OJK lebih berfokus pada pengawasan sektor keuangan. Banyaknya fintech yang beroperasi tanpa izin juga menjadi salah satu permasalahan utama yang

³⁶ Prayetno, Agung, and Muhammad Yusuf Ibrahim. "Upaya Hukum Oleh Otoritas Jasa Keuangan untuk Mengatasi Layanan Pinjaman Online Ilegal." dalam *Prosiding Seminar Nasional Unars*, vol. 1, no. 1, pp. 387-395. 2022.

³⁷ Hidayat, dkk., "Analisa Permasalahan Berbagai Platform Pinjaman Daring (Peer-to-Peer Lending) Dan Penanganannya Di Indonesia."

³⁸ Rahmayani, Nuzul. "Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terkait Pengawasan Perusahaan Berbasis Financial Technology di Indonesia." *Pagaruyuang Law Journal* 2, no. 1 (2018): 24-41.

diidentifikasi dalam penelitian ini. Namun, penelitian ini tidak secara spesifik membahas mekanisme penyelesaian sengketa bagi konsumen fintech dan tidak mencakup pembaruan regulasi yang lebih baru, seperti Pasal 233-234 UU No. 4 Tahun 2023, yang kini menjadi dasar hukum utama dalam perlindungan konsumen fintech di Indonesia.

Merujuk pada berbagai penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa masih ada beberapa aspek yang belum dikaji secara menyeluruh, terutama terkait upaya hukum yang dilakukan oleh OJK Jawa Barat dalam melindungi konsumen di sektor fintech serta efektivitas regulasi yang berlaku, termasuk peran LAPS SJK dalam penyelesaian sengketa. Selain itu, belum ada kajian yang membahas secara spesifik penerapan Pasal 233-234 UU No. 4 Tahun 2023 dalam menangani permasalahan perlindungan konsumen di sektor fintech. Karenanya, penelitian ini dimaksudkan untuk melengkapi kekosongan kajian tersebut dengan mengkaji lebih lanjut mekanisme perlindungan hukum yang dilaksanakan oleh OJK di tingkat daerah dalam mengatasi isu-isu fintech, implementasi UU No. 4 Tahun 2023, serta efektivitas penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK.

