

BAB IV

ANALISIS TERHADAP PERLINDUNGAN HUKUM DALAM TRANSAKSI PEER TO PEER LENDING

A. Analisis Terhadap Penerapan Klausula baku pada Layanan Pembiayaan Syariah

Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka 10 mendefinisikan klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Layanan pembiayaan teknologi informasi dapat menghubungkan para pemberi dan penerima pembiayaan tanpa bertemu langsung dengan dibantu teknologi yang canggih oleh karenanya agar setiap kepentingan dari setiap pihak terpenuhi maka sangat diperlukan klausula baku untuk membantu berjalannya proses akad pembiayaan. Penyelenggara layanan teknologi informasi menerapkan klausula baku agar dapat memenuhi semua hak dan kewajiban para pihak yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Secara umum suatu klausula baku lahir saat penerimaan terhadap suatu penawaran yang dilakukan yang menimbulkan suatu kesepakatan antara kedua belah pihak, klausula baku biasanya dibuat oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat, isi klausula baku

seringkali merugikan pihak lain yang menerima klausula tersebut karena dibuat secara sepihak. Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mendefinisikan, klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Memang klausula baku yang merupakan suatu bentuk perjanjian, secara teoretis masih mengundang perdebatan, khususnya dalam kaitannya dengan asas kebebasan berkontrak, yang mana pemberian kesepakatan untuk melakukan kontrak tidak sebebaskan dengan perjanjian yang dilakukan secara langsung. Suatu perjanjian jika dilakukan secara langsung maka kedua belah pihak dapat melakukan negosiasi klausula perjanjian, lain halnya dengan klausula baku yang mana salah satu pihak yang membuatnya dan pihak yang lain menerimanya. Dalam layanan pembiayaan berdasarkan teknologi informasi klausula baku sangat membantu berjalannya perjanjian, mengingat layanan pembiayaan berdasarkan teknologi informasi adalah layanan yang hanya mengandalkan suatu teknologi untuk menghubungkan antar pihak yang masing-masing punya kepentingan, mereka tidak perlu meluangkan waktu untuk bertatap muka dan hanya mengandalkan teknologi saja. Di sini klausula baku lah yang diterapkan oleh penyelenggara layanan teknologi informasi.

Kontrak baku yang dibuat oleh PT.Ammana Fintek Syariah disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku seperti peraturan OJK dan Fatwa DSN-MUI, penyesuaian ini dilakukan agar kontrak baku dapat mengikuti peraturan dan

konsumen dengan mudah memahami isinya. Penyusunan dalam pembuatan kontrak baku yang dilakukan oleh Ammana dilakukan agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan dan kedua belah pihak mendapatkan hak yang sesuai. Klausula baku pada setiap transaksi pembiayaan syariah sudah menerapkan standar kontrak baku yang tidak bertentangan dengan ketentuan yang ada, dengan memuat prinsip keseimbangan, keadilan dan kewajaran. Prinsip tersebut dituangkan dalam akad dengan memperhatikan kewajiban masing-masing konsumen baik sebagai pemberi pembiayaan maupun penerima pembiayaan, dijelaskan pula secara jelas bagaimana mekanisme akad yang dijalankan serta proporsi laba rugi yang diperoleh. Klausula baku dalam transaksi pembiayaan syariah pun sangat mudah dipahami karena bentuknya berupa dokumen elektronik, konsumen secara tidak langsung memperoleh haknya yaitu hak memperoleh informasi yang jelas. Kesyariahan yang dijalankan oleh pihak *start-up* sangat tergantung dengan fatwa yang dikeluarkan oleh DSN-MUI, dengan adanya fatwa tersebut pelaku usaha layanan keuangan berbasis teknologi mempunyai pedoman untuk menjalankan dan menerapkan prinsip prinsip syariah tersebut dalam penawaran suatu produk berdasarkan prinsip syariah. Artinya suatu bentuk layanan keuangan berlandaskan prinsip syariah harus mempunyai suatu peraturan tersendiri untuk menjadi pedoman para pegiat ekonomi Islam dalam mengaplikasikan prinsip syariah pada setiap transaksi ekonomi agar Konsumen sebagai pengguna jasa keuangan khususnya dalam layanan finansial teknologi tidak lagi merasa ragu dalam menggunakan layanan tersebut.

B. Analisa Perlindungan Konsumen Teknologi Finansial Dengan Prinsip Syariah

Perlindungan konsumen pada teknologi finansial yang sesuai prinsip syariah yaitu yang sesuai dengan hukum ekonomi syariah dan juga sesuai dengan kajian fiqih.

1. Analisa perlindungan Konsumen pada Transaksi Peer to peer Pada Tahap Awal

Untuk meminimalisir terjadinya resiko-resiko di masa yang akan datang, maka sistem keamanan yang terstruktur sangat penting bagi para penyelenggara layanan teknologi karena keamanan data para pengguna dari layanan teknologi ini merupakan hal yang paling utama. PT. Ammana Fintek Syariah mempunyai standarisasi keamanan dalam layanan teknologi ini mulai dari tahap awal konsumen atau selanjutnya yang akan peneliti sebut dengan pengguna sebelum melakukan akad, dimana PT. Ammana Fintek Syariah akan melakukan seleksi untuk calon mitra seperti data dokumen mitra meliputi nama, nomor KTP, Nomor NPWP beserta lampirannya, alamat email, dan informasi rekening Bank. Setelah semua dokumen di verifikasi kemudian PT. Ammana Fintek Syariah akan melakukan rating sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh PT. Ammana Fintek Syariah. Selain itu PT. Ammana Fintek Syariah juga harus menilai kinerja usaha, proses dan hasil kerja usaha calon mitra. Dari hasil penilaian tersebut PT. Ammana Fintek Syariah akan melakukan

scoring, detail pembayaran dan rating terhadap kinerja usaha calon mitra. Penilaian tersebut akan tercantum pada *platform* PT. Ammana Fintek Syariah sehingga calon pemberi pembiayaan akan menilai dan memilih sesuai kriteria yang mereka inginkan, dari beberapa tahapan seleksi calon mitra tersebut PT. Ammana Fintek Syariah sudah melakukan perlindungan untuk menjamin calon pemberi pembiayaan dapat memprediksikan bagaimana prospek usaha dari calon mitra sebelum melakukan akad pembiayaan. Sebelum melakukan transaksi layanan secara teknologi ada beberapa hal yang perlu dilakukan untuk menjamin perlindungan kepentingan konsumen secara preventif atau pencegahan yang dilakukan pihak penyelenggara kepada para pengguna yaitu :

a. Tahap Edukasi Konsumen

Edukasi atau pendidikan konsumen termuat dalam undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 salah satunya adalah terpenuhinya hak untuk memperoleh pendidikan konsumen. Hal ini bertujuan agar konsumen mendapat pengetahuan yang cukup tentang produk yang akan di beli atau dipakai sehingga dapat meminimalisir kerugian akibat penggunaan produk atau informasi yang salah bagi konsumen. Dengan begitu, konsumen tersebut akan menjadi lebih teliti, cermat dan kritis sebelum menentukan layanan atau produk yang diinginkan.

Dengan adanya edukasi konsumen sebagai tahap awal sebelum terjadinya akad, maka pengguna transaksi teknologi finansial dapat mengetahui lebih lanjut tentang cara kerja dari suatu layanan yang akan ditawarkan oleh *platform* PT. Ammana Fintek Syariah, edukasi pengguna ini juga menjelaskan hak dan kewajiban sebagai pengguna layanan teknologi informasi. Pendidikan konsumen sangatlah penting diberikan kepada konsumen, dalam hal ini konsumen sebagai pengguna transaksi teknologi finansial dengan memaparkan apa dan bagaimana cara kerja dari suatu produk yang ditawarkan oleh penyelenggara, bukan hanya itu bentuk pendidikan konsumen juga memaparkan apa yang menjadi hak dan kewajiban para konsumen sebagai pengguna layanan teknologi informasi. Mengingat bahwa layanan teknologi informasi adalah suatu bentuk layanan yang tergolong baru di masyarakat, dan masyarakat dipastikan sangat butuh edukasi tentang layanan penyelenggara tawarkan kepada mereka agar meningkatkan kepercayaan mereka saat belum melakukan transaksi, sehingga para konsumen lebih cerdas dalam menentukan jenis transaksi yang seperti apa yang akan mereka dapatkan nantinya. Bentuk mengedukasi konsumen pun harus sesuai dengan UUPK, yang mana informasi yang didapat oleh konsumen adalah informasi yang sebenarnya. Dan sebagai perusahaan penyedia layanan teknologi informasi wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan

jaminan dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Pada PT.Ammana Fintek Syariah sendiri mengenai hak konsumen atas hak informasi yang benar, perusahaan teknologi finansial menerapkan edukasi konsumen berupa informasi tentang layanan yang mereka tawarkan pada situs web atau aplikasi mereka pada laman awal dengan memaparkan produk yang ditawarkan secara detail dari semua proses sampai akhir pembagian hasil yang ada, dengan mengoptimalkan aplikasi atau web dengan menampilkan tampilan yang menerangkan tentang profil perusahaan, penawaran produk dan syarat dan ketentuan apa saja untuk bisa menjadi seorang pengguna transaksi, bagaimana tahapan-tahapan jika konsumen akan melakukan transaksi (mulai dari tahap mendownload apps tentang layanan sampai tahap kelengkapan dokumen) serta ketentuan ketentuan-ketentuan lainnya. Perusahaan fintek pun tidak lupa untuk mengemas semua informasi tersebut dengan menarik serta tidak terlalu rumit untuk dipahami oleh konsumen atau disini sebagai pengguna layanan fintek. Proses pemaparan informasi ini pun mencakup pada hak konsumen untuk mendapatkan pendidikan yang diatur dalam UUPK, karena dengan penerapan hak hak tersebut secara tidak langsung mengarahkan konsumen untuk melakukan kesalahan memilih produk serta menjadikan konsumen yang cerdas.

Banyak masyarakat menggunakan layanan teknologi berbasis informasi untuk kebutuhan transaksi mereka sehari-hari sehingga edukasi tentang adanya layanan penyelenggara dan calon mitra sangat berguna dan juga sebagai langkah antisipasi terhadap kerugian yang dihadapi ketika melakukan transaksi layanan teknologi khususnya bidang financial syariah. Konsumen yang cerdas dapat menentukan jenis transaksi yang mereka inginkan dan dapat menilai bagaimana prospek dari kinerja usaha dan kerugian yang akan terjadi nantinya. Bentuk mengedukasi konsumen harus sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, yaitu informasi yang diperoleh oleh pengguna yaitu informasi yang sebenarnya terjadi dilapangan dan PT. Ammana Fintek Syariah wajib memberikan informasi yang valid, sesuai dan jujur tentang kondisi dilapangan yang sebenarnya dan adanya jaminan serta penjelasan bagaimana kinerja, pengembalian modal dan prospek usaha dari calon mitra kepada para pengguna layanan teknologi.

Penyelenggara layanan teknologi informasi sadar bahwa mereka tidak hanya harus mengandalkan situs web atau aplikasi untuk mengedukasi para pengguna layanan mereka, karena penyelenggara juga menyadari bahwa tidak semua masyarakat Indonesia enggan untuk mengetahui layanan apa yang penyelenggara tawarkan jika hanya mengandalkan situs web dan aplikasi saja. Menurut hasil wawancara, salah satu bentuk mengedukasi layanan yang mereka tawarkan lainnya

adalah terjun ke masyarakat langsung. Penyelenggara harus giat melakukan sosialisasi-sosialisasi atau seminar dengan memperkenalkan produk mereka. Hal ini dirasa sangat efektif, sehingga menambah rasa keingintauan masyarakat akan produk pembiayaan yang ditawarkan

PT. Ammana Fintek Syariah sebagai perusahaan penyelenggara layanan financial berbasis teknologi tentunya menjadikan *website* atau *platform* mereka sebagai pintu utama untuk para pengguna baik pemberi pembiayaan maupun penerima pembiayaan sebagai pusat informasi yang benar. Berbagai informasi penting yang harus di cantumkan pada *website* PT. Ammana Fintek Syariah yaitu jenis usaha yang ditawarkan dengan terperinci mulai dari awal sampai akhir, jumlah bagi hasil, karakteristik perusahaan, penawaran oleh mitra usaha serta syarat dan ketentuan pengguna transaksi. Sebelum terjadinya akad transaksi ada beberapa tahapan awal yang harus dilakukan oleh pengguna yaitu dimulai dengan mendownload aplikasi PT. Ammana Fintek Syariah bisa melalui perangkat elektronik (seperti *smartphone* atau telepon selular), perangkat keras (*hardware*) maupun perangkat lunak (*software*) yang dimiliki oleh pengguna maupun melalui *website* resmi PT. Ammana Fintek Syariah sendiri. Ketika tahap awal ini, sebelum melakukan transaksi para pengguna akan mendaftarkan diri melalui *email* dan juga memuat informasi data pribadi seperti Nama, Nomor KTP, alamat, No NPWP, No. Handphone dan lainnya.

Setelah pengguna memiliki aplikasi PT. Ammana Fintek Syariah maka tahap selanjutnya yaitu tahap pemahaman awal terhadap jenis produk yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan teknologi financial ini, dan akan dapat terlihat pada laman *platform* PT. Ammana Fintek Syariah , pada tahap ini penyelenggara atau PT. Ammana Fintek Syariah sendiri harus menyajikan informasi tentang calon mitra dengan detail yang informatif, jelas dan dapat menarik pengguna sehingga para pengguna akan lebih mudah menentukan calon mitra mereka.

Perlindungan konsumen yang dijalankan sebuah perusahaan teknologi finansial sangat memerlukan pemahaman sebuah produk oleh para penggunanya, dengan begitu informasi yang ingin di sampaikan oleh penyelenggara harus benar-benar tersampaikan kepada para penggunanya sebelum terjadinya akad transaksi dan pengguna pun harus lebih memahami dan mencari tahu tentang produk yang akan dipilih dan agar lebih cermat mengamati calon mitranya baik dari segi prospek usaha, kinerja usaha, bagi hasil, maupun dari tingkat pengembalian modalnya, sehingga dapat mencegah para pengguna mengalami kerugian dimasa yang akan datang.

b. Informasi dan Transparansi Produk Layanan

Perlindungan konsumen dari informasi dan transparansi produk layanan ini sangat penting mengingat tingkat penyalahgunaan teknologi ini sangatlah tinggi, karena ini konsumen harus diberikan rasa aman dalam

mendapatkan suatu informasi yang jujur dan bertanggung jawab. Pemalsuan dan penipuan yang terjadi karena para pelaku usaha yang tidak jujur tidak hanya terjadi di zaman teknologi sekarang, Ibnu Taymiyyah (661-728 H/ 1263-1238 M) dan Ibnu al-Qayyim (w.751 H/ 1350 M) pernah memperingatkan wali hisbah untuk benar-benar memberatkan hukuman bagi mereka yang menyalahgunakan keahlian mereka untuk menipu masyarakat. Ibnu al-Qayyim berkata sebagian besar kewenangan sentral dari wali *al-hisbah* adalah melarang keras praktek pemalsuan uang dirham, penipuan para pengusaha makanan, minuman, pakaian dan lainnya, karena mereka telah merusak kemaslahatan masyarakat ramai, tidak ada yang dapat terhindar dari bahaya dan kerugian umum yang mereka timbulkan. Maka, wali *al-hisbah* tidak boleh bersikap lengah terhadap perbuatan mereka, dan hendaklah mereka dihukum dengan lebih keras, terutama para ahli kimia yang pandai memalsukan mata uang, barang-barang perhiasan, wangi-wangian dan lain sebagainya, mereka menyatakan pada para pembeli bahwa barang-barang yang mereka buat itu sama dengan barang-barang ciptaan Allaha SWT (barang asli), padahal itu adalah barang-barang buatan mereka sendiri¹.

Dalam kajian fiqh islam, kebenaran dan keakuratan informasi ketika pelaku usaha melakukan promosi menempati kajian yang sangat

¹aqiyyudin Ahmad ibnu Taymiyyah. *Al-hisbah fi al-islam*, ditahkik oleh Said Muhammad ibn Abi Sa'dah (Kuwait Maktabah Dar al-Arqam,1983.hal.20

signifikan. Informasi yang diberikan kepada calon pembeli tidak hanya berhubungan dengan kuantitas dan kualitas suatu barang, tetapi juga berkaitan dengan efek samping, perlindungan terhadap keamanan mutu barang, dan juga resiko atau kerugian yang ada pada barang tersebut.

Menurut hukum islam, apabila ada ketidaksesuaian informasi yang disampaikan dengan yang sebenarnya maka seorang konsumen mempunyai hak *khiyar tadlis (katm al-uyub)* yaitu hak untuk membatalkan atau melanjutkan transaksi karena menyembunyikan cacat suatu barang, ada pula *khiyar' aib* yaitu kurangnya kuantitas barang atau kurangnya nilai barang tersebut, dan terakhir *khiyar al ru'yah* yaitu hak *khiyar* terhadap pembeli ketika melihat barang yang akan dibeli karena ketika akad berlangsung ia tidak menyaksikan barang tersebut. Pada transaksi keuangan berbasis teknologi apabila ada perbuatan yang memberikan informasi yang tidak benar seperti mencantumkan iklan-iklan atau promosi yang tidak benar di berbagai media massa maka hal tersebut merupakan salah satu bentuk penipuan. Apabila penipuan tersebut berkaitan dengan upaya merusak kemaslahatan umum, maka berarti orang tersebut telah melanggar salah satu hak-hak Allah, yaitu hak publik.

Menurut para ulama hanafi, seperti Ibnu Nujaim mengetengahkan sebuah prinsip umum tentang jual beli tipuan (*al-ghisy*), yaitu :

“Jual beli tipuan yang terlarang adalah apabila pembeli mengetahui kekurangan atau cacat yang terdapat pada barang dagangan tersebut, maka ia tidak akan mau memberlinya²”

Berdasarkan POJK No.77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi Pasal 30 ayat 1 menyatakan bahwa perusahaan penyelenggara dari layanan teknologi informasi mempunyai kewajiban untuk menyediakan dan menyampaikan informasi dari perkembangan usaha mitra yang akurat, jujur, valid dan sesuai keadaannya yang disampaikan secara berkala kepada pengguna dapat memperoleh gambaran yang sebenarnya terjadi di lapangan.

Para pengguna dapat memantau perkembangan usaha mitra dengan fasilitas yang dilakukan oleh PT. Ammana Fintek Syariah yaitu dengan mengirim bukti hasil usaha mitra secara berkala melalui *email* dan *inbox* pada *platform* PT. Ammana Fintek Syariah. Hal ini diharapkan dapat menimbulkan rasa aman dan kepercayaan pengguna terhadap PT. Ammana Fintek Syariah.

Hak konsumen tersebut sangatlah penting bagi konsumen dalam pengambilan keputusan dan untuk membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen terhadap layanan atau produk yang ditawarkan. Penyelenggara layanan harus memastikan bahwa informasi yang diberikan bersifat

² Zain al-Din ibn Nujaim al-Hanafiy, *al-Bahr al-Ra'iq Syarh Kanz al-Daqa'iq*, (kairo: Dar al-kitab *al-Islamiy, t.th*) juz 6 h.38

transparan sehingga hal tersebut dapat memberikan kesempatan bagi konsumen untuk memahami dan memilih produk dengan baik serta menghindarkan diri dari risiko yang mereka ingin hindari. Penyelenggara fintek harus menghindari penggunaan iklan yang berpotensi menciptakan pemahaman yang keliru bagi masyarakat, seperti menyembunyikan biaya dan potensi risiko dari penggunaan produk dan layanan keuangan berbasis teknologi ini.

Bagi konsumen atau pengguna wajib disediakan kanal informasi yang mudah diakses untuk meminta informasi sejelas-jelasnya dari penyelenggara fintek sehingga pemahaman konsumen terhadap produk lengkap dan tercipta *awareness* konsumen terhadap biaya dan risiko yang akan timbul dari penggunaan produk, seperti biaya yang meliputi: biaya-biaya, kewajiban yang dikenakan kepada konsumen, transparansi, syarat dan ketentuan penggunaan produk/layanan, pemberitahuan kepada konsumen apabila terdapat perubahan biaya, syarat dan ketentuan, penggunaan bahasa secara sederhana dan mudah dipahami, dan sebagainya yang telah dicantumkan pada *platform* atau halaman *website* PT.Ammana Fintek syariah sendiri.

Dalam *platform* PT.Ammana Fintek Syariah juga dicantumkan tingkat keberhasilan 90 hari, yaitu salah satu bentuk komitmen PT.Ammana Fintek Syariah untuk menjalankan prinsip transparansi yang sesuai dengan Pasal 29 huruf a Peraturan Otoritas Jasa keuangan Nomor

77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi, dimana Penyelenggara Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi wajib mempublikasikan tingkat keberhasilan Penyelenggara dalam memfasilitasi penyelesaian kewajiban pembiayaan antara Penerima Pembiayaan/mitra dengan Pemberi Penerimaan dalam jangka waktu sampai dengan 90 (Sembilan puluh) hari terhitung sejak jatuh tempo (Tingkat keberhasilan 90 atau TKB90). Untuk rumus perhitungan yang digunakan untuk menentukan TKB90 adalah sebagai berikut :

$$\text{TKB90} = 100\% - \text{TWP90}$$

TWP90 ditentukan menggunakan rumus perhitungan :

$$\text{TWP90} = \frac{\text{Outstanding wanprestasi diatas 90 hari}}{\text{Total outstanding}} \times 100\%$$

TKB90 adalah untuk mengukur tingkat keberhasilan sebuah penyelenggara fintek p2p Lending dalam memfasilitasi penyelesaian kewajiban pinjam meminjam dalam jangka waktu sampai dengan 90 hari sejak tanggal jatuh tempo

TWP90 adalah untuk mengukur tingkat wanprestasi atau kelalaian penyelesaian kewajiban yang tertera dalam perjanjian diatas 90 hari sejak tanggal jatuh tempo

Hal ini menandakan bahwa semakin tinggi persentase TKB90 yang dimiliki oleh penyelenggara, maka semakin baik pula penyelenggara dalam menjalankan layanan pembiayaan berbasis teknologi informasi. PT.Ammana Fintek Syariah sendiri memiliki TKB90 sebesar 98.91%³ sehingga dapat diartikan bahwa PT.Ammana Fintek syariah dapat menyelesaikan kewajiban suatu perjanjian antara pengguna dan para mitra dengan sangat baik dan dapat diselesaikan sebelum jatuh tempo.

c. Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Pengguna

Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa secara musyawarah merupakan salah satu hak para pengguna fintek untuk mendapat perlindungan, yang juga didukung oleh dua faktor kemudahan yaitu kemudahan dalam proses pengajuan tuntutannya dan adanya kemudahan badan hukum pemerintah yang siap sedia untuk membela konsumen. Dalam islam semua warga Negara mempunyai hak dan kewajiban yang sama terhadap hukum, sehingga dalam memperlakukan kedua pihak yang bersengketa maka hakim harus dapat berlaku adil misalnya dalam berdiri, duduk, berbicara, menoleh dan mendengar dengan sama kepada para pihak. Pada dasarnya penyelesaian sengketa secara perdamaian (*al-shulhu*) sangat baik dan bahkan dianjurkan oleh hukum

³ <http://ammana.id> diakses tanggal 10 Desember 2020 pukul 21.07 WITA

islam, selama perdamaian tersebut tidak menghalalkan sesuatu yang haram dan mengharamkan sesuatu yang halal.

Mekanisme PT. Ammana Fintek Syariah dalam menerima laporan pengaduan dan menyelesaikan sengketa terdapat pada *platform* yang bertujuan sebagai langkah preventif atau pencegahan sengketa dan untuk menambah kepercayaan para penggunanya dalam bertansaksi keuangan secara online. Para pengguna dapat melakukan pengaduan tentang layanan yang ditawarkan yaitu melalui email PT. Ammana Fintek Syariah di support@ammaana.id. Hal ini dapat menjadi evaluasi bagi PT. Ammana Fintek Syariah apabila ada pengaduan layanan dari pengguna sehingga penyelenggara dapat meningkatkan kualitas layanan produknya dengan baik. Penyelenggara mewajibkan penyertaan pengaduan dari pengguna untuk menambah nilai positif atas produk yang ditawarkan, karena produk yang ditawarkan berupa layanan yang sangat mengandalkan teknologi, maka PT. Ammana Fintek Syariah harus selalu responsif dan cepat ketika menangani masalah pengguna ketika ada pengaduan-pengaduan. Sehingga masyarakat sebagai pengguna akan merasa nyaman, aman dan dilayani dengan baik sehingga meningkatkan kepuasan pengguna.

d. Mencegah Penipuan dan Sistem Layanan yang Handal

Perbuatan penipuan yang mengakibatkan kerugian pada seseorang mengharuskan pelakunya untuk mengganti kerugian yang terjadi. Ibnu al'Qayyim berkata tentang perbuatan penipuan (*al-ghurur*) bahwa :

“Para ahli hukum islam memberi otoritas kepada orang yang tertipu terhadap orang menipu atau meperdaya dirinya karena kerugian yang ia tanggung disebabkan oleh perdayaan si penipu, sedangkan analogi akal dan keadilan menuntut bahwa barang siapa yang menyebabkan rusak atau lenyapnya harta seseorang atau menyebabkan kerugian orang lain, maka ia bertanggung jawab atas kerugian tersebut sebagaimana ia bertanggungjawab atas kerusakan harta tersebut karena pada hakekatnya ia telah berbuat kerusakan dengan cara tidak langsung, sedangkan dalam prinsip dasar tanggung jawab dan ganti rugi bahwa kerugian yang ditimbulkan secara langsung sama dengan kerugian yang ditimbulkan secara tidak langsung⁴”

Dasar atau penyebab ganti rugi disini adalah adanya tindakan pengrusakan, pelenyapan harta atau merugikan orang lain melalui suatu sebab atau secara tidak langsung. Sedangkan dalam dunia teknologi sangat rentan adanya penipuan dan peretasan data informasi oleh orang yang tidak bertanggung jawab, terlebih lagi dibidang finansial dimana data dan

⁴ Ibnu Rusyd al-Qurthubi, *bidayat al-Mujtahid wa Nihayat al-Muqtashid* (Beirut: Dar al-fikri,t.th),Jilid 2, hal. 276-279

informasi keuangan para pihak menjadi sangat penting untuk dilindungi. PT. Ammana Fintek Syariah sebagai penyelenggara layanan berbasis teknologi sangat memahami akan pentingnya perlindungan informasi pengguna ini oleh karena itu pada PT. Ammana Fintek Syariah ada petugas khusus yang menangani perlindungan keamanan data pengguna yaitu petugas Perlindungan Data Ammana melalui email support@ammana.id. Dengan adanya petugas Perlindungan Data Ammana ini maka para pengguna akan merasa aman

PT. Ammana Fintek Syariah sebagai penyelenggara transaksi teknologi yang telah terdaftar pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tentunya telah menerapkan perlindungan keamanan data dengan sistem yang standard sesuai dengan ketentuan OJK , namun hal ini harus juga didukung dengan sistem yang handal. Walaupun penyelenggara layanan teknologi finansial ini sudah berijin resmi dari OJK, belum tentu juga menerapkan sistem yang sesuai dengan standard OJK, karena tidak menutup kemungkinan terjadi kecurangan seperti peretasan sistem pada transaksi teknologi finansial. Karena itulah PT. Ammana Fintek Syariah juga melakukan pengamanan dari berbagai sisi sistem teknologi informasi yang dimiliki dan harus menjalankan prosedur pengamanan layanan teknologi finansial ini agar terhindar dari gangguan, kegagalan dan kerugian yang akan datang.

e. Keamanan Data Pribadi

Keamanan data pribadi pengguna harus dilindungi secara berkala karena data pribadi tersebut bersifat digital dan relatif sangat mudah untuk diretas datanya. Dengan semakin canggihnya perkembangan teknologi setiap detiknya, terlebih dibidang finansial yang menyangkut data keuangan, rekening Bank dan transaksi keuangan lainnya banyak para peretas yang menjadikan data pribadi ini sebagai sasaran utama mereka. Untuk melindungi keamanan data pribadi para penggunanya, maka PT. Ammana Fintek Syariah melakukan beberapa upaya-upaya perlindungan data penggunanya seperti melakukan enkripsi data pengguna secara berkala, melakukan manajemen akses data yang lebih ketat dan melakukan verifikasi berlapis untuk menjaga data pribadi para penggunanya.

Seperti yang dijelaskan dalam UU ITE, bahwa setiap perekaman informasi pribadi dalam sebuah transaksi berbasis teknologi dengan media elektronik, maka transaksi tersebut terlebih dahulu telah disetujui oleh pengguna yang bertindak sebagai pemilik data. Apabila ada orang yang melanggar peraturan tersebut maka secara hukum dapat digugat akibat kerugian yang dialami oleh para penggunanya. Selain itu sebelum terjadinya akad transaksi, baik para pengguna maupun calon mitra wajib mendukung program anti pencucian uang. Hal ini dapat terlihat dari

pernyataan secara digital di aplikasi atau *platform* yang mewajibkan bahwa kekayaan harta dan dana yang dialurkan berasal dari gaji atau pendapatan usaha yang tidak terlibat dengan pencucian uang, perdagangan narkotik dan obat-obat terlarang, dan atau uang atau surat berharga yang telah atau akan didepositkan di rekening bank atas nama pengguna yang bukan berasal baik secara langsung atau tidak langsung dari sumber dana yang tidak sah atau hasil kejahatan, dimana pernyataan ini wajib untuk dituangkan dan disetujui oleh para pihak.

Sebagai salah satu upaya PT. Ammana Fintek Syariah dalam menjaga data atau informasi pribadi para pihak maka PT. Ammana Fintek Syariah membuat *virtual account* sebagai nomor rekening virtual unik yang telah tersedia pada Bank yang bekerjasama dengan PT. Ammana Fintek Syariah. Fungsi virtual account ini adalah untuk kenyamanan dan keamanan penempatan maupun penarikan dana pada PT. Ammana Fintek Syariah bagi para pengguna maupaun calon mitra, selain itu dengan adanya virtual account ini dapat mempermudah PT. Ammana Fintek Syariah dalam mengawasi kelancaran pembayaran kembali dari objek usaha dengan cara menerbitkan kode portofolio dari setiap penyertaan dana modal kepada mitra usaha yang menerima dananya. Kemudian untuk menjamin keakuratan data pribadi pengguna maupun calon mitra PT. Ammana Fintek Syariah juga sudah terintegrasi dengan sistem

DUKCAPIL Online (Aplikasi Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Online) sehingga memudahkan untuk menjamin kevalidan data pengguna dan calon mitra.

2. Analisa perlindungan Konsumen pada Transaksi Peer to peer Tahap Akhir Akad

Akad transaksi layanan pembiayaan berbasis teknologi ini terjadi ketika pengguna telah menentukan calon mitra yang akan dibiayainya dan setelah mendaftar sebagai pengguna pada *platform* PT. Ammana Fintek Syariah. Ketika akad yang terjadi oleh semua pihak maka segala ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat yang telah dilakukan oleh PT. Ammana Fintek Syariah dianggap telah disepakati sesuai dengan peraturan dan legalitas yang berlaku. PT. Ammana Fintek Syariah menyediakan akad ijab qabul dengan akad musyarakah yaitu akad kerjasama antara pengguna dan mitra usaha untuk melakukan pembiayaan pada satu objek usaha yang telah disepakati bersama, pengguna disebut pemberi pembiayaan pasif dan mitra usaha disebut pemberi pembiayaan aktif dan bagian risiko untung dan rugi dibebankan sesuai kesepakatan dari kedua pihak, atau dengan akad mudharabah yaitu akad kerjasama antara pengguna dan mitra usaha, dimana pengguna menyerahkan modalnya 100% dari kebutuhan objek usaha dan nisbah bagi hasil sesuai kesepakatan bersama.

Setelah pengguna menetapkan satu akad pada satu mitra usaha, maka selanjutnya pengguna akan menyalurkan dananya melalui *virtual account* dan akan menerima konfirmasi pemberitahuan melalui *email* pengguna mengenai informasi mitra usaha, jenis usaha, besaran bagi hasil, jangka waktu pembiayaan, dan syarat dan ketentuan yang tercantum pada akad digital yang telah ditandatangani elektronik.

Didalam akad digital PT. Ammana Fintek Syariah menyebutkan beberapa pasal-pasal untuk menerangkan berbagai hak dan kewajiban para pihak seperti mengenai definisi, objek tertentu, hak dan kewajiban, penyertaan modal, pengembalian pokok dan keuntungan, biaya, potongan dan pajak-pajak, sanksi atas penundaan pembayaran, cidera janji, akibat cidera janji, agunan, pernyataan dan jaminan pengguna dan mitra, pembatasan terhadap tindakan mitra, *force majeure*, pengawasan dan pemeriksaan, hukum yang berlaku, korespondensi, dan yang terakhir ketentuan penutup.

Ada beberapa risiko yang perlu diperhatikan untuk menciptakan perlindungan hukum dalam layanan teknologi informasi, antara lain risiko dalam hal ketika mitra gagal membayar kewajibannya kepada pemberi pembiayaan, terjadi penipuan dari salah satu pihak, penyalahgunaan keamanan data pada *platform* penyelenggara, dan berbagai risiko lainnya.

a. Perlindungan Sanksi Pembayaran yang Ditunda

Perlindungan atas pembayaran yang ditunda ini terjadi apabila mitra dengan sengaja menunda kewajibannya untuk membayar bagi hasil dari hasil usahanya kepada pengguna, bukan karena kelalaian atau gagal bayar dari objek usaha maka mitra dapat diberi sanksi berupa sanksi berdasarkan prinsip *ta'zir* (denda) atau dengan sejumlah uang sebesar dana yang disepakati untuk setiap hari keterlambatan tersebut. Namun denda tersebut tidak langsung begitu saja dikenakan kepada mitra, tetapi PT. Ammana Fintek Syariah harus melakukan upaya terlebih dahulu dengan cara mewawancarai atau mencari tahu apa penyebab tertundanya pembayaran tersebut, melakukan evaluasi manual dan lapangan dari team PT. Ammana Fintek Syariah sendiri. Setelah didapat beberapa penyebab terjadinya penundaan pembayaran maka selanjutnya PT. Ammana Fintek Syariah akan memberikan surat peringatan 1 s/d 3 dan akan dikenakan denda harian maksimal 30 hari, setelah 30 hari mitra belum dapat memenuhi pembayaran maka selanjutnya akan diproses hukum melalui Basyarnas.

Upaya perlindungan ini sesuai dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 Pasal 4 huruf h yang menyatakan bahwa seorang konsumen mendapatkan hak untuk diberi kompensasi atau penggantian atas kerugian yang dialami oleh konsumen baik berupa barang dan/atau apabila tidak sesuai dengan perjanjian. maka sesuai ketentuan

Pasal 7 huruf g, penyelenggara layanan teknologi informasi juga wajib memberi penggantian baik berupa barang dan/atau jasa kepada konsumen apabila tidak sesuai dengan akad yang telah disepakati bersama. Sanksi ta'zir (denda) yang telah dibayarkan oleh pihak mitra yang mengalami gagal bayar akan dikumpulkan oleh PT. Ammana Fintek Syariah dan kemudian akan disalurkan kepada mitra lembaga sosial sebagai dana sosial

b. Perlindungan atas Cidera Janji

Dalam akad transaksi PT. Ammana Fintek Syariah disebutkan cidera janji apabila terjadi salah satu atau peristiwa sebagai berikut :

1. Ketika mitra tidak dapat memenuhi kewajiban pembayaran / pelunasan bagi hasil atau kewajibannya secara tepat waktu yang diperjanjikan pada akad dengan jatuh tempo maupun ketika lewat dari jadwal yang telah ditetapkan disebabkan karena keadaan keuangan yang tidak mencukupi, kelalaian, kesengajaan atau gagal bayar oleh mitra kepada pemberi pembiayaan.
2. Ketika informasi terkait pengguna maupun mitra tentang keterangan, dokumen yang diunggah atau dipublikasikan di *platform* PT. Ammana Fintek Syariah adalah palsu, tidak sah atau tidak benar.
3. Ketika pihak atas nama pengguna atau yang mewakili dalam akad ini menjadi pemboros, pemabuk atau dihukum penjara atau kurungan

berdasarkan keputusan pengadilan yang telah berkekuatan tetap dan pasti karena tindak pidana yang dilakukannya.

4. Salah satu atau keduanya antara pengguna dan mitra tidak dapat memenuhi atau bahkan melanggar salah satu atau lebih kesepakatan yang tercantum dalam akad yang telah disepakati tersebut.
5. Para pihak memohon kepailitan terhadap PT. Ammana Fintek Syariah.
6. Harta benda diletakkan sita jaminan atau sita eksekusi pada oleh pihak ketiga
7. Para pihak menjadi salah satu dalam Daftar Kredit Macet atau Daftar Hitam (*blacklist*) yang dikeluarkan oleh lembaga otoritas yang berwenang di Indonesia atau lembaga lain yang terkait.

Dalam hal cidera janji yang terjadi baik bagi pengguna maupun mitra, maka PT. Ammana Fintek Syariah terlebih dahulu akan menyelesaikan permasalahan cidera janji ini dengan jalan musyawarah mufakat secara kekeluargaan, jika tidak terjadi kesepakatan, maka PT. Ammana Fintek Syariah dapat menyelesaikan ke lembaga yang berwenang.

c. **Perlindungan Atas Akibat Cidera Janji**

Seperti yang terkandung dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 pasal 7 huruf f bahwa salah satu hak konsumen juga berkenaan dengan mekanisme penyelesaian sengketa

adalah hak mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut. Sehingga apabila terjadi perbedaan pendapat atau salah penafsiran maupun tidak terpenuhinya hak para pihak yang merasa dirugikan maka sengketa dapat diselesaikan secara musyawarah mufakat. Penyelesaian secara musyawarah mufakat yang dijalankan oleh PT. Ammana Fintek Syariah selaras dengan Fatwa MUI 117/DSN- MUI/II/2018 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi yaitu apabila terjadi perselisihan antara pemberi pembiayaan dan penerima pembiayaan atau mitra, maka PT. Ammana Fintek Syariah sebagai penghubung antara masing-masing pihak wajib sebagai penengah dan tidak condong ke salah satu pihak saja. Dalam hal ini PT. Ammana Fintek Syariah mengupayakan untuk membantu mencari solusi dari permasalahan keduanya sampai mencapai kesepakatan kedua belah pihak. Apabila tidak tercapai musyawarah mufakat, selanjutnya dalam menyelesaikan sengketa antara kedua belah pihak tersebut akan dilakukan penyelesaian pada Badan Arbitrase Syariah Nasional (BASYARNAS) berdasarkan syariah.

d. Perlindungan Atas Pembatasan Terhadap Tindakan Mitra Usaha

Selama berlangsungnya akad transaksi antara pengguna dan mitra ketika kedua belah pihak berjanji mengikatkan diri, maka perlu adanya

perlindungan terhadap tindakan mitra usaha yang akan terjadi selama akad berlangsung, beberapa tindakan mitra usaha yang dibatasi antara lain :

1. Mitra tidak berhak menggunakan objek dalam suatu akad yang berlangsung dengan para pihak untuk melakukan pembiayaan lainnya seperti mengalihkan objek jaminan, menjual agunan secara sepihak, menjual tagihan pembiayaan, menganjakpiutangkan, menjaminkan agunan kepada pihak ketiga.
2. Memindahkan lokasi barang yang menjadi agunan pembiayaan dan atau barang yang diagunkan kepada pihak ketiga

Apabila ada salah satu atau keduanya dari pihak mitra, maka PT. Ammana Fintek Syariah akan melakukan musyawarah mufakat terlebih dahulu dengan para pihak sampai ditemukan titik temu. Apabila tidak tercapai musyawarah mufakat, maka selanjutnya akan dilakukan melalui Badan Arbitrase Syariah Nasional (BASYARNAS).

e. Perlindungan Atas Force Majeure

Force majeure dalam arti disini adalah suatu peristiwa yang terjadi karena adanya bencana alam, kerusakan, huru-hara, pemberontakan, epidemic, sabotase, peperangan, pemogokan, perubahan kebijakan pemerintah, dan sebab lain yang terjadi diluar kekuasaan para pihak. Apabila terjadi force majeure dari salah satu pihak baik dari pihak pengguna maupun mitra maka diwajibkan untuk membuat laporan tertulis

dengan dilampirkan bukti dari pihak yang berwenang atau kepolisian kepada PT. Ammana Fintek Syariah dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak terjadinya force majeure ditetapkan.

Apabila ada salah satu pihak yang lalai atau terlambat dalam melaporkan adanya force majeure maka peristiwa force majeure tersebut tidak akan diakui oleh pihak lainnya. Semua masalah yang timbul akibat force majeure dapat diselesaikan tanpa mengurangi hak-hak semua pihak secara musyawarah untuk mufakat.

f. Analisis Kode Etik Penagihan

Ketentuan penagihan sesuai dalam POJK No. 77/POJK.01/2016 tentang penyelenggara jasa layanan pinjam meminjam berbasis teknologi, juga mengatur tentang akses data dan dalam pasal 38 juga disebutkan standard prosedur operasional atas pelayanan dan penyelesaian pengaduan memuat mekanisme pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian pengaduan yang diberitahukan kepada pengguna, dimana mekanisme yang dilakukan dengan mengutamakan prinsip “interaktif” yaitu dalam menyelesaikan pelayanan dan penyelesaian bagi pengguna secara aktif dan informatif.

Terkait dengan kode etik penagihan dalam POJK No.77 /POJK.01/2016 tentang penyelenggara jasa layanan pinjam meminjam berbasis teknologi bahwa penyelenggara wajib memberitahukan secara tertulis kepada para pihak terkait dengan data pribadi, data transaksi, dan

data keuangan apabila terjadi kegagalan dalam perlindungan kerahasiaan data, data transaksi dan data keuangan yang dikelola PT. Ammana Fintek Syariah. Selain itu penyelenggara juga wajib melakukan beberapa itikad baik untuk mengatasi resiko gagal bayar , seperti:

- 1) PT. Ammana Fintek Syariah wajib menyampaikan prosedur penyelesaian dan penagihan kepada pengguna dan mitra pembiayaan dalam terjadi gagal bayar pinjaman melalui *e-mail* masing-masing pihak atau *inbox* pada *platform* PT. Ammana Fintek Syariah.
- 2) PT. Ammana Fintek Syariah juga wajib menyampaikan kepada pengguna dan mitra langkah-langkah yang akan ditempuh dalam hal terjadi keterlambatan pinjaman atau kegagalan pembayaran.
- 3) Ketentuan lainnya seperti tentang standar penagihan atas pinjaman gagal bayar selanjutnya dapat diatur secara berkala dalam Pedoman Perilaku.

Dalam POJK No.77 /POJK.01/ 2016 tentang penyelenggara jasa layanan pinjam meminjam berbasis teknologi menyebutkan bahwa perusahaan penyelenggara dilarang menggunakan jasa pihak ketiga untuk melakukan penagihan yang termasuk pada daftar hitam otoritas atau dari Asosiasi. Oleh karena itu, PT. Ammana Fintek Syariah tidak diperkenankan untuk melibatkan pihak ketiga ketika melakukan

penagihan gagal bayar dari mitra karena pemberi pembiayaan yang akan menanggung risiko tersebut. Namun, PT. Ammana Fintek Syariah dapat melakukan beberapa proses penagihan dengan melakukan surat penagihan secara berkala, wawancara secara mendalam kepada para pihak dan mencari solusi terhadap permasalahan gagal bayar yang dihadapi oleh mitra.

Sesuai anjuran OJK yang mana penyelenggara layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi wajib menerapkan transparansi, perlakuan yang adil, menjaga rahasia serta keamanan data. Jika adanya bukti penyelenggara yang melakukan pelanggaran, maka OJK dapat mengenakan sanksi secara administratif yang dimulai dari peringatan tertulis, denda sebesar jumlah tertentu, membatasi kegiatan usaha, hingga pencabutan izin beroperasional.

Untuk memastikan adanya perlindungan untuk para pengguna dan mitra, maka PT. Ammana Fintek Syariah melakukan kebijakan komitmen di kalangan top manajemen, yaitu :

1. Menetapkan sasaran informasi tahunan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem manajemen kinerja PT. Ammana Fintek Syariah.
2. Memastikan dpatuhinya segala peraturan dan perundangan yang berlaku terkait dengan keamanan informasi

3. Memastikan dilakukan asesmen / penyesuaian resiko keamanan informasi secara berkala
4. Menyediakan sumber daya yang diperlukan agar implemenasi sistem manajemen kinerja informasi dapat berlangsung secara efektif.
5. Melakukan pemantauan terhadap pencapaian sasaran keamanan informasi
6. Memastikan terselenggaranya audit internal yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan organisasi.
7. Memastikan dilaksanakannya tinjauan manajemen sistem manajemen kinerja informasi setidaknya satu kali dalam setiap tahun.
8. Memastikan bahwa peningkatan berkelanjutan terhadap implementasi sistem manajemen kinerja informasi akan selalu dilaksanakan.

Dengan adanya komitmen untuk selalu menjaga perlindungan konsumen dan data informasi para pihak yang terkait secara berkala maka diharapkan para pihak yang melakukan transaksi keuangan pada PT. Ammana Fintek Syariah akan tetap merasa aman dan nyaman.

Berkaitan dengan kode etik penagihan yang diatur dalam pedoman perilaku bahwa penyelenggara wajib beritikad baik dalam proses penagihan atas pinjaman gagal bayar. Itikad baik yang dimaksud adalah:

- 1) Setiap Penyelenggara wajib memiliki dan menyampaikan prosedur penyelesaian dan penagihan kepada Pemberi dan Penerima Pinjaman dalam terjadi gagal bayar pinjaman.
- 2) Setiap Penyelenggara wajib menyampaikan kepada Penerima Pinjaman dan Pemberi Pinjaman langkah-langkah yang akan ditempuh dalam hal terjadi keterlambatan pinjaman atau kegagalan pembayaran pinjaman antara lain:
 - a) perihal pemberian surat peringatan;
 - b) persyaratan penjadwalan atau restrukturisasi pinjaman;
 - c) korespondensi dengan Penerima Pinjaman secara jarak jauh (*desk collection*), termasuk via telepon, email, atau bentuk percakapan lainnya;
 - d) perihal kunjungan atau komunikasi dengan tim penagihan; atau
 - e) penghapusan pinjaman.
- 3) Prosedur penyelesaian dan penagihan sebagaimana tersebut di atas wajib memperhatikan kepentingan Pemberi Pinjaman dan Penerima Pinjaman.
- 4) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar penagihan atas pinjaman gagal bayar akan diatur kemudian di dalam pembaruan berkala

Disebutkan pula bahwa setiap penyelenggara dilarang menggunakan pihak ketiga pelaksana penagihan (baik orang perseorangan maupun korporasi) yang tergolong dalam daftar hitam otoritas dan/atau dari Asosiasi. Itu berarti penyelenggara tidak boleh melibatkan pihak ketiga dalam pelaksanaan penagihan atas gagal bayar dari peminjam karena pemberi pinjamanlah yang menanggung sepenuhnya risiko atas pemberian pinjaman

Apabila dalam prakteknya masih ditemui penyedia layanan teknologi informasi yang menyalahi pedoman berperilaku seperti proses penagihan yang melibatkan pihak ketiga dengan mengakses data pribadi nasabah tanpa izin. Tentu hal ini melanggar ketentuan yang diatur oleh OJK yang mana penyelenggara layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi wajib menerapkan prinsip data. Dalam perlindungan pengguna diantaranya transparansi, perlakuan yang adil dan kerahasiaan serta keamanan data. Jika penyelenggara terbukti melakukan pelanggaran, maka OJK berwenang mengenakan sanksi administratif terhadap penyelenggara layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi mulai dari peringatan tertulis, denda berupa kewajiban membayar sejumlah uang tertentu, pembatasan kegiatan usaha, hingga pencabutan izin.