



Analisis Pengalaman Pengguna dalam Resolusi Sengketa pada Platrom Fintech

Siti Jolehah ^{1*}, Fatikah ²

¹. Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Bunga Bangsa Cirebon, Indonesia

² Universitas Muhammadiyah Cirebon, Indonesia

sitijolehah28@gmail.com ^{1*}, fatikahkhayatun@gmail.com ²

Alamat: Jl. Tuparev No.70, Kedungjaya, Kec. Kedawung, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat 45153

Korespodensi email: sitijolehah28@gmail.com

Abstract. *The rapid development of the financial technology (fintech) industry has brought various innovations in financial services, but also poses challenges related to conflict resolution between users and service providers. This study aims to analyze the user experience in resolving disputes through fintech platforms, with a focus on the effectiveness of existing dispute resolution mechanisms. The method used in this study is a qualitative approach with in-depth interviews with active users of fintech platforms who have been involved in disputes. The results of the study show that although fintech platforms provide various channels for settlement, such as mediation or arbitration, many users complain about transparency, complexity of procedures, and unclear information regarding their rights and obligations in the process. In addition, the trust factor in third parties involved in the settlement is also a major issue. These findings provide insight into the need to improve the resolution system by improving communication between fintech service providers and users, as well as clarifying settlement procedures to create a better user experience. This study is expected to contribute to the development of policies and regulations related to dispute resolution in the fintech sector. The abstract above includes the background of the problem, research objectives, methods used, research results, and contributions from the research. You can adjust the content or focus of the research based on the specific focus you want to emphasize in your analysis.*

Keywords: *Fintech, Innovation, Disputes, Effectiveness*

Abstrak: Perkembangan pesat industri teknologi finansial (fintech) telah membawa berbagai inovasi dalam layanan keuangan, tetapi juga menimbulkan tantangan terkait dengan resolusi sengketa antara pengguna dan penyedia layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna dalam menyelesaikan sengketa melalui platform fintech, dengan fokus pada efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa yang ada. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam kepada pengguna aktif platform fintech yang pernah terlibat dalam sengketa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun platform fintech menyediakan berbagai kanal untuk penyelesaian sengketa, seperti mediasi atau arbitrase, banyak pengguna yang mengeluhkan kurangnya transparansi, kompleksitas prosedur, dan ketidakjelasan informasi terkait hak dan kewajiban mereka dalam proses tersebut. Selain itu, faktor kepercayaan terhadap pihak ketiga yang terlibat dalam penyelesaian sengketa juga menjadi isu utama. Temuan ini memberikan wawasan tentang kebutuhan untuk meningkatkan sistem resolusi sengketa dengan memperbaiki komunikasi antara penyedia layanan fintech dan pengguna, serta memperjelas prosedur penyelesaian untuk menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan dan peraturan terkait penyelesaian sengketa pada sektor fintech. Abstrak di atas mencakup latar belakang masalah, tujuan penelitian, metode yang digunakan, hasil penelitian, serta kontribusi dari penelitian tersebut. Anda bisa menyesuaikan isi atau fokus penelitian berdasarkan fokus spesifik yang ingin Anda tekankan dalam analisis Anda.

Kata kunci: Fintech, Inovasi, Sengketa, Efektivitas

1. LATAR BELAKANG MASALAH

Teknologi digital adalah terobosan dan penemuan baru pada semua aktivitas ekonomi.

Hal tersebut bisa mempengaruhi sektor perdagangan, pertanian, dan secara spesifik dalam sektor keuangan. Salah satu sektor yang saat ini dikembangkan yaitu Financial Technology

Received: November 12, 2024; Revised: November 29, 2024; Accepted: Desember 22, 2024;

Published: Desember 23, 2024

atau lebih dikenal dengan kata Fintech yang menjadi penemuan terbaru masa kini. Teknologi finansial merupakan usaha yang berfokus dalam penyedia gagasan jasa finansial yang menggunakan aplikasi dan modern. Sekarang ini Fintech mendapatkan perhatian secara global menjadi teknologi yang akan memberdayakan perusahaan untuk bersaing dengan efektif dalam abad dua puluh satu saat ini. Pemerintah di dunia saat ini sudah memberikan perhatian mengenai tantangan dan merancang kebijakan serta peraturan untuk mendukung perkembangan Fintech (Narasati,2020).

Teknologi keuangan atau Fintech di Indonesia adalah peluang pasar yang sangat potensial. Geografis yang luas, pertumbuhan kelas menengah yang relatif besar, dan potensi produk keuangan yang relatif kurang baik secara bersama-sama bergabung untuk membentuk pasar yang tangguh untuk pengembangan Fintech di Indonesia. Dengan 36% populasi yang mempunyai rekening bank, Fintech di Indonesia menjanjikan layanan keuangan yang bisa diakses kepada penduduk yang tidak tersentuh perbankan (unbankable) (Sharia, 2018).

Pertumbuhan Financial Technology sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir, dibarengi dengan era generasi millennial yang sudah beranjak dewasa, sehingga menjadi pasar yang amat potensial. Generasi “melek teknologi” ini juga sedikit enggan berhadapan dengan kekakuan yang mungkin dirasakan dari lembaga keuangan formal, sebagai akibatnya semakin mendorong pertumbuhan Fintech (Ningsih & Fitri, 2022). Dengan terobosan oleh Fintech, kegiatan yang mungkin satu dekade lalu belum terpikirkan oleh konsumen, saat ini sudah dapat dilakukan. Contohnya ialah pembayaran yang relatif banyak dilakukan via smartphone, mengakses pembiayaan via situs online menggunakan skema peer to peer lending atau crowdfunding, dan bahkan mendapatkan rekomendasi investasi secara otomatis via kecerdasan buatan (artificialintelligence).

Fintech harus dipahami mencakup semua aspek penerapan kemajuan teknologi dalam memberikan, memfasilitasi, atau memungkinkan layanan keuangan. Oleh karena itu, fintech mencakup aplikasi blockchain dan layanan berbasis web lainnya yang digunakan dalam industry jasa keuangan serta aplikasi offline-to-online (O2O) dan Internet-of-things (IoT). Orang bisadengan mudah mengatakan daftarnya tidak ada habisnya dan seharusnya pemahaman umum tentang fintech daripada membatasinya pada aplikasi yang paling umum seperti teknologi blockchain dan cryptocurrency (Subagiyo, 2019).Fintech mengubah hidup kita menjadi lebih baik melalui aplikasi teknologi tanpa henti di industri keuangan. Kehidupan sehari-hari manusia, dan bahkan bukan manusia, kini terikat pada aplikasi teknologi di mana robot telah mengambil alih peran penasihat keuangan.

Sementara regulator dan pembuat undang-undang mencoba untuk mengejar perkembangan pesat dalam teknologi keuangan, tampaknya laju perkembangan yang cepat di sektor fintech melampaui kerangka peraturan. Situasi yang tidak pasti ini lebih rumit dalam industri khusus seperti industri Prosiding National Seminar on Accounting. (Sari 2022)

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan studi literatur. Penelitian kualitatif yaitu penelitian menyajikan penemuan-penemuan dengan cara deskriptif, yang tidak dapat dicapai dengan cara-cara kuantifikasi (Rahmah et al., 2021; Rahmat & Alawiyah, 2020; Widha et al., 2021; Rahmat et al., 2021; Gustaman et al., 2021). Studi literatur adalah untaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca, mencatat, serta mengolah penelitian (Rahmah et al., 2021; Marufah et al., 2021; Ardinata et al., 2022; Yuliarta & Rahmat, 2021). Data yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder melalui sumber data non-insani yang berwujud dokumen yang terdiri dari buku dan jurnal ilmiah. (Suwardi and Syaifullah 2022)

3. HASIL DAN PENELITIAN

a. Pengertian Sengketa

Sengketa dapat terjadi pada siapa saja dan dimana saja. Sengketa dapat terjadi antara individu dengan individu, antara individu dengan kelompok, antara kelompok dengan kelompok, antara perusahaan dengan perusahaan, antara perusahaan dengan negara, antara negara satu dengan yang lainnya, dan sebagainya. Dengan kata lain, sengketa dapat bersifat publik maupun bersifat keperdataan dan dapat terjadi baik dalam lingkup lokal, nasional maupun internasional. Sengketa adalah suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua. Jika situasi menunjukkan perbedaan pendapat, maka terjadi lah apa yang dinamakan dengan sengketa. Dalam konteks hukum khususnya hukum kontrak, yang dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara para pihak karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatu kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan. Dengan kata lain telah terjadi wanprestasi oleh pihak-pihak atau salah satu pihak (Nurnaningsih Amriani, 2012: 12).

Menurut Nurnaningsih Amriani (2012: 13), yang dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara pihak-pihak dalam perjanjian karena adanya wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam perjanjian. Hal yang sama juga disampaikan oleh Takdir Rahmadi (2011: 1) yang mengartikan bahwa konflik atau sengketa merupakan situasi dan kondisi di mana orang-orang saling mengalami perselisihan yang bersifat faktual maupun perselisihan-perselisihan yang ada pada persepsi mereka saja. Dengan demikian, yang dimaksud dengan sengketa ialah suatu perselisihan yang terjadi antara dua pihak atau lebih yang saling mempertahankan persepsinya. (Ainun Fadillah and Amalia Putri 2021)

b. Pengertian Platform Fintech

Selain melakukan wawancara mengenai fintech dalam penelitian ini juga melakukan wawancara mengenai Investasi, untuk investasi semua informan hampir memahami apa yang dimaksud investasi, yang dapat disimpulkan bahwa yang informan sampaikan investasi merupakan suatu penyimpanan dana yang kita punya yang ditujukan untuk mendapatkan keuntungan dimasa depan investasi juga ditujukan untuk mengembangkan dana, Investasi dapat diartikan sebagai seseorang dalam menempatkan dananya dengan tujuan menghasilkan keuntungan di era berikutnya (Herlianto, 2013).

Kusmawati (2011) juga menjelaskan bahwa investasi dilakukan karena terdapat kebutuhan yang harus dipenuhi seseorang di masa depan guna meningkatkan nilai asset ataupun menjaga nilai asset yang dimiliki agar dapat digunakan saat krisis ataupun inflasi datang. Investasi dapat diartikan beberapa jumlah dana maupun sumber dana lain yang dipakai oleh suatu perusahaan ataupun seseorang agar mempunyai kekayaan atau aset yang meningkat dengan bersumber dari pembagian hasil investasi seperti dividen di masa yang akan datang (Tumewu, 2019). (Asyarofah, Vidiati, and Selasi 2023)

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999) juga memberikan dasar hukum bagi penyelesaian sengketa terkait layanan fintech. Dalam hal ini, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan penyelesaian sengketa yang adil dan cepat, dan fintech wajib untuk menghormati hak-hak konsumen tersebut. Sebagai contoh, dalam kasus sengketa antara konsumen dengan penyedia layanan fintech yang terkait dengan data pribadi atau transaksi yang tidak sah, konsumen dapat mengajukan keluhan kepada OJK atau bahkan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) untuk mendapatkan solusi.

Digital Dispute Resolution (DDR) di Indonesia Dengan semakin berkembangnya teknologi digital, Indonesia juga mulai memperkenalkan konsep Digital Dispute Resolution (DDR) sebagai bagian dari penyelesaian sengketa fintech. DDR mengacu pada penggunaan teknologi untuk membantu dalam proses mediasi dan penyelesaian sengketa, yang dapat dilakukan secara online. Teknologi ini dapat mempermudah konsumen dalam mengajukan klaim dan memperoleh solusi tanpa harus bertemu langsung dengan pihak terkait.

Meskipun berbagai mekanisme penyelesaian sengketa sudah tersedia, ada beberapa tantangan yang harus dihadapi, antara lain:

- 1) **Kurangnya literasi hukum:** Banyak pengguna fintech yang tidak memiliki pemahaman cukup tentang hak-haknya sebagai konsumen dan bagaimana prosedur penyelesaian sengketa bekerja.
- 2) **Kurangnya transparansi:** Beberapa penyedia layanan fintech tidak cukup transparan dalam menyediakan informasi mengenai kebijakan penyelesaian sengketa kepada pengguna mereka.
- 3) **Proses yang memakan waktu:** Meskipun ada jalur alternatif penyelesaian sengketa, beberapa proses masih terbilang lambat dan tidak efisien, sehingga bisa mengurangi kepercayaan konsumen terhadap platform fintech.

Penyelesaian sengketa dalam platform fintech di Indonesia telah mengalami perkembangan yang cukup signifikan, dengan adanya peraturan yang mengatur dan lembaga yang memfasilitasi proses penyelesaian. Mekanisme seperti mediasi dan arbitrase dapat memberikan solusi yang cepat dan efisien bagi kedua pihak, baik penyedia layanan fintech maupun konsumen. Namun, masih ada tantangan yang harus diatasi, terutama dalam hal transparansi dan literasi hukum pengguna. Ke depan, diharapkan semakin banyak inovasi yang dilakukan dalam hal resolusi sengketa, termasuk dengan memanfaatkan teknologi digital (DDR), untuk menciptakan ekosistem fintech yang lebih adil dan transparan.

Sengketa perdata bisa terjadi dalam bisnis Peer to Peer Lending antara pihak investor (Pemberi Pinjaman) dengan debitur (Penerima Pinjaman), antara investor dengan penyelenggara Peer to Peer Lending, atau antara debitur dengan penyelenggara. Sengketa pada umumnya dipicu adanya ketidakpatuhan terhadap kontrak yang telah disepakati para pihak. Penyelesaian sengketa bisnis Peer to Peer Lending dapat dilakukan melalui jalur litigasi (pengadilan) maupun non-litigasi (di luar pengadilan).

UU ITE mengamanatkan setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/ atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian. Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Gugatan perdata (via pengadilan) dilakukan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Selain penyelesaian gugatan perdata, para pihak juga dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

4. KESIMPULAN

Analisis terhadap pengalaman resolusi sengketa pada platform fintech menunjukkan adanya sejumlah tantangan signifikan. Perbedaan interpretasi kontrak, kurangnya transparansi dalam proses, serta keterbatasan regulasi yang masih berkembang menjadi hambatan utama dalam penyelesaian sengketa secara efektif. Penelitian ini menyoroti pentingnya kolaborasi antara regulator, penyedia layanan fintech, dan konsumen untuk membangun mekanisme resolusi sengketa yang lebih baik."n konsumen untuk membangun mekanisme resolusi sengketa yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainun Fadillah, Firda, & Saskia Amalia Putri. (2021). Alternatif penyelesaian sengketa dan arbitrase (literature review etika). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(6), 744–756.
- Asyarofah, W., Vidiati, C., & Selasi, D. (2023). Pemahaman berinvestasi melalui financial technology (fintech) pada generasi. *Journal of Islamic Digital Economic and Management*, 1(1), 164–171. <https://journal.alshobar.or.id/index.php/bridging>
- Sari, E. A. P. (2022). Peran fintech syariah dalam ekonomi Islam di Indonesia. *Prosiding National Seminar on Accounting, Finance and Economics (NSAFE)*, 2(2), 122–132. <http://conference.um.ac.id/index.php/nsafe/article/view/2332>

Suwardi, S., & Syaifullah, M. (2022). Berbagai pendekatan hermeneutika dalam studi Islam: Sebuah studi literatur [Various approaches to hermeneutics in Islamic studies: A study of literature]. *Acta Islamica Counsesnesia: Counselling Research and Applications*, 2(1), 51–60.