PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENERIMA PINJAMAN DALAM MENGGUNAKAN *PEER TO PEER LENDING*

Gabriella Hosianna

E-mail: gabriellas@student.uns.ac.id

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret

Albertus Sentot Sudarwanto

E-mail: Alsentotsudarwanto@staff.uns.ac.id

Penulis korespondensi

Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret

Article Information

Keywords: *Loan Recipients; Legal Protection; Peer to peer lending.*

Kata Kunci: *Penerima Pinjaman; Perlindungan Hukum; Peer to peer lending*

Abstract

This article aims to understand the legal protection for loan recipients in using peer to peer lending services. This is a descriptive empirical legal research. Sources of this research was obtained by conducting interviews with peer to peer lending loan recipients, peer to peer lending service providers, and Financial Services Authority. The result show that in applying for a loan, loan recipients often feel disadvantaged by peer to peer lending service providers. The legal protection that can afford by loan recipients are preventive protection and repressive protection. The preventive protection stated in Consumer Protection Regulation, Financial Services Authority Protection, and legal protection led by peer to peer lending service providers. The repressive protection is solving problem through litigation dispute settlement and non litigation dispute settlement.

Abstrak:

Artikel ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis perlindungan hukum terhadap penerima pinjaman dalam menggunakan layanan *peer to peer lending*. Penelitian ini adalah penelitian empiris bersifat deskriptif. Sumber data penelitian ini didapat dengan melakukan wawancara terhadap penerima pinjaman *peer to peer lending*, penyelenggara *peer to peer lending*, dan Otoritas Jasa Keuangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam mengajukan pinjaman, penerima pinjaman sering kali merasa dirugikan oleh penyelenggara atau penyedia layanan. Perlindungan hukum yang dapat diperoleh oleh penerima pinjaman yaitu perlindungan hukum secara preventif dan represif. Perlindungan hukum secara preventif bersumber dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, dan perlindungan hukum yang berasal dari penyelenggara pinjaman. Perlindungan hukum secara represif yaitu penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi maupun non litigasi.

A. Pendahuluan

Laju pertumbuhan ekonomi membuat lembaga keuangan terus berevolusi agar dapat berjalan beriringan dengan kemajuan teknologi yang dipakai oleh manusia. Kehadiran teknologi finansial atau biasa disebut dengan istilah *Fintech* merupakan pemanfaatan teknologi serta implementasi dalam meningkatkan layanan jasa perbankan dan keuangan yang umumnya direalisasikan melalui pembentukan perusahaan rintisan (*startup*) yang memanfaatkan teknologi software, internet, komunikasi, dan komputasi terkini. Perpaduan antara bidang finansial dengan adaptasi perkembangan teknologi ini menghadirkan sebuah instrument baru dalam proses bertransaksi yang lebih modern, aman, dan praktis (Nofie Iman, 2016:6). Pertumbuhan *Fintech* yang semakin pesat memberikan warna baru atau solusi yang lebih inovatif dalam lingkungan bisnis dalam perbankan khususnya pembiayaan.

Salah satu layanan *Fintech* yang mendapat perhatian dari masyarakat adalah layanan *peer to peer lending* yang merupakan bagian dari *crowdfunding*. Layanan *peer to peer lending* mempertemukan secara langsung peminjam dana (*borrower*) dengan pemilik dana (*investor/lender*) melalui sebuah *platform online* yang menyediakan fasilitas bagi pemilik dana, untuk memberikan pinjaman secara langsung kepada kreditur (Eric Chaffee and Geoffrey Rapp, 2012). Di satu sisi peminjam dana juga akan diuntungkan, karena dapat mengajukan kredit dengan syarat dan proses yang lebih mudah cepat, serta tanpa agunan, bila dibandingkan dengan lembaga keuangan konvensional lain, seperti bank (Meline Gerarita, 2018:70). Kemudahan ini menarik minat para calon pengguna baik itu untuk mereka yang melakukan pinjaman maupun mereka yang ingin mengembangkan dana.

Dalam Pasal 18 Peraturan OJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi diatur mengenai perjanjian pelaksanaan layanan *peer to peer lending* yaitu perjanjian antara penyelenggara dengan pemberi pinjaman serta perjanjian antara pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman. Perjanjian antara penyelenggara dengan penerima pinjaman tidak dituangkan secara khusus dalam peraturan ini, sehingga dalam pelaksanaannya perjanjian antara keduanya dituangkan dalam bentuk *terms and condition* (syarat dan ketentuan) yang harus disepakati oleh penerima pinjaman sebelum mengajukan pinjaman pada salah satu platform *peer to peer lending* (Adi Setiadi, 2019:248). *Terms and condition* tersebut memang perlu dilakukan sebagai salah satu syarat untuk melakukan pemeriksaan sebelum menjadi penerima pinjaman, namun hal ini tidak dapat mengakomodir kepentingan penerima pinjaman selama melakukan pinjaman dikarenakan banyaknya keadaan di luar kendali yang terjadi baik dari sisi penerima pinjaman maupun penyelenggara dalam memberikan pinjaman.

Ketiadaan peraturan perundang-undangan yang dapat melindungi debitur (penerima pinjaman) secara khusus membuat masyarakat merasa kebingungan apabila memiliki masalah dalam menggunakan *peer to peer lending*. Maka dari itu diperlukan suatu penelitian yang lebih mendalam terkait perlindungan hukum terhadap penerima pinjaman dalam menggunakan *peer to peer lending*. (Satjipto Rahardjo, 1993:35). Sebelumnya sudah dilakukan penelitian terdahulu dengan judul “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen (Penerima Pinjaman) *Finanical technology* yang Berbasis *Peer to peer lending* di Indonesia” yang disusun oleh Dita Tania

Pratiwi dan Sri Bakti Yunari di dalam Jurnal Hukum Adigama Vol.3 No.1 Tahun 2020. Perbedaan penelitian tersebut dengan artikel yang akan ditulis ialah penelitian tersebut membahas mengenai perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen berdasarkan peraturan perundang-undangan yang telah ada di Indonesia. Pada artikel ini, bentuk perlindungan hukum tidak hanya berasal dari peraturan perundang-undangan, namun juga dapat berasal dari sisi penyelenggara *peer to peer lending*, sebagai bentuk tanggung jawab atas kegiatan usaha yang dijalankan.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian pada artikel ini ialah penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif. Sumber data penelitian yang digunakan adalah sumber data primer yaitu wawancara yang dilakukan terhadap debitur (penerima pinjaman) *peer to peer lending*, penyelenggara layanan *peer to peer lending*, dan pihak Otoritas Jasa Keuangan, serta sumber data sekunder yaitu studi kepustakaan terhadap bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi atau wawancara, serta teknik analisa data menggunakan analisis data model interaktif.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Fintech lending atau Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (LPMUBTI) merupakan bagian dari *fintech* yang memungkinkan pemberi pinjaman (kreditur) dan penerima pinjaman (debitur) untuk melakukan transaksi pinjam meminjam tanpa harus bertemu secara langsung. Mekanisme transaksi pinjam meminjam tersebut dilakukan melalui suatu aplikasi ataupun laman website yang telah disediakan oleh penyelenggara layanan ini. Saat ini, masyarakat mengenal *fintech lending* terbagi menjadi 2 (dua) bagian besar yaitu *fintech lending* legal dan *fintech lending* illegal. Seperti yang kita ketahui, *fintech lending* legal adalah *fintech lending* yang terdaftar dan berizin oleh OJK, sedangkan *fintech lending* illegal adalah *fintech lending* yang meniru kegiatan usaha *fintech lending* pada umumnya namun bertujuan untuk melakukan penipuan terhadap masyarakat serta tidak terdaftar dan diawasi oleh OJK.

Kemudahan dalam mengakses layanan dan tersedianya bermacam-macam penyelenggara layanan *peer to peer lending* membuat semakin banyak debitur yang tertarik untuk melakukan peminjaman dana. (Lely Kurniawati dan Albertus Sentot, 2019:5703). Disini kita perlu membedah lebih dalam terkait risiko apa saja yang mengancam debitur tersebut sehingga kita dapat mengidentifikasi apakah regulasi yang telah ada ini telah memenuhi perlindungan hukum yang baik guna mencapai tujuan dari dibentuknya hukum itu sendiri yakni dari segi kepastian, keadilan dan kemanfaatan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis terhadap penerima pinjaman *peer to peer lending*, terdapat berbagai macam risiko dan permasalahan bagi penerima pinjaman dalam melakukan pinjaman dalam *peer to peer lending*, seperti praktik penagihan yang agresif, ketiadaan restrukturisasi kredit, biaya dan penalty yang tersembunyi, penyebaran data pribadi, menjamurnya *peer to peer lending* illegal, dan layanan *customer service* yang tidak memadai.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang dialami oleh debitur (penerima pinjaman) diatas, maka berikut adalah perlindungan hukum yang dapat diperoleh penerima pinjaman dalam menggunakan layanan *peer to peer lending*:

1. Perlindungan Hukum secara Preventif

a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Pasal 1 Angka 1 dan Angka 5 disini penerima pinjaman dalam *Peer to peer lending* dikenakan sebagai golongan konsumen karena menggunakan jasa simpan pinjam dalam *peer to peer lending* sehingga baik penerima pinjaman maupun pemberi pinjaman dilindungi oleh UUPK. Berdasarkan wawancara yang dilakukan Penulis kepada salah satu staff dari *Platform Peer to peer lending* di Jakarta, selanjutnya disebut *Platform X* (nama disamarkan), untuk mengakomodir kepentingan pengguna dalam hal ini pemberi pinjaman maupun penerima pinjaman, *Platform X* telah menyediakan syarat dan ketentuan yang harus disetujui oleh pengguna sebelum melakukan transaksi di *Platform X*. Hal ini diawali dengan mendownload aplikasi *Platform X* di Google Play Store, setelah itu pengguna akan diberikan pilihan apakah akan melakukan pinjaman atau pendanaan pada *Platform X*. Jika sudah menentukan pilihan, pengguna diminta untuk menyetujui syarat dan ketentuan *Platform X* sebelum mendaftarkan diri untuk mengajukan pinjaman pada platform ini.

Pencantuman klausula baku dalam konteks perjanjian elektronik yang dilarang adalah apabila klausula baku diletakkan secara samar atau diletakkan di tempat yang telah diperkirakan akan terlewatkan oleh pembaca dokumen perjanjian sehingga sampai saat kesepakatan tersebut terjadi konsumen hanya memahami sebagian kecil perjanjian tersebut dibaca sekilas, tanpa dipahami secara mendalam konsekuensi yuridisnya. Keadaan ini mengakibatkan konsumen sering tidak tahu apa yang menjadi haknya.

b. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi

Terkait dengan perlindungan konsumen pada sektor jasa keuangan sendiri OJK telah mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (POJK PKSJK) namun memang dalam regulasi ini belum mengatur secara spesifik terkait perlindungan konsumen di sektor *platform peer to peer lending* itu sendiri namun sangat bisa dijadikan dasar dan acuan dalam perlindungan segala macam konsumen di sektor jasa keuangan yang dilindungi oleh OJK, namun ada baiknya bila kita juga melihat bentuk perlindungan preventif yang dilakukan oleh OJK terhadap debitur *peer to peer lending* kita juga melihat dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (POJK LPMUBTI) karena peraturan ini mengatur secara spesifik terkait *platform peer to peer lending* tersebut.

Apabila merujuk pada POJK PKSJK bentuk perlindungan yang dilakukan kepada konsumen adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen, dan penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa Konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau (Windy Sonya dan Moch. Najib, 2020:156). Dalam hal transparansi penyedia layanan dituntut untuk menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan ((Sarwin Kiko dkk, 2017:40- 41).

c. Perlindungan Hukum dari Penyelenggara Pinjaman (*Platform X*)

Berdasarkan ketentuan dalam POJK Nomor 77 tentang LPMUBTI, penyelenggara diharuskan untuk melakukan mitigasi risiko. Mitigasi risiko diperlukan untuk meminimalisir risiko operasional dan juga salah satu bentuk penjagaan terhadap reputasi dari *platform* itu sendiri. Berdasarkan wawancara yang dilakukan Penulis kepada Ibu Sarah, berbagai upaya mitigasi risiko yang dilakukan oleh *Platform X* sebagai langkah preventif dari pengajuan pinjaman yang diajukan oleh penerima pinjaman yaitu:

a) Menetapkan Indikator Penerimaan Pinjaman

Platform X memiliki prosedur dalam hal persetujuan permohonan pinjaman dengan langkah-langkah yaitu memverifikasi rekam jejak dari calon penerima pinjaman (*credit scoring*), lalu penerima pinjaman akan dimintakan oleh *Platform X* yaitu 3 (tiga) nomor telepon orang lain yang dapat dihubungi, dan terakhir apabila calon penerima pinjaman akan menggunakan dana pinjaman untuk membiayai suatu usaha/bisnis, maka pihak *Platform X* akan melakukan survey untuk memastikan usaha/bisnis tersebut adalah benar adanya.

b) Mengecek Keuangan Calon Penerima Pinjaman pada PUSDAFIL dan SLIK OJK

PUSDAFIL dan SLIK OJK merupakan pusat data dari *fintech* lending yang didalamnya berisi informasi penting mengenai pengguna *fintech* lending. SLIK OJK memiliki catatan informasi terkait riwayat keuangan debitur (penerima pinjaman). Hal ini dilakukan untuk mencegah kemungkinan terjadinya risiko gagal bayar oleh penerima pinjaman serta untuk menentukan apakah pinjaman yang diajukan diterima atau tidak.

c) Transparansi Produk

Untuk menunjang keamanan dan kenyamanan penerima pinjaman dalam melakukan pinjaman pada *Platform X*, maka segala informasi yang dibutuhkan oleh penerima pinjaman dapat diakses secara bebas oleh penerima pinjaman setelah mendaftarkan diri pada aplikasi *Platform X*. Setelah rangkaian proses verifikasi terhadap data-data yang telah dimasukkan oleh penerima pinjaman telah dilakukan, calon penerima pinjaman dapat mengajukan pinjaman dengan memberitahukan

tujuan pinjaman, memilih tenor waktu pinjaman, dan memilih nominal pinjaman. Setelah memilih, aplikasi akan memunculkan rincian yang terdiri dari nominal pokok pinjaman, biaya admin, pinjaman yang diterima serta nominal yang harus di bayarkan atau dikembalikan.

2. Perlindungan Hukum Secara Represif

Penyelesaian Sengketa Non Litigasi

Terkait dengan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan OJK melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (POJK LAPS) menetapkan mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan melalui tiga tahap yaitu:

a) *Internal Dispute Resolution* (IDR)

Pelaku usaha jasa keuangan wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan pengaduan bagi konsumennya. Mekanisme tersebut wajib dipublikasikan kepada konsumen melalui sarana yang mudah diakses dan informasi yang terkandung di dalamnya wajib menggunakan istilah, frasa dan/atau kalimat yang sederhana dalam Bahasa Indonesia yang mudah dimengerti oleh konsumen. Dalam aplikasi *Platform X*, mekanisme penanganan pengaduan konsumen dilakukan melalui *call center* yang disediakan oleh *platform* dan yang dapat diakses oleh debitur.

b) Fasilitas Penyelesaian Pengaduan oleh OJK

Berdasarkan Pasal 40 Peraturan OJK tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, konsumen dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa dan pelanggaran kepada OJK. Sarana komunikasi yang dapat diakses oleh konsumen untuk menyampaikan pengaduan ke OJK adalah melalui surat, e-mail, dan website dikarenakan permohonan harus menjelaskan secara tertulis kronologis permasalahan, selain menyampaikan dokumen pendukung pengaduan seperti bukti identitas diri, bukti telah melakukan pelaporan ke PUJK, dan surat pernyataan bahwa sengketa tidak sedang dalam proses peradilan atau lembaga penyelesaian sengketa lainnya.

c) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)

Penggunaan APS diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dan juga berdasarkan atas kesepakatan kedua belah pihak dalam perjanjian pinjam-meminjam dalam aplikasi *peer to peer lending*. Terkait model APS sendiri yang dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan sengketa *peer to peer lending* diantaranya adalah negosiasi, mediasi, adjudikasi dan arbitrase. Dalam Layanan penyelesaian sengketa yang dimiliki oleh LAPS yang terdaftar di Daftar LAPS OJK berdasarkan 4 huruf a POJK LAPS paling kurang meliputi mediasi,

ajudikasi dan arbitrase sehingga untuk negosiasi masuk kedalam penyelesaian sengketa IDR yang dilakukan oleh *platform peer to peer lending* itu sendiri

Negosiasi adalah salah bentuk APS yang paling banyak digunakan untuk menyelesaikan sengketa bisnis. Negosiasi merupakan model APS yang paling ideal karena prosesnya lebih mudah, lebih murah, dan tidak perlu melibatkan pihak ketiga. Negosiasi *formal* dapat dilakukan melalui *costumer service* masing-masing *platform peer to peer lending*. Apabila cara negosiasi tidak membuahkan hasil, para pihak dapat meminta bantuan pihak ketiga untuk menyelesaikan sengketa. Para pihak dapat menggunakan metode mediasi. Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga yang ditunjuk oleh pihak yang bersengketa untuk membantu pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan.

OJK sendiri telah menerapkan penyelesaian sengketa Adjudikasi yang diterapkan untuk industri jasa keuangan karena cara ini dinilai dapat membantu nasabah kecil yang tidak mempunyai posisi setara jika berhadapan dengan lembaga jasa keuangan. Berkenaan dengan proses adjudikasi sendiri pemohon diberikan hak opsi untuk menyetujui atau menolak hasil putusan Adjudikasi. Jika pemohon setuju, putusan Adjudikasi dapat diberlakukan dan bersifat final dan mengikat. Pihak termohon (lembaga jasa keuangan) tidak diberi hak opsi, sehingga harus menerima apapun hasil putusan Adjudikasi (Iswi Hariyani dkk, 2018: 30-36).

D. Simpulan

Penerima pinjaman sering kali merasa dirugikan oleh penyelenggara atau penyedia layanan. Bentuk-bentuk kerugian itu seperti bentuk penagihan yang agresif, tidak adanya kebijakan restrukturisasi kredit, biaya dan pinalti yang tersembunyi, penyebaran data pribadi, dan layanan pengaduan customer service yang tidak memadai. Dalam hal ini perlindungan terhadap penerima pinjaman dapat berbentuk preventif serta represif. Perlindungan hukum tersebut tidak hanya berasal dari peraturan perundang-undangan yang telah berlaku di Indonesia, tetapi juga dapat berasal dari penyelenggara layanan *peer to peer lending* sebagai bentuk tanggung jawab atas kegiatan usaha yang dijalankan.

E. Saran

Otoritas Jasa Keuangan diharapkan untuk segera merevisi POJK mengenai *peer to peer lending*, dikarenakan adanya beberapa hal yang belum diatur dalam POJK tersebut. Beberapa hal yang perlu ditambahkan yaitu pengaturan terhadap pengelolaan data pribadi digital pengguna, sanksi bagi pelaku usaha yang menyalahgunakan data pribadi pengguna, suku bunga pinjaman, dan praktik penagihan dari pihak ketiga kepada pengguna. Pihak penyelenggara (platform) *peer to peer lending* juga diharapkan untuk melakukan itikad baik dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya serta mematuhi POJK dan Pedoman Perilaku yang dikeluarkan oleh AFPI.

F. Daftar Pustaka

Buku

- Iswi Haryani dkk. 2018. *Penyelesaian Sengketa Bisnis*. Jakarta: Gramedia
- Nofie Iman. 2016. *Financial technology dan Lembaga Keuangan*. Yogyakarta: Gathering Mitra Linkage Bank Syariah Mandiri
- Sarwin Kiko Napitupulu,dkk. 2017. *Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Perlindungan Konsumen pada Fintech*. Jakarta: Departemen Perlindungan Konsumen

Jurnal

- Adi Setiadi Saputra. 2019. “Perlindungan Terhadap Pemberi Pinjaman Selaku Konsumen dan Tanggung Jawab Penyelenggara Peer to peer lending dalam Kegiatan Peer to peer lending di Indonesia”. *Jurnal Veritas et Justitia*. Volume 5 Nomor 1, Bandung: Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan
- Eric C Chaffee and Geoffrey C. Rapp. 2012. “Regulating Online Peer-to Peer Lending in the Aftermath of Dodd-Frank: In Search of an Evolving Regulatory Regime for an Evolving Industry”, *Washington and Lee Law Review*. Volume 69 Issue 2. United States of America: Washington and Lee University School of Law
- Lely Kurniawati dan Albertus Sentot Sudarwanto. 2019. “Legal Protection for Creditor Due To Debtors Default in Bank Loan Agreement”. *The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention*. Volume 6 Nomor 11, India: Valley International
- Meline Gerarita Sitompul. 2018. “Urgensi Legalitas Financial technology (FINTECH): Peer to peer lending di Indonesia.” *Jurnal Yuridis UNAJA*. Volume 1 Nomor 2, Jambi: Fakultas Hukum Universitas Adiwangsa
- Windy Sonya dan Moch. Najib Imanullah. 2020. “Aspek Hukum Peer to Peer Lending (Identifikasi Permasalahan Hukum dan Mekanisme Penyelesaian)”. *Jurnal Privat Law*. Volume 8 Nomor 1, Surakarta: Bagian Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi