

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Pengertian Pinjaman Uang

Semua orang mengenal uang. Uang menjadi komponen utama dalam hidup, karena segala sesuatu membutuhkan uang. Uang yang pada awalnya hanya digunakan sebagai alat tukar, kini menjadi multi-fungsi seperti alat satuan hitung, penimbun kekayaan, atau bahkan sebagai standar pencicilan utang. Pinjaman adalah suatu jenis utang yang dapat melibatkan semua jenis benda berwujud walaupun biasanya lebih sering diidentikkan dengan pinjaman moneter. Seperti halnya instrumen utang lainnya, suatu pinjaman memerlukan distribusi ulang aset keuangan seiring waktu antara peminjam (debitor) dan pemberi utang (kreditor)³²

Peminjam awalnya menerima sejumlah uang dari pemberi utang yang akan dibayar kembali, seringkali dalam bentuk angsuran berkala kepada pemberi utang (kreditor). Jasa ini biasanya dinerikan dengan biaya tertentu yang disebut sebagai bunga terhadap utang. Pihak peminjam dapat juga memperoleh batasan-batasan yang diberikan dalam bentuk syarat pinjaman.³³

Tingkat kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi membuat masyarakat seringkali mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhannya sendiri. Uang yang merupakan komponen terpenting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat seringkali menjadi sebuah permasalahan karena tidak sanggup untuk memenuhi

³² Id.m.wikipedia.org/wiki/Pinjaman

³³ *Ibid*

jumlah uang yang dibutuhkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Pinjaman menjadi salah satu jalan dan bahkan alat bantu bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya untuk memiliki sejumlah uang yang dibutuhkan dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya.

B. Pengertian Lembaga Jasa Keuangan

Lembaga Jasa Keuangan adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor:

1. Perbankan
2. Pasar Modal
3. Perasuransian
4. Dana Pensiun
5. Lembaga Pembiayaan, dan
6. Lembaga Jasa Keuangan lainnya

Lembaga Jasa Keuangan memiliki beberapa fungsi secara umum yaitu:

1. Berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk pinjaman. Atau dengan kata lain, Lembaga Jasa Keuangan menghimpun dana dari pihak yang kelebihan dana dan menyalurkan kepada pihak yang kekurangan dana.
2. Berfungsi untuk memberikan pengetahuan dan informasi terkini
3. Lembaga Jasa Keuangan bisa memberikan suatu jaminan hukum dan moral mengenai keamanan dana masyarakat yang dipercayakan kepada suatu Lembaga Jasa Keuangan

4. Lembaga Jasa Keuangan juga bisa memberikan suatu keyakinan kepada nasabahnya bawa dana yang disimpan akan dikembalikan pada saat dibutuhkan atau pada saat jatuh tempo.
5. Lembaga Jasa Keuangan memiliki fungsi sebagai penyimpan kekayaan. Hal ini disebabkan instrumen keuangan yang diperjual-belikan dalam pasar uang atau pasar modal menyediakan suatu cara untuk menyimpan kekayaan yaitu dengan cara menahan nilai aset yang dimiliki disamping menerima pendapatan dalam jumlah tertentu. Saham, obligasi, dan instrumen keuangan lain yang diperjual-belikan di pasar modal dan pasar uang menjanjikan suatu pendapatan dengan resiko tertentu.
6. Lembaga Jasa Keuangan memiliki aset berupa janji-janji memberikan imbalan kepada pemilik dana. Bentuk janji tersebut pada dasarnya adalah pembiayaan/ kredit yang diberikan kepada unit defisit dengan jangka waktu tertentu sesuai dengan kebutuhan dan kesepakatan. Lembaga Jasa Keuangan dalam membiayai aset tersebut diperoleh dengan menerima simpanan dari para penabung (surplus unit) yang jangka waktunya diatur kebutuhan penabung. Lembaga Jasa Keuangan sebenarnya hanyalah mengalihkan kewajiban menjadi aset dengan jatuh waktu tempo sesuai dengan keinginan penabung. Proses pengalihan kewajiban oleh Lembaga Jasa Keuangan menjadi aset disebut dengan transmudasi kekayaan. Dalam sistem syariah proses transmudasi kekayaan tersebut haruslah didasari oleh akad/ kontrak yang jelas, transparan, dan sah secara syariah.

7. Sistem keuangan menyediakan mekanisme atas transaksi barang dan jasa. Instrumen pembayaran yang tersedia antara lain cek, giro, bilyet, kartu kredit, termasuk juga mekanisme kliring dalam perbankan. Dengan mekanisme pembayaran dan produk seperti itu tidak hanya kenyamanan yang diciptakan tetapi juga perputaran dana.
8. Fungsi pembiayaan atau kredit. Di samping untuk menyediakan likuiditas dan mempermudah arus tabungan menjadi investasi dalam rangka menyimpan kekayaan, pasar uang menyediakan pembiayaan atau kredit untuk membiayai kebutuhan konsumsi dan investasi ekonomi. Konsumen membutuhkan pembiayaan atau kredit untuk membeli barang-barang misalnya rumah, mobil, dan sebagainya. Sedangkan pengusaha menggunakan fasilitas pembiayaan atau kredit untuk membeli barang dengan tujuan produksi, membangun gedung, membeli mesin, membayar gaji atau deviden kepada pemegang saham, dan sebagainya.

Melihat penjelasan mengenai ruang lingkup kegiatan Lembaga Jasa Keuangan maka Lembaga Jasa Keuangan dapat dibedakan menjadi Lembaga Keuangan Bank dan Lembaga Keuangan Non-Bank.

1. Lembaga Keuangan Bank

Lembaga Keuangan Bank di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 *jo.* Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan terdiri atas beberapa jenis yaitu:

a. Bank Sentral

Bank Sentral di Indonesia dipegang atau dilaksanakan oleh Bank Indonesia. Tujuan utama dari Bank Indonesia sebagai bank sentral yaitu untuk mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah. Untuk mencapai tujuan tersebut maka, bank sentral memiliki tugas untuk menetapkan dan melaksanakan suatu kebijakan moneter, mengatur, dan menjaga kelancaran sistem devisa serta mengatur dan mengawasi bank.

b. Bank Umum

Bank umum yaitu bank yang mampu memberika layanan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

c. Bank Perkreditan Rakyat

Bank Perkreditan Rakyat atau BPR adalah Lembaga Keuangan Bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, atau bentuk lainnya yang disetarakan dan menyalurkan dananya sebagai usaha BPR. BPR adalah salah satu bentuk Bank Khusus untuk melayani masyarakat kecil di suatu daerah, kecamatan, atau pedesaan. BPR berasal dari Bank Desa, Lumbung Desa, Bank Pasar, Bank Pegawai, Bank Lainnya, yang kemudian dilebur menjadi Bank Perkreditan Rakyat.

2. Lembaga Keuangan Non-Bank

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 *jo.* Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, Lembaga Keuangan

Non-Bank adalah suatu badan usaha yang melakukan suatu kegiatan di bidang keuangan, yang menghimpun dana dengan mengeluarkan kertas berharga dan untuk menyalurkannya untuk membayar investasi perusahaan.

Perusahaan penunjang praktek peminjaman uang merupakan aspek penting dalam menjalankan sistem pinjama uang berbasis teknologi informasi. Regulasi perusahaan-perusahaan sebagai *platform* telah diatur sedemikian rupa oleh pemerintah agar tidak ada kekosongan hukum. Lembaga yang menyediakan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi dapat berbentuk Perseroan Terbatas ataupun Koperasi.

Pasal 3 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi menyatakan bahwa penyelenggara yang berbentuk badan hukum perseroan terbatas dapat didirikan dan dimiliki oleh:

- a. Warga negara Indonesia dan/ atau badan hukum Indonesia; dan/ atau
- b. Warga negara asing dan/ atau badan hukum asing.

Penyelenggara layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi setidaknya memiliki modal yang disetor sebesar Rp 1.000.000.000,00 (satu milyar rupiah), pada saat pendaftaran. Pendaftaran ini harus diajukan kepada Otoritas Jasa Keuangan. Hal ini sesuai dengan pasal 7 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi yang menyatakan “Penyelenggara wajib mengajukan pendaftaran dan perizinan kepada OJK”.

Sedangkan koperasi, dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga penyedia jasa pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi, wajib memiliki jumlah modal yang sama seperti perseroan terbatas yakni sebesar Rp 1.000.000.000,00 (satu milyar rupiah). Hal ini tercantum dalam pasal 4 angka (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

Proses pendaftaran yang harus dilakukan oleh perseroan terbatas atau koperasi yang menjadi penyelenggara layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi, Pasal 8 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, menjelaskan proses pendaftaran lembaga penyedia jasa pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi kepada OJK. Proses tersebut antara lain:

- a. Penyelenggara yang akan melakukan kegiatan Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi mengajukan permohonan pendaftaran kepada OJK
- b. Penyelenggara yang telah melakukan kegiatan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi sebelum peraturan OJK ini diundangkan, harus mengajukan permohonan pendaftaran kepada OJK paling lambat 6 (enam) bulan setelah peraturan OJK ini berlaku
- c. Permohonan pendaftaran oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), disampaikan oleh Direksi kepada Kepala Eksekutif Pengawas Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga

Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya dengan menggunakan Formulir 1 sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan OJK ini, dan dilampiri dengan dokumen yang paling sedikit memuat;

1. Akta pendirian badan hukum termasuk anggaran dasar berikut perubahannya (jika ada) yang telah disahkan/ disetujui oleh instansi yang berwenang atau dibertahukan kepada instansi yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
2. Bukti identitas diri dan daftar riwayat hidup yang dilengkapi dengan pas foto berwarna yang terbaru berukuran 4x6cm dari:
 - a. Pemegang saham yang memiliki saham paling sedikit 20% (dua puluh persen);
 - b. Anggota Direksi; dan
 - c. Anggota Komisaris.
3. Fotokopi nomor pokok wajib pajak badan;
4. Surat keterangan domisili Penyelenggara dari instansi yang berwenang;
5. Bukti kesiapan operasional kegiatan usaha berupa dokumen terkait Sistem Elektronik yang digunakan Penyelenggara dan data kegiatan operasional;
6. Bukti pemenuhan syarat permodalan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) atau pasal 4 ayat (2);

7. Surat pernyataan rencana penyelesaian terkait hak dan kewajiban Pengguna dalam hal perizinan Penyelenggara tidak disetujui oleh OJK.
- d. Persetujuan atas permohonan pendaftaran dilakukan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya dokumen permohonan pendaftaran sesuai dengan persyaratan dalam peraturan OJK ini.
- e. OJK menetapkan persetujuan pendaftaran Penyelenggara dengan memberikan surat tanda bukti terdaftar

Mengenai perizinan penyelenggara layanan pinjam meminjam meminjam uang berbasis teknologi informasi, bertolak kepada pasal 11 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Pasal 11 tersebut berbunyi:

1. Permohonan perizinan Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) disampaikan oleh Direksi Penyelenggara kepada Kepala Eksekutif Pengawas Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya dengan menggunakan Formulir 2 sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan OJK ini dan dilampiri paling sedikit:
 - a. Akta pendirian badan hukum termasuk anggaran dasar berikut perubahannya (jika ada) yang telah disahkan/ disetujui oleh

instansi yang berwenang atau diberitahukan kepada instansi yang berwenang, yang paling sedikit memuat:

1. Nama dan tempat kedudukan;
 2. Kegiatan usaha sebagai Perusahaan Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi;
 3. Permodalan
 4. Kepemilikan;
 5. Wewenang, tanggung jawab, masa jabatan Direksi, dan Komisaris; dan
 6. Perubahan anggaran dasar terakhir (jika ada) disertai dengan bukti pengesahan, persetujuan dan/ atau surat penerimaan pemberitahuan dari instansi berwenang;
- b. Daftar kepemilikan, berupa:
1. Daftar pemegang saham berikut rincian besarnya masing-masing kepemilikan saham bagi Penyelenggara berbentuk badan hukum perseroan terbatas; atau
 2. Daftar anggota berikut jumlah simpanan pokok dan simpanan wajib bagi Penyelenggara berbentuk badan hukum koperasi;
- c. Data pemegang saham:
1. Bagi orang perseorangan, dilampiri dengan:
 - a. Fotokopi tanda pengenal berupa kartu tanda penduduk yang masih berlaku atau paspor bagi warga negara asing;
 - b. Fotokopi nomor pokok wajib pajak;

- c. Daftar riwayat hidup dengan dilengkapi pas foto berwarna yang terbaru berukuran 4x6 cm; dan
- d. Surat pernyataan bermaterai yang menyatakan:
 - 1. Setoran modal Penyelenggara tidak berasal dari pinjaman;
 - 2. Setoran modal Penyelenggara tidak berasal dari kegiatan pencucian uang (*money laundering*) dan kejahatan keuangan;
 - 3. Tidak tercatat dalam daftar kredit macet;
 - 4. Tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana di bidang usaha jasa keuangan dan/ atau perekonomian berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam 5 (lima) tahun terakhir;
 - 5. Tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana kejahatan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam 5 (lima) tahun terakhir;
 - 6. Tidak pernah dinyatakan pailit atau bersalah yang menyebabkan suatu perseoran/ perusahaan dinyatakan pailit berdasarkan keputusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam 5 (lima) tahun terakhir; dan

7. Tidak pernah menjadi pemegang saham pengendali, anggota direksi, atau anggota dewan komisaris, pada perusahaan jasa keuangan yang dicabut izin usahanya karena melakukan pelanggaran dalam 5 (lima) tahun terakhir;
2. Bagi badan hukum, dilampiri dengan:
 - a. Akta pendirian badan hukum termasuk anggaran dasar berikut perubahan yang terakhir (jika ada), disertai dengan bukti pengesahan, persetujuan, atau pencatatan dari instansi berwenang;
 - b. Surat pernyataan direksi atau yang setara yang menyatakan bahwa:
 - a. Setoran modal Penyelenggara tidak berasal dari pinjaman;
 - b. Setoran modal Penyelenggara tidak berasal dari kegiatan pencucian uang (*money laundering*) dan kejahatan keuangan; dan
 - c. Tidak tercatat dalam daftar kredit macet
 3. Bagi pemerintah pusat, dilampiri dengan peraturan pemerintah mengenai penyertaan modal Negara untuk pendirian perusahaan;

4. Bagi pemerintah daerah, dilampiri dengan peraturan daerah mengenai penyertaan modal daerah untuk pendirian perusahaan;

d. Data Direksi dan Komisaris:

1. Fotokopi tanda pengenal berupa kartu tanda penduduk yang masih berlaku atau paspor bagi warga negara asing;
2. Daftar riwayat hidup dengan dilengkapi pas foto berwarna yang terbaru berukuran 4x6 cm;
3. Fotokopi nomor pokok wajib pajak; dan
4. Surat pernyataan bermaterai dari masing-masing anggota Direksi, dan Komisari yang menyatakan:
 - a. Tidak tercatat dalam daftar kredit macet;
 - b. Tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana di bidang jasa keuangan dan/ atau perekonomian berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam 5(lima) tahun terakhir;
 - c. Tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana kejahatan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam 5 (lima) tahun terakhir
 - d. Tidak pernah dinyatakan pailit atau dinyatakan bersalah menyebabkan suatu badan usaha dinyatakan pailit

berdasarkan putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap dalam 5 (lima) tahun terakhir; dan

- e. Tidak pernah menjadi pemegang saham, direksi, komisaris pada perusahaan jasa keuangan yang dicabut izin usahanya karena melakukan pelanggaran dalam 5 (lima) tahun terakhir;
- e. Fotokopi bukti pemenuhan permodalan yang dilegalisasi dan masih berlaku selama proses permohonan perizinan atas nama pada salah satu bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/ atau berdasarkan prinsip syariah yang berbadan hukum Indonesia
- f. Struktur organisasi Penyelenggara
- g. Pedoman/ standar prosedur operasional terkait penerapan program anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme;
- h. Rencana kerja untuk 1 (satu) tahun pertama yang paling sedikit memuat:
 - 1. Gambaran mengenai kegiatan usaha yang akan dilakukan;
 - 2. Target dan langkah-langkah yang dilakukan untuk mewujudkan target dimaksud; dan
 - 3. Proyeksi laporan keuangan untuk 1 (satu) tahun ke depan;
- i. Bukti kesiapan operasional berupa:
 - 1. Bukti kepemilikan atau penguasaan gedung dan ruangan kantor atau unit layanan (*outlet*), berupa fotokopi sertifikat hak milik,

hak guna bangunan, atau hak pakai atas nama Penyelenggara,
atau perjanjian sewa gedung/ ruangan; dan

2. Daftar inventaris dan peralatan kantor
- j. Fotokopi nomor pokok wajib pajak atas nama Penyelenggara;
- k. Surat Pernyataan rencana penyelesaian terkait hak dan kewajiban Pengguna dalam hal Penyelenggara tidak dapat meneruskan kegiatan operasional sistem elektronik Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi; dan
- l. Bukti pelunasan biaya perizinan
2. OJK melakukan penelaahan atas permohonan perizinan yang disampaikan oleh Penyelenggara
3. OJK memberikan persetujuan atau penolakan atas permohonan perizinan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak diterimanya dokumen permohonan perizinan sesuai dengan persyaratan dalam peraturan OJK ini
4. Permohonan perizinan otomatis berlaku apabila jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terlampaui.

C. Pengertian Konsumen

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Koonsumen, Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Konsumen memiliki berbagai hak dan kewajiban. Hak dari konsumen adalah sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/ atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan yang menjadi kewajiban konsumen adalah:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Melalui penjelasan mengenai konsumen berdasarkan Undang-Undang di atas, maka penerima pinjaman/ peminjam yang merupakan subjek hukum di Indonesia yang menggunakan jasa dari suatu Lembaga Keuangan dapat disebut juga sebagai konsumen.

D. Pengertian Pelaku Usaha

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Koonsumen, Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Layaknya konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban. Hak dari pelaku usaha adalah:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan kewajiban dari pelaku usaha adalah:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku;

5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/ atau mencoba barang dan/ atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/ atau garansi atas barang yang dibuat dan/ atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/ atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

E. Informasi Elektronik, Transaksi Elektronik, dan Teknologi Informasi

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 *jo.* Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, informasi elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *electronic data interchange* (EDI), surat elektronik (*electronic mail*), telegram, teleks, *telecopy*, atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Transaksi Elektronik berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 *jo.* Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/ atau media elektronik lainnya.

Sedangkan pengertian dari Teknologi Informasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 *jo.* Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah, suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/ atau menyebarkan informasi. Namun dalam hal layanan pinjam meminjam uang, pengertian Teknologi Informasi sendiri tidak jauh berbeda dengan yang diutarakan oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam pasal 1 angka 5 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi yaitu, Teknologi Informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/ atau menyebarkan informasi di bidang layanan jasa keuangan.

Dengan merujuk kepada pengertian-pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa proses penawaran pinjaman yang dilakukan menggunakan layanan pesan singkat atau SMS (*Short Message Service*) bisa digolongkan sebagai Informasi Elektroni, Transaksi Elektronik, dan juga Teknologi Informasi.

F. Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi

Ekonomi digital mempengaruhi segala aspek ekonomi global. Digitalisasi mendorong persaingan bisnis yang lebih ketat, perekonomian menjadi tumbuh karena adanya digitalisasi tersebut. Globalisasi dalam ekonomi khususnya dalam

dunia perdagangan adalah satu aspek penting yang terkena dampak dari digitalisasi ini.

Tuntutan di era globalisasi membuat berbagai macam inovasi bermunculan. Layanan keuangan ritel sedang mengalami digitalisasi lebih lanjut dengan adanya dompet ponsel, aplikasi pembayaran, dan juga layanan pinjaman uang secara *online*. Kata *fintech* yang berasal dari kata *financial* dan *technology*. Namun belakangan ini istilah *fintech* banyak dikaitkan dengan perusahaan rintisan (*start up*) yang menghadirkan solusi seputar keuangan dan perbankan.

Start up Fintech yang menawarkan dompet ponsel dan aplikasi pembayaran aman memungkinkan populasi yang tidak memiliki rekening bank ini menyimpan uang mereka dengan aman dan melakukan pembelian tanpa harus khawatir menyimpan atau membawa uang tunai dalam jumlah besar. Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengiuramkan, dan/ atau menyebarkan informasi elektronik di bidang layanan jasa keuangan. Hal ini tercantum pada pasal 1 angka 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi menurut pasal 1 angka 3 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi adalah penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi

pinjaman dengan penerima pinjaman dalam rangka melakukan perjanjian pinjam meminjam dalam mata uang rupiah secara langsung melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet.

Dalam melaksanakan penawaran pinjaman menggunakan sistem informasi elektronik menggunakan apa yang disebut dengan dokumen elektronik. Dokumen Elektronik menurut Pasal 1 angka 12 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi adalah, setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/ atau didengar melalui komputer atau Sistem Elektronik termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Dalam pelaksanaan pinjam meminjam uang baik secara konvensional maupun menggunakan sarana teknologi informasi tentu mengandung dua pihak di dalamnya yaitu penerima pinjaman dan pemberi pinjaman. Berdasarkan pasal 1 angka 7 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, penerima pinjaman adalah orang dan/ atau badan hukum yang mempunyai utang karena perjanjian Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

Sedangkan yang dimaksud dengan pemberi pinjaman berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi adalah orang, badan hukum, dan/ atau badan usaha yang mempunyai piutang karena perjanjian Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

Otoritas Jasa Keuangan dalam pasal 15 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi menyatakan mengenai syarat-syarat menjadi penerima pinjaman yaitu:

1. Penerima Pinjaman harus berasal dan berdomisili di wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia;
2. Penerima Pinjaman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
 - a. Orang perseorangan warga negara Indonesia; atau
 - b. Badan Hukum Indonesia

Sedangkan dalam pasal 16 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, syarat pemberi pinjaman adalah:

1. Pemberi Pinjaman dapat berasal dari dalam/ dan atau luar negeri;
2. Pemberi Pinjaman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
 - a. Orang perseorangan warga negara Indonesia
 - b. Orang perseorangan warga negara asing;
 - c. Badan hukum Indonesia/ asing;

- d. Badan usaha Indonesia/ asing; dan /atau
- e. Lembaga Internasional

G. Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sedangkan dalam pasal 1 angka 3 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, perlindungan Konsumen adalah perlindungan terhadap konsumen dengan cakupan perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjabarkan tujuan dari perlindungan konsumen yaitu:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/ atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/ atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/ atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlindungan konsumen dalam pasal 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK,07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan menerapkan beberapa prinsip. Prinsip tersebut adalah:

1. Transparansi
2. Perlakuan yang adil;
3. Keandalan;
4. Kerahasiaan dan keamanan data/ informasi Konsumen; dan
5. Penanganan, pengaduan, serta penyelesaian sengketa Konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

Promosi merupakan salah satu kegiatan penting yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk menyebarluaskan informasi tentang usaha yang dijalankannya. Menurut pasal 1 angka 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/ atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.

H. Perlindungan Terhadap Konsumen/ Peminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi

Hukum hadir untuk menyeimbangkan posisi masyarakat agar tidak terjadi ketimpangan posisi yang menyudutkan masyarakat yang lemah akibat hubungan hukum atau kedudukan yang tidak seimbang. Dengan demikian hukum harus memberikan perlindungan atas hal tersebut. Arti perlindungan yang dimaksud adalah segala upaya untuk melindungi subjek tertentu, juga dapat diartikan tempat berlindung dari segala sesuatu yang mengancam.

Adnan Buyung Nasution mengemukakan bahwa perlindungan hukum adalah melindungi harkat dan martabat manusia dari pemerkosaan yang pada dasarnya serangan hak pada orang lain telah melanggar aturan norma hukum dan undang-undang. Menurut Peter Mahmud, perlindungan hukum adalah suatu upaya yang dilakukan oleh hukum dalam menanggulangi pelanggaran³⁴

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah suatu masalah yang besar, dengan persaingan global yang terus berkembang. Perlindungan hukum sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya produk serta layanan yang menempatkan konsumen konsumen dalam posisi tawar yang lemah. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh negara.³⁵

Pengguna layanan pinjaman uang berbasis teknologi informasi berhak mendapatkan perlindungan hukum. Prinsip dasar dalam perlindungan konsumen

³⁴ Ahmad Zuhairi, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Problematika*, GH Publishin, Jakarta, 2016, hlm 14

³⁵ Abdul Hakim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm 23

Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi adalah bahwa penyelenggara wajib melakukan prinsip-prinsip dasar berupa transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data, dan penyelesaian pengguna secara cepat, sederhana, dan biaya terjangkau.

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum dibagi menjadi 2 yaitu:

1. Perlindungan hukum preventif.

Perlindungan hukum preventif merupakan kesempatan kepada masyarakat untuk mengajukan suatu keberatan (*inspraak*) atas pendapat mereka sendiri atau secara berkelompok sebelum ada suatu keputusan pemerintah yang mendapat bentuk *definitf*. Sehingga, perlindungan hukum ini memiliki tujuan untuk mencegah terjadinya sengketa yang sangat besar. Dengan adanya suatu tindakan hukum secara *preventif* ini, diharapkan perlindungan ini dapat mendorong agar pemerintah lebih berhati-hati dalam mengambil suatu keputusan yang terkait dengan asas *freies emessen*, dan masyarakat dapat mengajukan keberatan atau dapat juga dimintai pendapat mereka mengenai rencana keputusan tersebut.

Perlindungan hukum *preventif* merupakan perlindungan hukum yang bersifat pencegahan dimana sebelum seseorang itu dan/ atau kelompok melakukan suatu kegiatan atau tindakan yang bersifat negatif atau melakukan suatu kejahatan yang diniatkan di dalamnya sehingga akan

dapat menghindarkan atau meniadakan kejadian perbuatan yang konkrit.³⁶

2. Perlindungan hukum represif

Perlindungan hukum represif memiliki fungsi untuk menyelesaikan apabila terjadi sengketa di kemudian hari³⁷. Agar dapat menjalankan perlindungan hukum yang represif untuk kepentingan masyarakat Indonesia, terdapat berbagai badan hukum yang secara parsial menangani permasalahan-permasalahan yang timbul. Badan-badan tersebut digolongkan menjadi dua bagian yaitu:

- a) Pengadilan dalam lingkup Peradilan Umum
- b) Instansi Pemerintah yang merupakan lembaga banding administrasi

I. Penyelesaian Sengketa Pinjaman Uang Berbasis Teknologi Informasi

Dalam setiap perbuatan hukum, maka tidak lepas dari apa yang disebut dengan sebuah sengketa. Begitu pula halnya dalam pinjam-meminjam uang berbasis teknologi informasi, tidak lepas dari sengketa. Pada umumnya, penyelesaian sengketa perdata ada 2 jenis yaitu:

1. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan

Pada proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan, para pihak harus mengacu kepada Hukum Perdata Formil (Hukum Acara

³⁶ Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2011, hlm 10

³⁷ *Ibid*, hlm 2

Perdata). Hal terpenting yang harus diperhatikan ketika melakukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan yakni:

a. Hukum acara perdata.

Tata cara penyelesaian sengketa melalui pengadilan diatur secara tegas dalam Hukum Acara Perdata. Menurut Wirjono Prodjodikoro, Hukum Acara Perdata adalah rangkaian peraturan-peraturan yang memuat cara bagaimana orang harus bertindak satu sama lain untuk melaksanakan berjalannya peraturan-peraturan Hukum Perdata.³⁸

b. Sumber hukum dan asas hukum acara perdata.

Meskipun penyelesaian sengketa perdata melalui pengadilan harus mengacu kepada Hukum Acara Perdata, namun di Indonesia, Hukum Acara Perdata masih belum terkodifikasi dalam suatu Undang-Undang. Namun masih banyak acuan yang dapat digunakan oleh hakim dalam melakukan penyelesaian sengketa perdata melalui pengadilan. Acua-acuan tersebut antara lain:

1. HIR (*Het Herziene Indonesich Reglement*) untuk wilayah Jawa dan Madura, dan RBG (*Rechtsreglement Buitengewesten*) untuk wilayah di luar Jawa dan Madura.
2. Buku IV KUH Perdata tentang pembuktian dan daluwarsa.

³⁸ R. Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Acara Perdata di Indonesia*, Sumur Bandung, Bandung, 1975, hlm 13

3. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2004 Tentang Kekuasaan Kehakiman
4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1947 Tentang Banding untuk wilayah Jawa dan Madura, dan RBG untuk wilayah di luar Jawa dan Madura.
5. Undang-Undang Perkawinan, dan Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 Tentang Pelaksanaan Undang-Undangn Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan
6. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama
7. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 *jo.* Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 Tentang Mahkamah Agung
8. Yurisprudensi
9. Doktrin

Dalam melaksanakan proses beracara di pengadilan dikenal adanya beberapa asas yang harus diperhatikan oleh hakim dan para pihak.

Asas tersebut adalah:

1. Hakim bersifat menunggu.
Artinya inisiatif untuk mengajukan tuntutan hak diserahkan sepenuhnya kepada pihak yang bersengketa.
2. Hakim pasif.
Artinya ruang lingkup atau luas pokok sengketa yang diajukan untuk diperiksa ditentukan oleh para pihak yang bersengketa.

3. Persidangan bersifat terbuka.

Artinya adalah persidangan dibuka/ bisa disaksikan oleh masyarakat umum.

4. Hakim mendengar kedua belah pihak.

Audi et Alteram Partem yang artinya para pihak harus diberikan kesempatan yang sama dalam memberikan pendapat dan keterangan.

5. Putusan hakim harus disertai alasan.

Penyertaan alasan ini adalah sebagai pertanggung jawaban hakim atas putusannya yang bersifat obyektif dan memberikan pemahaman kepada para pihak bagaimana alur berpikir hakim dalam membuat keputusan.

6. Berperkara dikenai biaya.

Para pihak dikenai biaya dengan tujuan untuk menunjang penyelenggaraan peradilan, kecuali tidak mampu membayar biaya perkara.

7. Tidak ada kewajiban mewakilkan.

Tidak perlu seorang kuasa untuk menyelesaikan sengketa perdata, artinya para pihak dapat menyelesaikan sendiri secara langsung.

2. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sering disebut sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa. Ada beberapa bentuk dari Alternatif Penyelesaian Sengketa, yaitu:

a. Negosiasi.

Negosiasi adalah suatu perundingan/ musyawarah yang dilakukan oleh para pihak yang bersengketa atau yang mewakili dengan menjalankan suatu proses tawar-menawar dalam upaya mencapai kesepakatan penyelesaian. Orang yang berperan untuk menengahi proses negosiasi ini disebut dengan Negosiator.

b. Mediasi.

Mediasi adalah salah satu upaya penyelesaian sengketa dengan melibatkan pihak ketiga atau biasa disebut Mediator sebagai pihak luar yang tidak terkait dengan para pihak yang bersengketa. Tugas mediator adalah membantu mencari solusi terbaik untuk para pihak yang bersengketa.

c. Konsiliasi.

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa dengan menyerahkannya kepada suatu komisi orang-orang yang bertugas untuk menguraikan fakta, membuat usulan untuk penyelesaian, namun keputusan yang diambil tidak mengikat.

d. Arbitrase.

Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa dengan cara menunjuk satu atau lebih wasit (Arbiter). Dasar hukum dari Arbitrase adalah Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Otoritas Jasa Keuangan sebagai sebuah lembaga independen dan bebas dari campur tangan pihak lain yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan juga telah membuat sebuah aturan dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi di sektor jasa keuangan. Hal ini tertuang dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan.

Menurut pasal 1 angka 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Dalam menjalankan tugasnya, Lembaga Penyelesaian Sengketa memiliki prinsip yang harus dipegang teguh. Prinsip-prinsip tersebut tertuang pada pasal 5 sampai 8 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan. Prinsip tersebut yaitu:

1. Prinsip Aksesibilitas

- a. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki skema layanan penyelesaian Sengketa yang mudah diakses oleh Konsumen
- b. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengembangkan strategi komunikasi untuk meningkatkan akses Konsumen terhadap layanan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dan meningkatkan pemahaman Konsumen terhadap proses penyelesaian Sengketa yang dilaksanakan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa
- c. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa menyediakan layanan yang mencakup seluruh wilayah Indonesia

2. Prinsip Independensi

- a. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mempunyai organ pengawas yang memastikan bahwa Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa telah memenuhi persyaratan untuk menjalankan fungsinya
- b. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dilarang memberikan hak veto kepada anggotanya
- c. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa berkonsultasi dengan pemangku kepentingan yang relevan dalam menyusun atau mengubah peraturan sebelum mengimplementasikannya

- d. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mempunyai sumber daya yang memadai untuk melaksanakan fungsinya dan tidak tergantung kepada Lembaga Jasa Keuangan tertentu.
3. Prinsip Keadilan
 - a. Mediator benar-benar bertindak sebagai fasilitator dalam rangka mempertemukan kepentingan para pihak yang bersengketa untuk memperoleh kesepakatan penyelesaian
 - b. Ajudikator dan arbiter dilarang mengambil putusan berdasarkan pada informasi yang tidak diketahui para pihak
 - c. Ajudikator dan arbiter wajib memberikan alasan tertulis dalam setiap putusannya
 - d. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memberikan alasan tertulis atas penolakan permohonan penyelesaian Sengketa dari Konsumen dan/ atau Lembaga Jasa Keuangan.
 4. Prinsip Efisiensi dan Efektifitas
 - a. Peraturan penyelesaian Sengketa pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengatur tentang jangka waktu penyelesaian Sengketa
 - b. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengenakan biaya murah kepada Konsumen dalam penyelesaian Sengketa
 - c. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki peraturan penyelesaian Sengketa yang memuat ketentuan yang memastikan

bahwa anggotanya mematuhi dan melaksanakan setiap putusan

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

- d. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengawasi pelaksanaan putusan