

**PENYELESAIAN SENGKETA KREDIT MACET PINJAM MEMINJAM
UANG BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI (*FINANCIAL
TECHNOLOGY*)**

(Studi di Layanan *Fintech* SyarQ dan *Fintech* Winwin)

SKRIPSI

Oleh:

Tri Rahmat

NIM 16220200



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARI'AH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2020

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan,
Penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENYELESAIAN SENGKETA KREDIT MACET PINJAM MEMINJAM
UANG BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI (*FINANCIAL
TECHNOLOGY*)**

(Studi di Layanan *Fintech* SyarQ dan *Fintech* Winwin)

Benar-benar merupakan karya ilmiah yang disusun sendiri, bukan duplikat atau memindah data milik orang lain, kecuali yang disebutkan referensinya secara benar. Jika di kemudian hari terbukti disusun oleh orang lain, ada penjiplakan, duplikasi, atau memindah data orang lain, baik secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang saya peroleh karenanya, batal demi hukum.

Malang, 29 Februari 2020

Penulis,



Tri Rahmat

NIM. 16220200

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Tri Rahmat NIM: 16220200
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam
Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

**PENYELESAIAN SENGKETA KREDIT MACET PINJAM MEMINJAM
UANG BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI (*FINANCIAL
TECHNOLOGY*)**

(Studi di Layanan *Fintech* SyarQ dan *Fintech* Winwin)

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-
syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji pada Majelis Dewan Penguji.

Malang, 29 Februari 2020

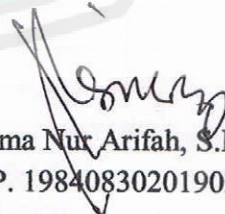
Mengetahui,

Ketua Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah

Dosen Pembimbing



Dr. Fakhruddin, M.HI
NIP. 197408192000031002



Risma Nur Arifah, S.HI, M.H
NIP. 198408302019032010



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SYARIAH**

Terakreditasi "B" SK BAN-PT Depdiknas Nomor: 021/BAN-PT/Ak-XIV/S1/VIII/2011
Jl. Gajayana 50 Malang Telp. (0341) 551354 Fax. (0341) 572533
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id> E-mail: Syariah@uin-malang.ac.id

BUKTI KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Tri Rahmat
NIM : 16220200
Jurusan : Hukum Bisnis Syariah
Dosen Pembimbing : Risma Nur Arifah, S.HI
Judul Skripsi : Penyelesaian Sengketa Kredit Macet Pinjam
Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi
(*Financial Technology*) (Studi di Layanan *Fintech*
SyarQ dan *Fintech* Winwin)

No	Hari / Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1	Rabu, 17 Juli 2019	Proposal Skripsi	
2	Selasa, 06 Agustus 2019	Revisi Bab I, II, dan III	
2	Selasa, 20 Agustus 2019	Revisi Bab I, II, dan III	
3	Kamis, 5 September 2019	ACC BAB I, II, dan III	
4	Rabu, 30 Oktober 2019	Revisi BAB IV	
5	Jumat, 01 November 2019	Revisi BAB IV	
6	Jumat, 08 November 2019	Revisi BAB IV	
7	Selasa, 12 November 2019	ACC BAB IV	
8	Kamis, 07 November 2019	Revisi Bab V	
9	Kamis, 21 November 2019	Konsultasi Abstrak	
10	Kamis, 28 November 2019	ACC Skripsi	

Malang, 28 November 2019
Mengetahui
a.n. Dekan
Ketua Jurusan Hukum Bisnis Syariah

Dr. Fakhruddin, M.H.I.
NIP. 197408192000031002

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji skripsi saudara Tri Rahmat NIM: 16220200, Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

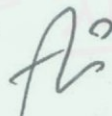
**PENYELESAIAN SENGKETA KREDIT MACET PINJAM MEMINJAM
UANG BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI (*FINANCIAL
TECHNOLOGY*)**

(Studi di Layanan *Fintech* SyarQ dan *Fintech* Winwin)

Telah dinyatakan lulus dengan nilai A (Sangat Memuaskan)

Dengan Penguji:

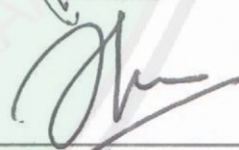
1. Ramadhita, M.HI
NIP. 198909022015031004


(_____)
Ketua

2. Risma Nur Arifah, S.HI, M.H
NIP. 198408302019032010


(_____)
Sekretaris

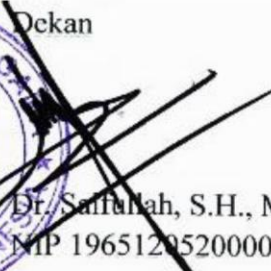
3. Musleh Harry, S.H, M.Hum
NIP. 196807101999031002


(_____)
Penguji Utama

Malang, 29 Februari 2020

Dekan




Dr. Saifulah, S.H., M.Hum
NIP 196512052000031001

MOTTO

وَالَّذِينَ جَاهَدُوا فِينَا لَنَهْدِيَنَّهُمْ سُبُلَنَا ۚ وَإِنَّ اللَّهَ لَمَعَ الْمُحْسِنِينَ

“Dan orang-orang yang berjihad untuk (mencari keridhaan) Kami, benar-benar akan Kami tunjukkan kepada mereka jalan-jalan Kami. Dan sesungguhnya Allah benar-benar beserta orang-orang yang berbuat baik.”

(QS. Al-Ankabut: 69)



KATA PENGANTAR



Segala puji hanya milik Allah SWT. atas segala limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya, serta yang telah memberikan nikmat kesehatan dan keluasan berpikir sehingga skripsi yang berjudul **“Penyelesaian Sengketa Kredit Macet Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (*Financial Technology*) Studi di Layanan *Fintech* SyarQ dan *Fintech* Winwin”** dapat terselesaikan dengan baik dan juga tepat waktu. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada Nabi besar Muhammad SAW. yang telah membawa kita sebagai ummatnya ke jalan kehidupan yang penuh dengan ilmu, amal dan taqwa.

Dengan segala daya dan upaya serta bimbingan maupun pengarahan dari berbagai pihak dalam proses penulisan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Haris, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Saifullah, S.H, M.Hum. selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Fakhruddin, M.HI. selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Risma Nur Arifah, S.HI, M.H. selaku Dosen Pembimbing penulis, terima kasih penulis haturkan atas waktu yang telah diberikan untuk bimbingan, arahan serta motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

5. Dr. Zaenul Mahmudi, M.A. selaku Dosen Penasihat Akademik penulis selama menempuh kuliah di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, terima kasih penulis haturkan atas segala arahan, bimbingan serta motivasi selama menempuh perkuliahan.
6. Segenap jajaran Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah banyak berperan aktif di dalam menyumbangkan ilmu, wawasan dan pengetahuannya kepada penulis.
7. Staf Karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, penulis ucapkan terima kasih atas partisipasinya dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Kepada pihak *Fintech* SyarQ dan *Fintech* Winwin, penulis ucapkan terima kasih telah mengizinkan untuk melakukan sebuah penelitian dan telah memberikan informasi yang dibutuhkan selama penelitian.
9. Kedua orang tua penulis, yang telah memberikan dukungan moril dan materiil, memberikan motivasi yang luar biasa serta doa yang selalu mengiringi sehingga penulis dapat menyelesaikan masa perkuliahan dan menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
10. Kepada pihak penyelenggara program Beasiswa Unggulan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan yang telah mendanai penulis selama menempuh studi di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
11. Kepada seluruh pihak yang telah membantu baik secara materiil maupun formil dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis berharap semoga apa yang telah diperoleh selama kuliah di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dapat bermanfaat bagi para pembaca. Penulis sebagai manusia biasa yang tak pernah luput dari kesalahan, menyadari bahwasannya penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Malang, 29 Februari 2020

Penulis,

Tri Rahmat

NIM. 16220200

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Umum

Transliterasi adalah pemindah alihan tulisan Arab ke dalam tulisan Indonesia (latin), bukan terjemah bahasa Arab ke dalam bahasa Indonesia. termasuk dalam kategori ini ialah nama Arab dari bangsa Araba, sedangkan nama Arab dari bangsa Arab ditulis sebagaimana ejaan bahasa nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam buku yang menjadi rujukan. Penulisan judul buku dalam *gootnote* maupun daftar pustaka, tetap menggunakan ketentuan transliterasi.

Transliterasi yang digunakan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang menggunakan EYD plus, yaitu transliterasi yang didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 22 Januari 1998, No. 159/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana tertera dalam buku Pedoman Transliterasi bahasa Arab (*A Guide Arabic Transliteration*), INIS Fellow 1992. Dalam penelitian ini, terdapat beberapa istilah atau kalimat yang berasal dari bahasa arab, namun ditulis dalam bahasa latin. Adapun penulisannya berdasarkan kaidah berikut:

B. Konsonan

ا = Tidak dilambangkan	ض = dl
ب = B	ط = th
ت = T	ظ = dh
ث = Ta	ع = ‘ (menghadap ke atas)
ج = J	غ = gh
ح = H	ف = f
خ = Kh	ق = q

د = D	ك = k
ذ = Dz	ل = l
ر = R	م = m
ز = Z	ن = n
س = S	و = w
ش = Sy	ه = h
ص = Sh	ي = y

Hamzah (ء) yang sering dilambangkan dengan alif, apabila terletak di awal kata maka dalam transliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan, namun apabila terletak di tengah atau akhir kata, maka dilambangkan dengan tanda koma di atas (‘), berbalik dengan koma (‘) untuk penggantian lambang ع.

C. Vokal, Panjang dan Diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasrah* dengan “i”, *dlommah* dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal	Panjang	Diftong
a = fathah	Â	قال menjadi qâla
i = kasrah	î	قيل menjadi qîla
u = dlommah	û	دون menjadi dûna

Khusus untuk bacaan ya’ nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “î”, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan ya’ nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya’ setelah *fathah* ditulis dengan “aw” dan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

Diftong	Contoh
aw = و	قول menjadi qawlun
ay = ي	خير menjadi khayrun

D. Ta'marbûthah (ة)

Ta' marbûthah (ة) ditransliterasikan dengan "t" jika berada di tengah kalimat, akan tetapi ta' marbûthah tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan "h" misalnya الرسالة للمدرسة menjadi *al-risala li-mudarrisah*, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudlaf* dan *mudlaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan "t" yang disambungkan dengan kalimat berikut, misalnya الله في رحمة menjadi *fi rahmatillâh*.

E. Kata Sandang dan Lafdh al-Jalâlah

Kata sandang berupa "al" (ال) dalam lafadh jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan. Perhatikan contoh-contoh berikut :

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan.....
2. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan
3. *Masyâ'Allah kânâ wa mâlam yasyâ lam yakun*
4. *Billâh 'azza wa jalla*

F. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila terletak di awal kata, hamzah tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh : شيء - syai'un أمرت - umirtu
النون - an-nau'un تأخذون - ta'khudzûna

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* atau *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf Arab atau harakat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh : وان الله لهو خير الرازقين - wa innalillâha lahuwa khairar-râziqîn.

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sanfangnya.

Contoh : وما محمد الا رسول = wa maâ Muhammadun illâ Rasûl

ان اول بيت وضع للدرس = inna Awwala baitin wu dli'a linnâsi

Penggunaan huruf capital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan arabnya memang lengkap demikian dan jika penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf capital tidak dipergunakan.

Contoh : نصر من الله فتح قريب = nasrun minallâhi wa fathun qarîb

الله الامر جميعا = lillâhi al-amru jamî'an

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN BUKTI KONSULTASI SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	x
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
ABSTRAK	xix
ABSTRACT	xx
ملخص البحث	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Sistematika Pembahasan	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu	14
B. Kajian Konseptual	27
1. Konsep Tentang Penyelesaian Sengketa	27
a. Pengertian Sengketa	27
b. Model Penyelesaian Sengketa	27
2. Konsep Tentang Kredit Macet	31
3. Konsep Tentang <i>Financial Technology</i>	32
a. Defenisi <i>Financial Technology</i>	32
b. Jenis-jenis Layanan <i>Financial Technology</i>	33
4. Konsep Tentang Perjanjian Utang Piutang	34
a. Defenisi Perjanjian Utang Piutang	34
b. Hak dan Kewajiban Kreditur dan Debitur	34
c. Jaminan Dalam Perjanjian Utang Piutang	36
d. Wanprestasi Dalam Perjanjian Utang Piutang	38
e. Prinsip Penyelesaian Utang Piutang	39
f. Perjanjian Utang Piutang Dalam Islam	40

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	44
B. Pendekatan Penelitian	44
C. Lokasi Penelitian	46
D. Sumber Data	46
E. Teknik Pengumpulan Data	48
F. Teknik Analisis Data	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian ...	52
1. Gambaran Umum <i>Fintech</i> SyarQ	52
a. Profil <i>Fintech</i> SyarQ	52
b. Produk Pembiayaan di SyarQ.....	52
c. Prosedur Pembiayaan di SyarQ	53
2. Gambaran Umum <i>Fintech</i> Winwin	54
a. Profil <i>Fintech</i> Winwin	54
b. Produk dan Prosedur Pengajuan Kredit	55
B. Paparan Data	57
1. Proses Penyelesaian Sengketa Kredit Macet Pinjam Meminjam Uang Berdasarkan Teknologi Informasi (<i>Financial Tecnology</i>) di <i>Fintech</i> SyarQ dan <i>Fintech</i> Winwin	57
2. Hambatan Yang Dihadapi Dalam Penyelesaian Sengketa Kredit Macet di <i>Fintech</i> SyarQ dan <i>Fintech</i> Winwin	68
C. Analisis Data.....	70
1. Proses Penyelesaian Sengketa Kredit Macet Pinjam Meminjam Uang Berdasarkan Teknologi Informasi (<i>Financial Tecnology</i>) di <i>Fintech</i> SyarQ dan <i>Fintech</i> Winwin	70
2. Hambatan Yang Dihadapi Dalam Penyelesaian Sengketa Kredit Macet di <i>Fintech</i> SyarQ dan <i>Fintech</i> Winwin	99

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	103
B. Saran	105

DAFTAR PUSTAKA	xxii
LAMPIRAN-LAMPIRAN	xxvii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xxxviii



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Foto Surat Izin Penelitian di *Fintech* SyarQ dan *Fintech* Winwin.
- Lampiran 2 : Foto Bagan Organisasi *Fintech* SyarQ dan *Fintech* Winwin.
- Lampiran 3 : Foto Wawancara Bersama Narasumber.
- Lampiran 4 : Pedoman Wawancara Kepada Pihak *Fintech* SyarQ dan *Fintech* Winwin.
- Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup



ABSTRAK

Tri Rahmat, 16220200, ***Penyelesaian Sengketa Kredit Macet Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (Financial Technology) Studi di Layanan Fintech SyarQ dan Fintech Winwin***. Skripsi, Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah, Fakultas Syari'ah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Pembimbing: Risma Nur Arifah, S.HI, M.H.

Kata Kunci: Kredit Macet, Pinjam Meminjam Uang, *Financial Technology*.

Peminjaman uang melalui *fintech* banyak diminati masyarakat karena prosesnya cepat dan tidak mempersyaratkan barang jaminan. Setiap pinjaman yang disalurkan oleh lembaga keuangan tentunya tidak terlepas dari risiko kredit macet. Rasio kredit macet di *fintech* SyarQ sejak tahun 2017 sampai saat ini berkisar 10%. Sedangkan di *fintech* Winwin rasionya sebesar 2,75%. Kasus kredit macet tentunya memerlukan penyelesaian agar tidak merugikan pihak penyelenggara *fintech*.

Tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk mendeskripsikan penyelesaian sengketa kredit macet di *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin serta mengetahui hambatan-hambatan dalam penyelesaiannya. Jenis penelitian ini adalah yuridis empiris dengan menggunakan pendekatan yuridis sosiologis dan pendekatan perundang-undangan. Sumber data penelitian yaitu data primer meliputi observasi dan wawancara. Data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur penyelesaian sengketa kredit macet di *fintech* SyarQ, antara lain dengan pendekatan persuasif, restrukturisasi, negosiasi menjual objek *murabahah*, dan menagih hutang kepada ahli waris. Adapun prosedur di *fintech* Winwin, yaitu tahap internal dengan menagih hutang via telepon, *whatsapp*, dan *email*. Tahap eksternal melalui *debt collector*. Hambatan-hambatan penyelesaian sengketa kredit macet di *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin, yaitu nasabah beritikad buruk serta tidak kooperatif, pengalihan objek *murabahah*, nasabah tidak merespon saat dihubungi, nasabah memblokir jalur komunikasi, nasabah selalu menghindar ketika ditemui, nasabah pindah alamat tanpa mengkonfirmasi, keberadaan nasabah dirahasiakan oleh pihak keluarga atau perusahaan.

ABSTRACT

Tri Rahmat, 16220200, 2020, *Settlement of Non Performing Loan Financial Technology Study at Fintech SyarQ and Fintech Winwin*. Thesis, Department of Sharia Business Law, Sharia Faculty, State Islamic University Maulana Malik Ibrahim Malang, Supervisor: Risma Nur Arifah, S.HI, M.H.

Keywords: *Non-Performing Loan, Loan Agreement, Financial Technology.*

Loan agreement through fintech is in great demand because the process is fast and it does not require collateral. Every loan disbursed by a financial institution cannot be released from the risk of non-performing loan. The ratio of non-performing loan at fintech SyarQ from 2017 to date is 10%. Whereas in fintech Winwin the ratio is 2.75%. Non-performing loan case needs to be resolved so as not to harm to fintech.

The purpose of this study is to find out the settlement of non-performing loan in fintech SyarQ and fintech Winwin and the obstacles in the settlement. This study is empirical legal that uses sociological juridical approach and statute approach. The types and sources of data are primary data derived from observation and interviews. Secondary data consisting of primary legal materials and secondary legal materials. The data collection processes through observation, interview, and documentation.

The results of the study describe the procedure for settlement non-performing loan at fintech SyarQ are persuasion approach, restructuring, negotiating to sell *murabahah* objects, and collecting debt to heirs. While the procedure at fintech Winwin derived from internal stage by collecting debts via telephone, whats app, and email. External stage through debt collectors. Barriers of settlement non performing loan at fintech SyarQ and fintech Winwin are bad intentions and also uncooperative of the debtor, diversion of *murabaha* objects, debtor cannot be contacted, debtor has moved from their address without confirmation, the existence of the debtor is hidden by their family or company.

ملخص البحث

تري رحمت، ٢٠٢٠، ١٦٢٢٠٢٠٠، تسوية المنازعة قرض الإشكالية با المؤسسة المالية الإلكترونية (فنتك) (دراسة في فنتك شرقي و فنتك ونوين). بحث جامعي، قسم أحكام التجارة الشريعة، كلية الشريعة، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج، المشرف: رسما نور عارفة، الماجستير

الكلمات الأساسية: قرض الإشكالية، معاهدة القرض، المؤسسة المالية الإلكترونية .

يهتمون المجتمع اليوم لاقتراض المال من خلال المالية الإلكترونية (فنتك) لان العملية سهلة و لا يشترط الرهن. كل قرض يقرض به المؤسسة المالية إلى مُقْتَرَضٍ يخاطر بمنازعة قرض الإشكالية. النسبة قرض الإشكالية با فنتك شرقي منذ السنة ٢٠١٧ حتى اليوم ١٠%. أما النسبة قرض الإشكالية با فنتك ونوين ٢,٧%. تحتاج مسألة قرض الإشكالية إلى التسوية لكي لا يتلف المؤسسة المالية الإلكترونية.

يهدف هذا البحث لمعرفة كيفية تسوية المنازعة قرض الإشكالية با فنتك شرقي و فنتك ونوين و معرفة العقبات في تسويتها. يستخدم هذا البحث هو نوع من البحوث القانونية امبيرس باستخدام النهج القضائي الاجتماعي و النهج القانوني. مصادر البيانات المستخدمة هي البيانات الأولية وهي الملاحظة و المقابلة. و البيانات الثانوية التي تتكون من مادة قانونية الأولية و مادة قانونية الثانوية. أما أسلوب البيانات من خلال الملاحظة و المقابلة و التوثيق.

النتيجة من هذا البحث يبين أن التسوية منازعة قرض الإشكالية با فنتك شرقي تتكون على النهج المقنع، إعادة هيكلة، المفاوضة على بيع سلعة المراجعة، وجمع الدين إلى الوارث. أما التسوية منازعة قرض الإشكالية با فنتك ونوين تتكون على مرحلة الداخلية بجمع الدين من خلال هاتف، و إرسال الرسالة. و مرحلة الخارجية من خلال تحصيل الديون. العقبات في تسوية المنازعات قرض الإشكالية با فنتك شرقي و فنتك ونوين و هوسوء النية العميل، تحويل على سلع المراجعة، لايجب العميل عندما يتصل، ويتملص العميل حينما يجمع دينه.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era digital telah memasuki semua ruang lingkup kehidupan manusia, baik dalam lingkup interaksi sosial maupun bisnis. Berbagai inovasi selalu berkaitan dengan digital melalui pengembangan teknologi informasi. Salah satu sektor bisnis yang menggunakan kemajuan teknologi digital adalah jasa keuangan yang dikenal dengan istilah pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*).¹

Pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*) adalah perpaduan antara jasa keuangan dengan teknologi yang merubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat. Transaksi yang dilakukan secara tatap muka dengan menggunakan uang kertas, kini dapat dilakukan dengan jarak jauh dengan melakukan pembayaran secara *online* dalam hitungan detik saja.²

Kehadiran jasa pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*) bisa menjangkau masyarakat hingga ke pelosok yang belum terjangkau oleh lembaga perbankan. Daerah-daerah yang belum terjangkau oleh perbankan yang telah ada dapat dijangkau berkat jasa pinjam

¹ Dalam istilah regulasi di Indonesia disebut dengan pinjam-meminjam uang berbasis teknologi informasi.

²Bank Indonesia, "Financial Technology", <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/fintech/Pages/default.aspx>, diakses pada tanggal 17 Maret 2019.

meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*).³ Selain itu proses layanan jasa keuangan melalui pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*) lebih sederhana dibandingkan lembaga keuangan seperti bank tanpa perlu menyerahkan jaminan dan cukup melengkapi beberapa persyaratan dokumen saja. Layanan jasa pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*) ini menjadi alternatif dari pinjaman atau pembiayaan bank. Pinjaman yang diajukan dapat cair dalam waktu relatif singkat yakni kurang dari satu minggu.⁴

Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), perusahaan jasa pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*) di Indonesia terbagi kepada beberapa sektor, yaitu: *financial planning*, *crowdfunding*, *lending*, *aggregator*, *payment* dan *fintech* lainnya. Dari pembagian sektor tersebut terdapat dua sektor yang mendominasi yaitu sektor pinjaman (*peer-to-peer lending*) 17.78% dan sektor *crowdfunding* sebesar 8.15%.⁵ Dua sektor jenis pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*) ini sekilas sama-sama meminjamkan dana kepada para pencari modal atau investor yang ingin membangun sebuah bisnis. Dengan bantuan kemajuan IT, layanan pinjam-meminjam dana bisa dilakukan secara

³ Pipit Buana Sari dan Hamdriyani Dwilita, "Prospek *Financial Technology (fintech)* Di Sumatera Utara Dilihat Dari Sisi Literasi Keuangan, Inklusi Keuangan Dan Kemiskinan," *Jurnal Kajian Akuntansi*, 2 (Maret, 2018), 12.

⁴ Irma Muzdalifa, Inayah Aulia Rahma, dan Bella Gita Novalia, "Peran Fintech Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada UMKM Di Indonesia (Pendekatan Keuangan Syariah)," *Jurnal Masharif Al- Syariah*, 1 (2018), 17.

⁵ Aam Slamet Rusydiana, "Bagaimana Mengembangkan Industri Fintech Syariah di Indonesia? Pendekatan Interpretive Structural Model (ISM)," *Jurnal Al-Muzara'ah*, 2 (September, 2018), 118.

online melalui *website* penyedia *P2P lending* atau *crowdfunding*.⁶ Dari data yang dirilis oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) per April 2019 menyatakan terdapat 106 perusahaan jasa pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*) yang telah terdaftar secara resmi.⁷ Diantara penyedia layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*) yang akan penulis teliti adalah *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin.

Layanan *fintech* SyarQ merupakan salah satu *fintech* syariah *peer to peer lending* dengan skema cicilan kredit tanpa bunga yang menggunakan akad pembiayaan jual beli *murabahah* dengan merujuk kepada ketentuan fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) MUI Nomor 04/DSN-MUI/IV/2000 tentang *murabahah* dan fatwa lembaga *Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions* (AAOIF) Nomor 8 tentang akad *murabahah*. Proses di layanan *fintech* SyarQ tidak meminjamkan uang untuk membeli barang, tetapi membeli barang kemudian menjual kepada pembeli dengan cicilan.⁸

Layanan *fintech* berikutnya adalah *fintech* Winwin, yaitu layanan *fintech* konvensional berbasis *peer to peer lending* yang menyediakan pinjaman jangka pendek tanpa jaminan untuk keperluan pribadi atau bisnis. Pengajuan pinjaman di layanan *fintech* Winwin dapat dilakukan melalui *website* atau

⁶ Anonim, “3 Jenis Fintech yang Marak di Indonesia”, <https://faspay.co.id/news/2018/3-jenis-fintech-yang-marak-di-indonesia>, diakses pada tanggal 16 April 2019.

⁷ Diolah dari data OJK tentang perusahaan *finTech lending* berizin dan terdaftar di OJK per Februari 2019.

⁸ Anonim, “Syarq Cicilan Syariah”, <https://syarq.com/about>, diakses pada tanggal 28 Juli 2019.

melalui Winwin *mobile apps*. Pinjaman yang disalurkan oleh layanan *fintech* Winwin diperuntukan bagi nasabah yang telah memiliki pekerjaan tetap dengan minimal gaji 2,7 juta perbulan. Nasabah yang ingin meminjam cukup menyiapkan tiga dokumen saja yaitu KTP, buku rekening dan slip gaji. Setelah ketiga dokumen tersebut dimasukan oleh nasabah, maka pihak layanan *fintech* Winwin akan memverifikasi data peminjam untuk dianalisis oleh tim analis, apabila layak maka dana akan dicairkan dalam waktu dua sampai empat jam atau paling lama satu hari.⁹

Layanan *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin keduanya sama-sama memiliki kelebihan. Nilai lebih dari layanan *fintech* SyarQ yaitu berbasis syariah tanpa bunga sehingga menjadi solusi bagi mereka yang ingin membeli barang secara cicilan namun ingin terhindar dari riba, tidak mempersyaratkan adanya agunan kecuali pembelian barang dengan transaksi di atas 20 juta. Pada saat ini jumlah debitur yang mendapatkan penyaluran pembiayaan melalui *fintech* SyarQ berkisar 1000 kreditur.¹⁰ Selain itu keberadaan layanan *fintech* SyarQ secara tidak langsung memberi kontribusi bagi perkembangan Ekonomi Islam di Indonesia. Adapun layanan *fintech* Winwin memiliki nilai lebih yang diperuntukan bagi kreditur/*investor* dan debitur. Nilai lebih bagi kreditur/*investor* diantaranya bunga 12% per tahun dibayar per bulan, dana yang diinvestasikan langsung disalurkan kepada peminjam yang membutuhkan, kerugian ditanggung, nominal pokok dijamin. Adapun kelebihan layanan *fintech* Winwin bagi debitur yaitu proses pencairan dana

⁹ Anonim, "Winwin Solution", <https://pinjamwinwin.com/>, diakses pada tanggal 28 Juli 2019.

¹⁰ Larasati Syifa Andriani, wawancara (Bandung, 28 Juli 2019).

yang cepat hanya membutuhkan waktu dua sampai empat jam atau paling lama satu hari, beban bunga yang ringan berkisar 1%, tidak mempersyaratkan adanya jaminan, tanpa biaya admin, pengajuan pinjaman hingga 5 juta, dan lain-lain.¹¹

Praktik pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*) yang dilakukan secara *online* dan tidak mempersyaratkan adanya agunan, memungkinkan debitur untuk menghindari dari tanggung jawabnya melunasi hutang. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menemukan indikasi ada debitur yang sengaja meminjam uang melalui perusahaan jasa teknologi finansial *peer to peer lending* namun tidak berniat untuk mengembalikan uang tersebut. Debitur ini memiliki pinjaman kepada 10-19 perusahaan P2P *lending*.¹² Perbuatan debitur yang tidak melunasi hutangnya akan menyebabkan kredit yang diberikan macet. Sehingga merugikan pihak kreditur dan mengganggu kinerja layanan *fintech*.

Kasus kredit macet dalam pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*) begitu marak saat ini. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat bahwa rasio kredit macet layanan *fintech* di Indonesia pada bulan Februari 2019 adalah sebesar 3.18%. Angka tersebut mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan presentase kredit macet

¹¹ <https://pinjamwinwin.com/>, diakses pada tanggal 28 Juli 2019.

¹² Ihya Ulum Aldin, "OJK Temukan Indikasi Debitur P2P Lending Yang Sengaja Tak Mau Bayar", <https://katadata.co.id/berita/2018/11/14/ojk-temukan-indikasi-debitur-p2p-lending-yang-sengaja-tak-mau-bayar> diakses pada tanggal 15 Agustus 2019.

fintech pada tahun 2018 sebesar 1,45%.¹³ Permasalahan kredit macet ini pernah dialami oleh layanan *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin. Berikut tabel total penyaluran kredit dan tingkat kredit macet *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin:

Tabel 1.
Jumlah penyaluran kredit dan tingkat kredit macet *fintech* SyarQ

No	Tahun	Total Pembiayaan	Tingkat Kredit Macet
1.	2017	Rp. 961. 364. 806	0%
2.	2018	Rp. 1. 351. 547. 256	20.77%
3.	2019	Rp. 1. 980. 121. 956	10.17%

Sumber. Laporan keuangan *Fintech* SyarQ

Tabel 2.
Jumlah penyaluran kredit dan tingkat kredit macet *fintech* Winwin

No	Total Pembiayaan	Tingkat Kredit Macet Tahun 2019	
1.	Rp. 22. 389. 811. 111	Juli	2.5%
2.		Agustus	5.5%
3.		September	17.61%
4.		Oktober	6.23%

Sumber: <https://pinjamwinwin.com/statistics>

Tabel 1 dan 2 menunjukkan bahwa rasio kredit macet yang terjadi di *fintech* SyarQ dan Winwin mengalami fluktuasi. Rasio kredit macet tertinggi pada *fintech* SyarQ terjadi pada tahun 2018 dengan presentase sebesar 20.77%. Sedangkan pada *fintech* Winwin rasio kredit macet tertinggi pada tahun 2019 terjadi pada bulan September sebesar 17.61%.

Penyebab terjadinya kredit macet dapat timbul dari faktor nasabah seperti tindakan secara sengaja untuk tidak membayar hutang, menurunnya

¹³ Baihaki, "Tembus 3,18%, Rasio Kredit Macet Fintech Naik Tinggi di awal 2019", <https://keuangan.kontan.co.id/news/tembus-318-rasio-kredit-macet-fintech-naik-tinggi-di-awal-2019> diakses pada tanggal 8 Mei 2019.

pendapatan nasabah, nasabah tertimpa musibah, dan lain-lain.¹⁴ Dapat juga timbul karena faktor kesalahan pihak lembaga keuangan disebabkan kurangnya ketelitian dari tim analis atau adanya tindakan kolusi antara tim analis dengan calon nasabah.¹⁵ Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada manajer *collection fintech* SyarQ¹⁶ dan manajer operasional *fintech* Winwin¹⁷, peneliti menemukan kesamaan faktor penyebab terjadinya kredit macet di kedua *fintech* tersebut yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

- a. Faktor internal adalah faktor terjadinya kredit macet yang disebabkan karena kesalahan pihak layanan *fintech* sendiri. Faktor internal meliputi *human eror* dari tim analis yang tidak melakukan proses analisis calon nasabah dengan teliti atau tidak sesuai dengan SOP analisa dan sistem layanan online *fintech* yang bisa dikelabui atau dibobol oleh nasabah dengan mengunggah berkas persyaratan yang palsu.
- b. Faktor eksternal adalah faktor terjadinya kredit macet yang timbul dari sisi nasabah. Macam-macam faktor ini diantaranya adanya watak nasabah yang berkarakter tidak baik karena menganggap hutang atau cicilan tidak perlu dibayar padahal nasabah mempunyai kemampuan untuk membayar, nasabah punya banyak pinjaman di tempat lain sehingga melakukan praktik gali lubang tutup lubang, nasabah tidak

¹⁴Johannes Ibrahim, *Cross Default & Cross Collateral Sebagai Upaya Penyelesaian Kredit Bermasalah* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2004), 109-110.

¹⁵ Fitriani Jamaludin, "Mitigasi Risiko Kredit Perbankan," *Jurnal Al-Amwal*, 1 (Maret, 2018), 94.

¹⁶ Rizal Fauzi, wawancara (Malang, 31 Agustus 2019).

¹⁷ Linus Nduru, wawancara (Surabaya, 19 Agustus 2019).

jujur ketika mengisi formulir aplikasi pengajuan kredit, nasabah *resign* atau kehilangan pekerjaan sehingga mempengaruhi kondisi perekonomian, tanggal gaji yang tidak sesuai dengan jatuh tempo, jeleknya manajemen nasabah dalam mengelola keuangannya, adanya peristiwa *force majeure* diluar kehendak nasabah seperti sakit, terkena bencana, dan dana yang sudah disiapkan untuk membayar hutang terkadang digunakan untuk hal-hal yang mendadak.

Terjadinya kasus kredit macet dalam transaksi keuangan dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi karena debitur tidak dapat memenuhi kewajiban melunasi hutangnya kepada kreditur. Tindakan wanprestasi ini akan berujung kepada terjadinya sengketa diantara kedua belah pihak. Dalam setiap perjanjian perlu dimasukan klausula mengenai penyelesaian sengketa apabila salah satu pihak tidak memenuhi perjanjian.¹⁸ Hal senada sesuai dengan yang ditetapkan dalam Pasal 20 ayat (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (*financial technology*) menyatakan bahwa dalam dokumen elektronik pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*) harus memuat mekanisme penyelesaian sengketa.¹⁹

¹⁸ Salim H.S, Abdullah, dan Wiwiek Wahyuningsih, *Perancangan Kontrak & Momerandum Understanding (MoU)* (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), 85.

¹⁹ Pasal 20 ayat (2) huruf 1 POJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

Permasalahan kredit macet yang terjadi dalam transaksi pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*) tentunya menuntut penyelesaian. Ketentuan penyelesaian sengketa ini diatur secara jelas dalam Pasal 29 POJK No. 77/POJK.01/2016 tentang prinsip-prinsip dasar yang yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*) untuk melindungi pengguna dengan menyediakan alternatif penyelesaian sengketa secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau.²⁰ Terdapat dua jalur yang bisa ditempuh oleh para pihak yaitu jalur litigasi dan non-litigasi. Jalur litigasi yaitu menyelesaikan sengketa melalui jalur lembaga peradilan, sedangkan non-litigasi adalah menyelesaikan sengketa di luar lembaga peradilan.

Dari paparan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap “Penyelesaian Sengketa Kredit Macet Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (*Financial Technology*) Studi di Layanan *Fintech* SyarQ dan *Fintech* Winwin”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penyelesaian sengketa kredit macet pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*) di layanan *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin?
2. Apa faktor hambatan yang dihadapi layanan *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin dalam penyelesaian sengketa kredit macet pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*)?

²⁰ Pasal 29 POJK No. 77/POJK.01/2016.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan penyelesaian sengketa kredit macet pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*) di layanan *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin.
2. Untuk mengidentifikasi faktor hambatan yang dihadapi layanan *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin dalam penyelesaian sengketa kredit macet pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*).

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis
 - a. Menambah, memperdalam, serta memperluas keilmuan mengenai penyelesaian sengketa kredit macet pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*).
 - b. Digunakan sebagai landasan bagi penelitian selanjutnya yang sejenis dimasa yang akan datang.
2. Secara praktis
 - a. Memberikan wawasan atau pengetahuan dan pengalaman praktis dibidang penelitian mengenai penyelesaian sengketa kredit macet pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*).

- b. Hasil penelitian ini sangat bermanfaat bagi peneliti karena dapat memberi wawasan baru dan pengalaman, serta bermanfaat bagi mahasiswa Fakultas Syariah terkhususnya, juga untuk masyarakat pengguna jasa layanan keuangan melalui pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*).

E. Sistematika Pembahasan

Penulis menyajikan sistematika pembahasan sebagai gambaran umum dari penelitian ini yang terdiri atas lima bab:

BAB I: pendahuluan yang memaparkan mengenai latar belakang, yaitu bagian yang berisikan argumen yang menunjukkan latar belakang keyakinan peneliti bahwa penelitian dengan judul yang diajukan adalah benar-benar penting dan relevan untuk segera diteliti. Dalam latar belakang permasalahan menjelaskan bahwa layanan *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin pernah menghadapi dan menyelesaikan permasalahan kredit macet. Bagian rumusan masalah yaitu untuk menanyakan secara tersurat pertanyaan-pertanyaan yang ingin dicari jawabannya. Ada dua rumusan masalah dalam penelitian yaitu proses penyelesaian sengketa dan hambatan dalam penyelesaian yang dihadapi oleh *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin. Tujuan penelitian yaitu untuk mengungkap sasaran yang ingin dicapai dalam penelitian. Manfaat dari penelitian berisi alasan kelayakan atas masalah yang diteliti.

BAB II: tinjauan pustaka yang memuat penelitian terdahulu yang berisikan penelitian-penelitian yang telah dilakukan dalam lingkup layanan

pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*). Kajian teori yang menjelaskan tentang tinjauan penyelesaian sengketa, tinjauan tentang kredit macet, tinjauan tentang *financial technology* (*fintech*), dan tinjauan tentang perjanjian utang piutang.

BAB III: metodologi penelitian ini terdiri dari pertama jenis penelitian yaitu, penelitian yuridis empiris. Kedua, pendekatan penelitian menggunakan pendekatan yuridis sosiologis dan pendekatan perundang-undangan. Ketiga, lokasi penelitian di layanan *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin. Keempat, jenis dan sumber data penelitian yaitu data primer meliputi observasi, wawancara. Data sekunder yaitu bahan hukum primer dan sekunder. Kelima, teknik penggalan data melalui observasi tidak berperan serta, wawancara terbuka dan terstruktur, dan dokumentasi. Keenam, teknik pengolahan data yaitu *editing, clasifying, verifying, analysing* dan *concluding*.

BAB IV: pada bab ini akan diuraikan tentang penyelesaian sengketa kredit macet beserta hambatan penyelesaian yang dihadapi oleh penyelenggara pinjam meminjam uang berbasis teknologi (*financial technology*) pada layanan *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin.

BAB V: penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan jawaban inti dari keseluruhan isi dari penelitian berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian yang memuat tentang penyelesaian sengketa dan hambatan dalam penyelesaiannya. Sedangkan saran berisi

tentang solusi yang ditunjukkan bagi penyelenggara layanan *fintech* dalam menyelesaikan sengketa kredit macet *fintech*, serta saran penelitian lanjutan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Nurul Ula Ulya mahasiswa UIN Malang tahun 2018 dengan judul “*Peer to Peer Lending On Financial Technology Under Prespective Law And Islamic Law*”. Penelitian ini menjelaskan bahwa kegiatan *peer to peer lending* diperbolehkan oleh sistem hukum Indonesia melalui POJK Nomor 77/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Namun POJK nomor 77/2016 belum mengatur transaksi *fintech* secara komprehensif dan masih membutuhkan beberapa regulasi yang terkait diantaranya KUH Perdata, Undang-undang ITE, dan Undang-undang Perlindungan Konsumen. Terdapat beberapa kelemahan dalam POJK Nomor 77/2016, yaitu pertama POJK Nomor 77/2016 masih belum memberikan perlindungan hukum yang terbaik kepada kreditur/*investor* apabila terjadi gagal bayar oleh debitur, komplain kepada OJK, penyelesaian sengketa dan sanksi terhadap perusahaan *fintech*. Kedua masih banyak pasal dalam POJK Nomor 77/2016 secara tumpang tindih mengatur kepentingan kedua belah pihak. Ketiga dalam POJK Nomor 77/2016 tidak terdapat persyaratan dan ketentuan yang ketat dalam penyaluran pinjaman seperti tidak adanya pemeriksaan BI *cheking* dan penilaian nasabah. Adapun layanan *peer to peer lending* menurut hukum Islam diperbolehkan sesuai dengan kaidah *fiqhiyah* yang mengatakan pada

dasarnya transaksi muamalah boleh selama belum ada aturan hukum yang mengharamkannya. Transaksi *peer to peer lending* harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah seperti tidak mengandung unsur riba, praktik perjudian, penipuan dan praktik yang diharamkan lainnya. Jenis akad yang dapat digunakan dalam layanan *peer to peer* seperti *murabahah*, *musyarakah* dan *mudharabah*.²¹

Aspek persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu tema penelitian berkaitan dengan layanan *fintech* dan sektor layanan *fintech* yang dikaji yaitu *peer to peer lending*. Sedangkan aspek perbedaannya yaitu penelitian terdahulu merupakan jenis penelitian hukum normatif menggunakan pendekatan konseptual dan perundang-undangan. Fokus membahas layanan *fintech peer to peer lending* dari sisi legalitasnya yang ditinjau dari hukum positif dan hukum Islam. Penelitian penulis merupakan penelitian hukum empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis dan pendekatan perundang-undangan yang membahas layanan *fintech* dari sisi penyelesaian sengketa serta hambatan yang dihadapi dalam penyelesaian tersebut.

Kedua, penelitian yang ditulis oleh Dwi Fidhayanti, S.HI, M.H dosen UIN Malang tahun 2018 dengan judul “*Pengawasan Bank Indonesi Atas Kerahasian Dan Keamanan Data Informasi Konsumen Financial Technology Pada Sektor Mobile Payment*”. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa dalam transaksi pembayaran melalui *fintech mobile payment*, penyedia layanan

²¹ Nurul Ula Ulya, *Peer to Peer Lending On Financial Technology Under Prespective Law And Islamic Law*, Skripsi (Malang: UIN Malang, 2018)

fintech memiliki akses langsung terhadap setiap data konsumen sehingga rawan data konsumen tersebut dimanfaatkan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Lembaga yang memiliki kewenangan dalam memberikan perlindungan terhadap data pengguna layanan *fintech* pada sektor *mobile payment* ada 2 (dua) lembaga, yaitu Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan. Kedua lembaga tersebut masing-masing memiliki regulasi tersendiri yang mengatur perlindungan data konsumen, namun tetap saling berkoordinasi dan bekerjasama. Terdapat dua regulasi yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dalam melindungi konsumen, yaitu pertama Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial. Keberadaan PBI Nomor 19/12/PBI/2017 memberikan kewenangan bagi Bank Indonesia untuk melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap penyedia layanan *fintech* sehingga dapat dinikmati oleh masyarakat dengan mitigasi resiko yang baik. Kedua Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparasi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. Dalam PBI Nomor 7/6/PBI/2005 memberikan aturan terhadap penyedia layanan *fintech* sektor *mobile payment* yang hendak menggunakan data pribadi maka harus mendapat persetujuan dari pengguna layanan *fintech*.²²

Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan dua regulasi untuk melindungi pengguna layanan *fintech*, yaitu pertama Peraturan Otoritas Jasa Keuangan

²² Dwi Fidhayanti, *Pengawasan Bank Indonesi Atas Kerahasian Dan Keamanan Data Informasi Konsumen Financial Technology Pada Sektor Mobile Payment*, Nasakah Publikasi Hasil Peneitian (Malang: UIN Malang, 2018)

Nomor 13 /POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital Di Sektor Jasa Keuangan. Dalam pasal 30 ayat (1) POJK Nomor 13 /POJK.02/2018 menyatakan bahwa penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan, keutuhan dan ketersediaan data pribadi, data transaksi, dan data keuangan yang dikelolanya sejak data diperoleh hingga data tersebut dimusnahkan. Kedua, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Dalam penjelasan Pasal 2 huruf d POJK Nomor 1/POJK.07/2013 menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan “kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen” adalah tindakan yang memberikan perlindungan, menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi konsumen, serta hanya menggunakannya sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disetujui oleh konsumen, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang undangan yang berlaku.

Persamaan dalam penelitian ini adalah kesamaan tema penelitian tentang layanan *fintech*. Aspek perbedaannya yaitu penelitian terdahulu merupakan penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Fokus pembahasannya tentang pengawasan Bank Indonesia atas kerahasiaan dan keamanan data pribadi pengguna layanan *fintech*. Sedangkan penelitian penulis merupakan penelitian hukum empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis dan pendekatan perundang-undangan yang membahas tentang prosedur penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh penyelenggara layanan *fintech* beserta hambatan dalam penanganannya.

Ketiga, skripsi yang ditulis oleh Alficha Rezita Sari mahasiswa Universitas Islam Indonesia (UII) tahun 2018 dengan judul “*Perlindungan Hukum Bagi Pemberi Pinjaman Dalam Penyelenggaraan Financial Technology Berbasis Peer to Peer Lending Di Indonesia*”. Hasil dari penelitian ini menjelaskan terdapat dua bentuk perlindungan hukum bagi pemberi pinjaman. Pertama, perlindungan secara *preverentif* merujuk pada Pasal 29 POJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi yaitu menerapkan prinsip transparansi, perlakuan adil, keandalan, kerahasiaan, dan keamanan data, dan penyelesaian sengketa secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau. Kedua, perlindungan secara *represif* dengan memberikan kesempatan kepada pihak yang dirugikan untuk membuat pengaduan jika terbukti benar kerugian yang dialami pemberi pinjaman karena kesalahan atau kelalaian penyelenggara dalam menganalisis calon penerima pinjaman, hal ini berdasarkan pada Pasal 37 POJK Nomor 77/POJK.01/2016.²³

Aspek persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu kesamaan tema tentang jasa pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*). Sedangkan aspek perbedaannya yaitu, penelitian terdahulu merupakan penelitian hukum normatif menggunakan pendekatan perundang-undangan. Fokus pembahasan mengenai perlindungan hukum bagi pemberi pinjaman (kreditur/*investor*) dalam layanan pinjam meminjam melalui *fintech*

²³ Alficha Rezita Sari, *Perlindungan Hukum Bagi Pemberi Pinjaman Dalam Penyelenggaraan Financial Technology Berbasis Peer to Peer Lending Di Indonesia*, Skripsi (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2018)

dan sektor *fintech* yang diteliti yaitu *peer to peer lending*. Penelitian penulis merupakan penelitian hukum empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis dan pendekatan perundang-undangan yang membahas tentang prosedur penyelesaian sengketa kredit macet layanan *fintech* serta hambatan dalam penanganannya.

Keempat, jurnal yang ditulis oleh Iswi Hariyani dari Fakultas Hukum Universitas Jember dan Cita Yustisia Serfiyani dari Fakultas Hukum Universitas Airlangga tahun 2017 dengan judul “*Perlindungan Hukum dan Penyelesaian Bisnis Jasa PM-TEFKIN*”. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa perlindungan hukum bagi pengguna dan penyelenggara PM-Tekfin diatur dalam UU Otoritas Jasa Keuangan, UU Informasi dan Transaksi Elektronik, UU Perlindungan Konsumen, UU Perdagangan, KUH Perdata, UU Tindak Pidana Pencucian Uang, UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, PP Nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Peraturan OJK nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam-Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dan peraturan terkait lainnya. Penyelesaian sengketa bisnis PM-Tekfin dapat dilakukan melalui jalur litigasi dan non-litigasi. Penyelesaian non-litigasi (di luar pengadilan) dapat ditempuh menggunakan APS dengan cara Negosiasi, Pendapat Mengikat, Mediasi, Konsiliasi, Adjudikasi dan Arbitrase. OJK sebaiknya membuat Lembaga APS khusus untuk menyelesaikan sengketa bisnis PM-Tekfin yang bersifat online atau yang lazim disebut Penyelesaian Sengketa Daring (PSD) atau Online Dispute Resolution (ODR). PSD atau

ODR sudah biasa diterapkan di negara-negara maju di bidang TIK dan e-commerce sebagai cara penyelesaian sengketa alternatif via internet yang cepat, mudah dan murah.²⁴

Aspek persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu kesamaan tema tentang jasa pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*) dan objek penelitian mengenai proses penyelesaian sengketa kredit macet di *fintech*. Sedangkan aspek perbedaannya yaitu, penelitian terdahulu merupakan penelitian hukum normatif menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Fokus pembahasan mengenai perlindungan hukum dan penyelesaian sengketa di *fintech*. Penelitian penulis merupakan penelitian hukum empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis dan pendekatan perundang-undangan yang membahas tentang prosedur penyelesaian sengketa kredit macet layanan *fintech* serta hambatan dalam penanganannya.

Kelima, jurnal yang ditulis oleh Ratna Hartanto dan Juliyani Purnama Ramli dari Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia tahun 2018 dengan judul “*Hubungan Hukum Para Pihak dalam Peer to Peer Lending*”. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa hubungan hukum antara para pihak dalam *peer to peer lending* (layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi) haruslah dibedakan dengan hubungan hukum antara para pihak dalam sistem perbankan agar tidak melanggar ketentuan perizinan usaha di

²⁴ Iswi Hariyani dan Cita Yustisia Serfiyani, “Perlindungan Hukum Dan Penyelesaian Sengketa Bisnis Jasa PM-TEFKIN,” *jurnal Legislasi Indonesia*, 3 (September, 2017).

bidang perbankan yang dapat berimplikasi pada penyelenggaraan bank gelap (*shadow banking*). Oleh karena itu, hubungan antara pemberi pinjaman dan penyelenggara *peer to peer lending* haruslah bukan hubungan penyimpanan dana melainkan hubungan hukum yang lahir atas perjanjian pemberian kuasa. Di sisi lain, penerima pinjaman dalam *peer to peer lending* secara yuridis seharusnya memiliki hubungan hukum dengan pemberi pinjaman dan bukan dengan penyelenggara *peer to peer lending*. Hubungan hukum antara penerima pinjaman dan pemberi pinjaman dalam hal ini merupakan hubungan pinjam meminjam uang sebagaimana diatur pada KUHPerdota. Adapun keberadaan penyelenggara *peer to peer lending* adalah sebagai kuasa dari pemberi pinjaman guna bertindak untuk dan atas nama pemberi pinjaman mengadakan perjanjian pinjam meminjam uang dengan penerima pinjaman.²⁵

Aspek persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu kesamaan tema tentang jasa pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*). Sedangkan aspek perbedaannya yaitu, penelitian terdahulu merupakan penelitian hukum normatif menggunakan pendekatan pendekatan konseptual. Fokus pembahasan mengkaji hubungan hukum antar pihak dalam perjanjian *peer to peer lending*. Penelitian penulis merupakan penelitian hukum empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis dan pendekatan perundang-undangan yang membahas tentang prosedur penyelesaian sengketa kredit macet layanan *fintech* serta hambatan dalam penanganannya.

²⁵ Ratna Hartanto dan Juliyani Purnama Ramli, "Hubungan Hukum Para Pihak dalam Peer to Peer Lending," *jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 2 (Mei, 2015).

Penulis/Universitas/ Tahun/Judul	Persamaan	Perbedaan
Nurul Ula Ulya/UIN Malang/2018 dengan judul <i>“Peer to Peer Lending On Financial Technology Under Prespective Law And Islamic Law”</i>	Tema yang diangkat tentang layanan <i>fintech</i> dan sektor yang diteliti yaitu <i>peer to peer lending</i> . Substansi tentang layanan <i>fintech</i> ditinjau dari hukum positif dan hukum Islam.	1. Penelitian terdahulu: penelitian hukum normatif, pendekatan konseptual dan pendekatan perundang-undangan. Membahas mekanisme layanan <i>fintech</i> ditinjau dari hukum positif dan hukum Islam. Hasil penelitian menjelaskan layanan <i>fintech</i> dari sisi hukum positif legal dijalankan berdasarkan POJK Nomor 77/2016, namun masih membutuhkan beberapa regulasi terkait yaitu KUH Perdata, Undang-undang ITE, dan Undang-undang Perlindungan Konsumen. Adapun dari sisi hukum Islam layanan <i>fintech</i> harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah seperti tidak mengandung transaksi riba, perjudian, penipuan. 2. Penelitian penulis: penelitian hukum empiris, pendekatan yuridis sosiologis dan pendekatan

		perundangan-undangan. Membahas tentang penyelesaian sengketa kredit macet serta hambatan yang dihadapi oleh penyedia layanan <i>fintech</i> .
Dwi Fidhayanti, S.HI, M.H/UIN Malang/2018 dengan judul “ <i>Pengawasan Bank Indonesi Atas Kerahasian Dan Keamanan Data Informasi Konsumen Financial Technology Pada Sektor Mobile Payment</i> ”.	Tema yang diangkat tentang layanan <i>fintech</i> sektor <i>mobile payment</i> . Substansi berkaitan dengan perlindungan data pribadi pengguna layanan <i>fintech</i> .	1. Penelitian terdahulu: penelitian hukum normatif, pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Membahas tentang pengawasan Bank Indonesia terhadap keamanan dan kerahasiaan data pengguna layanan <i>fintech</i> sektor <i>mobile payment</i>. Hasil penelitian menjelaskan terdapat dua lembaga yang memiliki kewenangan dalam mengatur perlindungan bagi pengguna layanan <i>fintech</i>, yaitu Bank Indonesia dengan mengeluarkan PBI Nomor 19/12/PBI/2017 dan PBI Nomor 7/6/PBI/2005. Kemudian Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan POJK Nomor 1/POJK.07/2013 dan POJK Nomor 13 /POJK.02/2018. 2. Penelitian penulis: penelitian hukum empiris, pendekatan yuridis sosiologis dan pendekatan perundang-undangan. Membahas tentang penyelesaian sengketa kredit macet <i>fintech</i> sektor <i>peer to peer lending</i> dan hambatan dalam

		penanganannya.
Alficha Rezita Sari/UII/2018 dengan judul <i>“Perlindungan Hukum Bagi Pemberi Pinjaman Dalam Penyelenggaraan Financial Technology Berbasis Peer to Peer Lending Di Indonesia”</i>	Tema yang diangkat tentang layanan pinjam meminjam uang melalui layanan <i>fintech</i> . Substansi dari penelitian menjelaskan tentang perlindungan hukum bagi pemberi pinjaman/kreditur dalam transaksi layanan <i>fintech</i> serta sektor <i>fintech</i> yang diteliti <i>peer to peer lending</i> .	1. Penelitian terdahulu: penelitian hukum normatif, pendekatan perundang-undangan. Membahas perlindungan hukum bagi kreditur dalam layanan <i>fintech</i> sektor <i>peer to peer lending</i>. Hasil penelitian menjelaskan terdapat dua perlindungan bagi kreditur layanan <i>fintech</i> yang diatur dalam POJK Nomor 77/POJK.01/2016 yaitu perlindungan secara <i>preverentif</i> yang merujuk pada Pasal 29 dan perlindungan secara <i>represif</i> yang diatur dalam Pasal 37. 2. Penelitian penulis: penelitian hukum empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis dan pendekatan perundang-undangan, membahas tentang prosedur beserta hambatan dalam penyelesaian sengketa kredit macet yang ditangani oleh penyedia layanan <i>fintech</i>.
Iswi Hariyani Cita dan Yustisia Serfiyani/ Universitas Jember/2017 dengan judul <i>“Perlindungan</i>	Tema yang diangkat tentang perlindungan hukum bagi	1. Penelitian terdahulu: penelitian hukum normatif, pendekatan perundang-undangan dan

<i>Hukum dan Penyelesaian Bisnis Jasa PM-TEFKIN</i>".	pengguna jasa <i>fintech</i> dan penyelesaian sengketa kredit macet <i>fintech</i>. Substansi penelitian menjelaskan bahwa terdapat beberapa regulasi yang mengatur perlindungan hukum bagi pengguna layanan <i>fintech</i> diantaranya UU ITE, UU Perlindungan Konsumen, UU Otoritas Jasa Keuangan, dan lain-lain. Adapun penyelesaian sengketa kredit macet di <i>fintech</i> dapat melalui jalur litigasi atau non litigasi.	pendekatan konseptual. Membahas tentang perlindungan hukum dan penyelesaian sengketa kredit macet <i>fintech</i>. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa perlindungan hukum bagi pengguna dan penyelenggara PM-Tekfin diatur dalam UU Otoritas Jasa Keuangan, UU Informasi dan Transaksi Elektronik, UU Perlindungan Konsumen, dan undang-undang lainnya. Adapun penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi dan non-litigasi dengan cara negosiasi, pendapat pengikat, mediasi, konsiliasi, adjudikasi dan arbitrase. 2. Penelitian penulis: penelitian hukum empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis dan pendekatan perundang-undangan, membahas tentang prosedur beserta hambatan dalam penyelesaian sengketa kredit macet yang ditangani oleh penyedia layanan <i>fintech</i>.
Ratna Hartanto dan Juliyani Purnama Ramli/Universitas Islam Indonesia/2018 dengan judul "<i>Hubungan Hukum Para Pihak dalam Peer to Peer Lending</i>".	Tema yang dibahas tentang hubungan hukum dalam perjanjian pinjam meminjam uang dalam transaksi <i>peer</i>	1. Penelitian terdahulu merupakan penelitian yuridis normatif dengan pendekatan konseptual. Membahas tentang hubungan para pihak dalam perjanjian <i>peer to peer lending</i>. Hasil penelitian menjelaskan bahwa

	<i>to peer lending</i>. Substansi dari penelitian ini menyatakan bahwa hubungan hukum antara pihak penyelenggara <i>fintech</i> dengan pemberi pinjaman adalah hubungan pemberian kuasa. Sedangkan hubungan hukum antara pemberi pinjaman dan penerima pinjaman adalah hubungan pinjam meminjam uang.	terdapat dua bentuk hubungan hukum dalam perjanjian <i>peer to peer lending</i> yaitu hubungan hukum antara penyelenggara dengan pemberi pinjaman, bentuk hubungan hukumnya adalah pemberian kuasa. Hubungan hukum antara pemberi pinjaman dan penerima pinjaman yang berbentuk hubungan pinjam meminjam uang. 2. Penelitian penulis: penelitian hukum empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis dan pendekatan perundang-undangan, membahas tentang prosedur beserta hambatan dalam penyelesaian sengketa kredit macet yang ditangani oleh penyedia layanan <i>fintech</i>.
--	--	---

B. Kajian Konseptual

1. Konsep Tentang Penyelesaian Sengketa

a. Pengertian Sengketa

Defenisi sengketa menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, pertengkar, dan perselisihan.²⁶ Takdir Rahmadi mendefenisikan sengketa sebagai situasi dan kondisi di mana orang-orang saling mengalami perselisihan yang bersifat faktual maupun perselisihan-perselisihan yang ada pada persepsi mereka saja. Proses sengketa terjadi karena tidak adanya titik temu antara pihak-pihak yang bersengketa.²⁷

b. Model Penyelesaian Sengketa

Secara umum terdapat dua model penyelesaian sengketa, yaitu penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi dan penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi.

1) Penyelesaian Sengketa Jalur Pengadilan (litigasi)

Litigasi adalah sistem penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan. Pendekatan ini merupakan suatu pendekatan untuk mendapatkan keadilan melalui sistem perlawanan dan menggunakan paksaan dalam mengelola

²⁶ Kamus Besar Bahasa Indonesia (online), <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/sengketa>, diakses pada tanggal 16 April 2019.

²⁷ Takdir Rahmadi, *Mediasi: Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 1.

sengketa serta menghasilkan suatu keputusan *win-lose solution* bagi pihak-pihak yang bersengketa.²⁸

2) Penyelesaian Sengketa di Luar Jalur Pengadilan (non-ligitasi)

Penyelesaian sengketa secara non-ligitasi adalah penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang didasarkan kepada hukum, dan penyelesaiannya bisa dikategorikan sebagai penyelesaian sengketa dengan kualitas tinggi, karena sengketa yang diselesaikan dapat tuntas tanpa ada perasaan dendam ataupun kebencian. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan terdiri dari berbagai bentuk diantaranya:

a) Arbitrase

Kata arbitrase berasal dari bahasa *arbitration* (Inggris), *arbitrate* (Latin), *schiedspruch* (Jerman) yang memiliki arti kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu menurut kebijaksanaan atau damai oleh *arbiter* atau wasit.²⁹ Dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan ADR menyatakan arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.³⁰

²⁸ Adi Sulistyono, *Mengembangkan Paradigma Non Ligitasi di Indonesia* (Surakarta: UNS Press, 2007), 3-4.

²⁹ Rahmadi Utsman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 164-165.

³⁰ Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan ADR.

b) Negosiasi

Negosiasi adalah proses tawar menawar dari masing-masing pihak untuk mencapai kesepakatan. Suyud Margono mendefinisikan negosiasi sebagai suatu komunikasi dua arah yang dilakukan untuk menggapai kata sepakat di saat para pihak mempunyai kepentingan yang sama namun berbeda.³¹

c) Mediasi

Istilah mediasi berasal dari bahasa latin, yaitu *mediare* yang memiliki arti ada di tengah.³² Secara *terminologi* mediasi yaitu proses penyelesaian sengketa dengan perantara pihak ketiga, yakni pihak yang memberikan masukan-masukan kepada pihak untuk menyelesaikan sengketa mereka.³³ Terdapat dua jenis mediasi sebagaimana yang tertuang di dalam Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, yaitu mediasi di pengadilan dan mediasi di luar pengadilan.

d) Konsiliasi

Konsiliasi merupakan lanjutan dari mediasi, mediator berubah fungsi menjadi konsiliator. Dalam hal ini konsiliator menjalankan fungsi yang lebih aktif mencari bentuk-bentuk penyelesaian sengketa dan menawarkannya kepada para pihak. Jika para pihak dapat menyetujui, solusi yang dibuat

³¹ Jimmy Joses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, & Arbitrase)* (Jakarta: Visimedia, 2011), 16.

³² Syahrizal Abbas, *Mediasi Dalam Hukum Syariah, Hukum Adat dan Hukum Nasional* (Jakarta: Kencana Prenada Medi, 2000), 2.

³³ Jimmy Joses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa*, 27.

konsiliator akan menjadi *resolution*. Kesepakatan yang terjadi bersifat final dan mengikat para pihak.³⁴

e) Penilaian Ahli

Penilaian ahli merupakan cara penyelesaian sengketa oleh para pihak dengan meminta pendapat atau penilaian ahli terhadap perselisihan yang sedang terjadi.³⁵

f) Penyelesaian Melalui Perantara *Debt Collector*

Lembaga keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa kredit macet melalui perantara pihak ketiga atau *debt collector*. Hubungan kerjasama antara lembaga keuangan dan *debt collector* dilandaskan pada pasal 1320 KUH Perdata tentang sahnyanya suatu perjanjian, kemudian Pasal 1729 mengenai pemberian kuasa kepada pihak *debt collector*.³⁶ Dalam konteks hukum Indonesia regulasi yang menjadi payung hukum keberadaan jasa *debt collector* diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu Kredit dan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP Tanggal 17

³⁴ Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), 12.

³⁵ Takdir Rahmadi, *Mediasi: Penyelesaian Sengketa*, 19.

³⁶ Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), 96.

Juni 2012 Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.³⁷

2. Konsep Tentang Kredit Macet

Kredit macet atau pembiayaan bermasalah adalah suatu kondisi pembiayaan yang ada penyimpangan atas *terms of lending* yang disepakati dalam pembayaran kembali pembiayaan itu sehingga terjadi keterlambatan.³⁸ Dalam prakteknya kemacetan suatu kredit disebabkan oleh 2 unsur sebagai berikut:³⁹

a. Dari pihak perbankan

Artinya dalam melakukan analisisnya, pihak analis kurang teliti, sehingga apa yang seharusnya terjadi tidak diprediksi sebelumnya atau mungkin salah dalam melakukan perhitungan. Dapat pula terjadi akibat kolusi dari pihak analisis kredit dengan pihak debitur sehingga dalam analisisnya dilakukan secara subjektif.

b. Dari pihak nasabah

Dari pihak nasabah kemacetan kredit dapat dilakukan akibat 2 hal yaitu:

- 1) Adanya unsur kesengajaan, dalam hal ini nasabah sengaja untuk tidak membayar kewajibanya kepada bank sehingga kredit yang diberikan

³⁷ Tri Jata Ayu Pramesti, “Dasar Hukum Adanya Debt Collector”, <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/cl5802/dasar-hukum-adanya-debt-collector-i/>, diakses tanggal 1 September 2019.

³⁸ Veithzal Rivai dan Andria Permata, *Islamic Financial Management* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2008), 146.

³⁹ Kasmir, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), 109

macet. Dapat dikatakan nasabah mampu membayar tetapi tidak adanya unsur kemauan untuk membayar.

- 2) Adanya unsur tidak sengaja artinya si debitur mau membayar akan tetapi tidak mampu. Contohnya kredit yang dibiayai mengalami musibah seperti kebakaran, hama, banjir dan sebagainya. Sehingga kemampuan untuk membayar kredit tidak ada.

3. Konsep Tentang *Financial Technology* (*fintech*)

a. Definisi *Financial Technology* (*fintech*)

Fintech merupakan singkatan dari kata *financial technology* yang dapat diartikan dalam bahasa Indonesia menjadi teknologi keuangan. Secara sederhana *fintech* dapat diartikan sebagai pemanfaatan perkembangan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan di industri keuangan.⁴⁰ Pengertian yang lebih luas, *fintech* didefinisikan sebagai industri yang terdiri dari perusahaan-perusahaan yang menggunakan teknologi agar sistem keuangan dan penyampaian layanan keuangan lebih efisien.⁴¹

⁴⁰ Sarwin Kiko, Aldi Firmansyah, dkk, *Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Perlindungan Konsumen Pada Fintech* (Jakarta: Departemen Perlindungan Konsumen-Otoritas Jasa Keuangan, 2017), 8.

⁴¹ Muhammad Afdi Nizar, "Teknologi Keuangan (Fintech): Konsep Dan Implementasinya Di Indonesia," *Majalah Warta Fiskal*, Edisi 2017, 6.

b. Jenis-Jenis Layanan *Financial Technology* (*fintech*)

Jenis-jenis layanan *fintech* yang dikembangkan oleh perusahaan *start up* di Indonesia cukup beragam. Berikut ini dijelaskan beberapa jenis *fintech* yang telah berkembang di Indonesia:⁴²

1) Digital Payment

Perusahaan *fintech digital payment* memberikan layanan berupa pembayaran transaksi secara *online* sehingga proses tersebut menjadi lebih praktis, cepat, dan murah. Perusahaan penyedia layanan ini pada umumnya berbentuk dompet virtual yang dilengkapi dengan berbagai fitur untuk mempermudah transaksi secara *online* antara konsumen dan pemilik usaha atau antar-pelaku usaha (B2B).

2) Financing and Investment

Perusahaan *fintech financing and investment* meliputi perusahaan *fintech* yang memberikan layanan *crowdfunding* dan *peer to peer lending* (P2P lending). *Fintech crowdfunding* pada umumnya melakukan penghimpunan dana untuk suatu proyek maupun untuk penggalangan dana sosial. *Fintech P2P lending* memiliki model dan proses bisnis yang berbeda. Perusahaan *Fintech P2P lending* biasanya memfasilitasi pihak yang membutuhkan dana pinjaman dengan para pihak yang ingin berinvestasi dengan cara memberikan pinjaman.

⁴² Sarwin Kiko, Aldi Firmansyah, dkk, *Kajian Perlindungan Konsumen*, 24.

3) *Information and Feeder Site*

Perusahaan *fintech* jenis ini memberikan layanan mengenai informasi yang dibutuhkan oleh para calon konsumen yang ingin menggunakan suatu produk dan layanan sektor jasa keuangan. Informasi yang diberikan dapat berupa informasi seperti kartu kredit, tingkat suku bunga, reksa dana, premi asuransi, dan sebagainya.

4. Konsep Tentang Perjanjian Utang-Piutang

a. Defenisi Perjanjian Utang-Piutang

Perjanjian utang piutang dalam Pasal 1754 KUH Perdata dapat diidentikkan dengan perjanjian pinjam meminjam, yaitu merupakan perjanjian pinjam meminjam barang berupa uang dengan ketentuan yang meminjam akan mengganti dengan jumlah nilai yang sama seperti pada saat ia meminjam. Hubungan pinjam meminjam tersebut dapat dilakukan dengan kesepakatan antara peminjam (debitur) dan yang meminjamkan (kreditur) yang dituangkan dalam bentuk perjanjian.⁴³

b. Hak dan Kewajiban Kreditur dan Debitur

Uraian di bawah ini membahas tentang kewajiban para pihak dalam melakukan perjanjian utang-piutang:⁴⁴

⁴³ R. Subekti, *Aneka Perjanjian* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1995), 20.

⁴⁴ Gatot Supramono, *Perjanjian Utang Piutang* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), 9.

1) Hak dan Kewajiban Kreditur

Kreditur adalah pihak yang berhak menuntut pemenuhan suatu prestasi atau pihak yang memiliki piutang. Dalam hal ini kreditur yang telah melaksanakan kewajibannya berhak mendapat pemenuhan prestasi dari debitur sesuai dengan yang tercantum dalam perjanjian dan telah disepakati oleh kedua belah pihak.

Dalam Pasal 1759 hingga Pasal 1761 KUH Perdata, menentukan kewajiban kreditur sebagai berikut:

- a) Uang yang telah diserahkan kepada debitur sebagai pinjaman. Sebelum lewat waktu yang ditentukan dalam perjanjian tidak dapat diminta kembali oleh kreditur.
- b) Apabila dalam perjanjian utang piutang tidak ditentukan jangka waktu, dan kreditur menuntut pengembalian utang, caranya dengan mengajukan gugatan perdata ke pengadilan.
- c) Jika dalam perjanjian tersebut, ditentukan pihak debitur akan mengembalikan utang setelah ia mampu membayarnya, kreditur juga harus menuntut pengembalian utang melalui pengadilan, hakim setelah mempertimbangkan keadaan debitur, akan menentukan waktu pengembalian tersebut.

2) Hak dan Kewajiban Debitur

Hak debitur dalam perjanjian utang piutang adalah menerima pinjaman sejumlah uang dari kreditur yang sebelumnya telah disepakati besarnya antara

kedua belah pihak. Kewajiban debitur dalam perjanjian utang piutang sebenarnya tidak banyak. Karena pada pokoknya kewajiban dari debitur adalah mengembalikan utang dalam jumlah yang sama sesuai yang di berikan oleh kreditur, disertai dengan pembayaran sejumlah bunga yang telah diperjanjikan, dalam jangka waktu yang telah diperjanjikan pula, hal tersebut sebagaimana telah ditentukan dalam Pasal 1763 KUH Perdata.

c. Jaminan Dalam Perjanjian Utang Piutang

Jaminan merupakan terjemahan dari bahasa Belanda, yaitu *zekerheid* atau *cautie*. *Zekerheid* atau *cautie* mencakup secara umum cara-cara kreditur menjamin dipenuhinya tagihannya, disamping pertanggungan jawab umum debitur terhadap barang-barangnya. Jaminan dapat dibedakan menjadi 2 macam, yaitu: jaminan materiil (kebendaan) dan jaminan imateriil (perorangan).⁴⁵ Terdapat berbagai macam jaminan dalam konteks tata hukum Indonesia antara lain:

1) Hak Tanggungan

Hak tanggungan adalah hak jaminan yang dibebankan atas hak atas tanah sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria. Pemberi hak tanggungan adalah perseorangan atau suatu badan hukum yang berwenang untuk melaksanakan perbuatan hukum atas objek hak tanggungan. Pemegang hak

⁴⁵ Salim H.S., *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak* (Jakarta: Sinar Grafindo, 2003), 21-23.

tanggungan adalah perseorangan atau badan hukum yang berkedudukan sebagai pemilik piutang atau kreditur.

2) Gadai

Gadai (*pand*) merupakan hak yang didapat oleh seorang kreditur terhadap suatu barang bergerak yang diserahkan kepadanya oleh debitur untuk memperoleh fasilitas kredit. Perjanjian gadai merupakan perjanjian bersifat tambahan (*accessoir*). Objek yang dapat digadaikan yaitu barang-barang yang bergerak, baik bergerak bertubuh dan tidak bertubuh. Ketentuan gadai dalam konteks hukum ekonomi Islam di Indonesia diatur dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Pasal 323 sampai dengan Pasal 408 dan Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn.

3) Jaminan Fidusia

Jaminan fidusia yaitu hak jaminan atas benda bergerak baik bewujud atau tidak berwujud dan benda tidak bergerak yang tidak dibebani oleh hak tanggungan yang objek barangnya tetap berada kekuasaan pemberi jaminan fidusia, sebagai suatu agunan untuk melunasi utang.⁴⁶

4) Penanggungan Utang (*Borgtoch*)

Dalam ketentuan Pasal 1820 Kuh Perdata, penanggungan didefinisikan sebagai sebuah persetujuan pihak ketiga untuk mengikatkan dirinya dalam menanggung utang debitur apabila debitur tidak mampu membayar utangnya.

⁴⁶ Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah*, 50-54.

Perjanjian penanggungan utang merupakan perjanjian bersifat *accessoir* dari perjanjian pokok.⁴⁷ Jaminan penanggungan dalam praktik muamalah islam berkaitan dengan akad *kafalah* yaitu jaminan yang diberikan oleh seorang penanggung kepada pihak ketiga untuk pemenuhan kewajiban pihak kedua apabila tidak mampu memenuhinya. Landasan hukum *kafalah* dapat merujuk kepada Pasal 335 sampai Pasal 361 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dan Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 11/DSN-MUI/VI/2000.

d. Wanprestasi Dalam Perjanjian Utang Piutang

Kata wanprestasi berasal dari bahasa Belanda yang artinya prestasi buruk. Suatu keadaan dikarenakan kelalaian atau kesalahannya seorang debitur tidak dapat memenuhi prestasi seperti yang telah ditentukan dalam perjanjian. Bentuk ketidaklaksanaan ini dapat terwujud dalam beberapa bentuk, yaitu:⁴⁸

- 1) Debitur sama sekali tidak melaksanakan kewajiban
- 2) Debitur tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana semestinya atau melaksanakan perbuatan tersebut namun tidak sesuai dengan semestinya.
- 3) Debitur tidak melaksanakan kewajiban tidak pada waktunya.
- 4) Debitur melakukan sesuatu yang tidak diperbolehkan.

⁴⁷ Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah*, 60.

⁴⁸ Kartini Muljadi, Gunawan Widjaja, *Perikatan Pada Umumnya* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004), 69.

Dalam perjanjian utang piutang wanprestasi ada tiga bentuk, yaitu:⁴⁹

- 1) Utang tidak dikembalikan sama sekali
- 2) Mengembalikan utang hanya sebagian
- 3) Mengembalikan utang tetapi terlambat waktunya

e. Prinsip Penyelesaian Utang-Piutang

Salah satu alternatif dalam penyelamatan kredit macet adalah melalui mekanisme restrukturisasi kredit. Ada 3 bentuk restrukturisasi kredit yang dikenal dengan 3R yaitu:⁵⁰

- 1) Penjadwalan kembali (*rescheduling*) yaitu langkah penyelamatan kredit dengan melakukan perubahan atas persyaratan perjanjian yang berkaitan dengan jadwal pembayaran atau jangka waktu termasuk juga *grace period*.
- 2) Persyaratan kembali (*reconditioning*) yaitu prosedur penyelamatan kredit dengan merubah sebagian atau seluruh syarat perjanjian kredit seperti jadwal pembayaran, jangka waktu atau persyaratan lainnya. Namun tidak memberikan tambahan kredit.
- 3) Penataan kembali (*restructuring*) yaitu penyelamatan kredit dengan melakukan kebijakan penambahan kredit

Dasar hukum restrukturisasi kredit macet dapat mengacu kepada Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 7/2/PBI/2005 tentang Penilaian

⁴⁹ Gatot Supramono, *Perjanjian Utang Piutang*, 29.

⁵⁰ Anton Suyatno, *Kepastian Hukum Dalam Penyelesaian Kredit Macet Melalui Eksekusi Jaminan Hak Tanggungan Tanpa Proses Gugatan Pengadilan* (Jakarta: Prenadamedia, 2018), 43.

Kualitas Aktiva Bank Umum dan Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 10/18/PBI/2008 tentang Restrukturisasi Pembiayaan Bagi Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah. Berdasarkan konteks syariah, regulasi yang menjadi dasar restrukturisasi kredit dapat mengaju pada Pasal 126 dan Pasal 610 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 04/DSN-MUI/IV/2000 tentang *Murabahah*, dan Fatwa Nomor 48/DSN-MUI/II/2005 tentang Penjadwalan Kembali Tagihan *Murabahah*.

f. Perjanjian Utang Piutang Dalam Islam

Istilah utang piutang dalam hukum Islam dikenal dengan istilah *al-Qardh* yang memiliki arti memotong. Secara istilah *al-Qardh* merupakan akad peminjaman harta kepada orang lain dengan adanya pengembalian semisalnya.⁵¹ Hukum melakukan utang piutang diperbolehkan dalam Islam, berikut dalil al-Quran dan Hadist yang menjadi landasan transaksi utang piutang:

مَنْ ذَا الَّذِي يُقْرِضُ اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضَاعِفَهُ لَهُ وَلَهُ أَجْرٌ كَرِيمٌ

*“Siapakah yang mau meminjamkan kepada Allah pinjaman yang baik, maka Allah akan melipat-gandakan (balasan) pinjaman itu untuknya, dan dia akan memperoleh pahala yang banyak.”*⁵²

عَنْ ابْنِ مَسْعُودٍ أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَا مِنْ مُسْلِمٍ يُقْرِضُ مُسْلِمًا قَرْضًا

مَرَّتَيْنِ إِلَّا كَانَ كَصَدَقَتِهَا مَرَّةً (رواه ابن ماجه)

⁵¹ Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqih Muamalah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), 254.

⁵² QS. Al-Hadid (57): 11.

“Dari Ibnu Mas’ud sesungguhnya Nabi Muhammad SAW bersabda “seorang muslim yang memiutangi seorang muslim dua kali, seolah-olah ia telah bersedekah kepadanya satu kali.”⁵³

Ajaran islam mengajarkan beberapa etika ketika melakukan utang-piutang diantara sesama manusia. Beberapa prinsip etika berutang piutang tersebut antara lain adalah:⁵⁴

1) Menepati janji

Apabila telah dikat perjanjian utang/ pembiayaan untuk jangka waktu tertentu, maka wajib ditepati janji tersebut dan pihak yang berutang/ penerima pembiayaan membayar utang/ kewajibanya sesuai perjanjian yang dibuat.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ....

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu...”⁵⁵

2) Menyegerakan Pembayaran Hutang

Orang yang mempunyai utang wajib berusaha membayar utangnya hingga selesai. Apabila dia mengalami kesulitan sehingga merasa lemah membayar utangnya, maka suatu keutamaan untuk terus bersungguh-sungguh membayar utangnya. Rasulullah bersabda :

⁵³ Muhammad bin Yazid Al-Quzwaini, *Sunan Ibnu Majah*, Juz III (Lebanon: Darul Ma’rifah, 1996), 153.

⁵⁴ Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah*, 75-78.

⁵⁵ QS. Al-Maidah (5): 1.

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ: أَنَّ النَّبِيَّ ﷺ قَالَ: مَنْ أَخَذَ أَمْوَالَ النَّاسِ يُرِيدُ أَدَاءَهَا أَدَّى اللَّهُ عَنْهُ،

وَمَنْ أَخَذَهَا يُرِيدُ إِتْلَافَهَا أَتْلَفَهُ اللَّهُ (رواه البخاري)

“Barang siapa menerima harta orang lain (utang) dengan niat akan memabayarinya, maka Allah membayarkan utangnya. Dan barang siapa yang menerima harta orang lain (utan) dengan maksud hendak meniadakannya (tidak mau membayar), maka Allah pun akan membinasakannya.”⁵⁶

3) Melarang menunda-nunda pembiayaan utang

Perbuatan menunda-nunda pembayaran utang padahal dia mampu termasuk perbuatan tidak terpuji, dianggap perbuatan zalim, dan bahkan bisa dianggap sikap orang yang mengingkari janji (munafiq). Hal ini sebagaimana di jelaskan Rasulullah saw, bahwa:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ: أَنَّ النَّبِيَّ ﷺ قَالَ: مَطْلُ الْعَيِّ ظُلْمٌ (رواه البخاري)

“Dari Abu Hurairah RA bahwasanya Rasulullah SAW bersabda menunda-nunda pembayaran utang bagi orang yang mampu adalah suatu kezaliman...”⁵⁷

4) Lapang dada ketika membayar utang

Salah satu akhlak yang mulia ialah berlaku *tasamuh* (toleransi) atau lapang dada dalam pembayaran utang. Rasulullah bersabda:

⁵⁶ Abu Abdillah Muhammad bin Isma'il Al-Bukhari, *Shahih Bukhari* (Damaskus: Darul Ibnu Katsir, 2002), 574.

⁵⁷ Abu Abdillah Muhammad bin Isma'il Al-Bukhari, *Shahih Bukhari*, 547.

عَنْ جَابِرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ، رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ قَالَ: رَحِمَ اللَّهُ رَجُلًا سَمَحًا إِذَا

بَاعَ، وَإِذَا اشْتَرَى، وَإِذَا اقْتَضَى (رواه البخاري)

“Dari Jabir bin Abdillah RA sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda, Allah mengasihi seseorang yang ia mudah dalam penjualan, mudah dalam pembelian, dan mudah dalam penagihan piutang.”⁵⁸

5) Tolong Menolong dan Memberi Kemudahan

Sikap tolong menolong dan membantu melepaskan kesusahan dan kesulitan orang lain, Islam menilai termasuk akhlak mulia/ terpuji. Rasulullah saw bersabda:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ : (مَنْ نَفَّسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ

الدُّنْيَا ، نَفَّسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ... (رواه مسلم)

“Dari Abu Hurairah RA Rasulullah SAW bersabda barang siapa yang melepaskan kesusahan seorang Mukmin dari kesusahan dunia, niscaya Allah akan melepaskan kesusahannya di hari qiamat...”⁵⁹

⁵⁸ Abu Abdillah Muhammad bin Isma'il Al-Bukhari, *Shahih Bukhari*, 500.

⁵⁹ Muslim bin Hajaj Al-Qusyairi An-Naisaburi, *Shahih Muslim* (Riyadh, Darul Thayibah, 2006), 1242.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris.⁶⁰ Aspek yuridis dari penelitian ini yaitu peneliti akan menggunakan bahan-bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder dalam membahas permasalahan penelitian tentang penyelesaian sengketa kredit macet pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*) telah sesuai dengan aturan perundang-undangan atau belum. Aspek empiris dari penelitian yaitu peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data primer melalui pengamatan dan wawancara tentang mekanisme penyelesaian sengketa kredit macet di layanan *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin. Data primer dari lapangan dan data sekunder berupa bahan-bahan hukum yang telah terkumpul akan dipadukan dalam menganalisis permasalahan penelitian ini.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua pendekatan yaitu pendekatan yuridis sosiologis⁶¹ dan pendekatan perundang-undangan.⁶² Peneliti menggunakan pendekatan yuridis sosiologis karena peneliti terjun langsung ke lapangan untuk melakukan pengamatan dan wawancara tentang penyelesaian sengketa

⁶⁰ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum* (Bandung: CV Mandar Maju, 2008), 124.

⁶¹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2007), 10

⁶² Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana, 2016), 133.

kredit macet pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*) di layanan *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin yang dikaji dari aspek hukum telah sesuai atau belum dengan peraturan perundang-undangan.

Peneliti menggunakan pendekatan perundang-undangan karena meneliti penyelesaian sengketa kredit macet di layanan *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin dikaji berdasarkan regulasi yang berhubungan dengan penyelesaian sengketa kredit macet diantaranya Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, POJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, POJK Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital Di Sektor Jasa Keuangan, PBI Nomor 7/2/PBI/2005 tentang Penilaian Kualitas Aktiva Bank Umum, PBI Nomor 10/18/PBI/2008 tentang Restrukturisasi Pembiayaan Bagi Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, PBI Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu Kredit, Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP Tanggal 17 Juni 2012 Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 04/DSN-MUI/IV/2000 tentang *Murabahah*, Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 11/DSN-MUI/VI/2000 tentang *Kafalah*, Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 47/DSN-MUI/II/2005 tentang penyelesaian Piutang *Murabahah* Bagi Nasabah Tidak

Mampu Membayar, Fatwa Nomor 48/DSN-MUI/II/2005 tentang Penjadwalan Kembali Tagihan *Murabahah*.

C. Lokasi Penelitian

Peneliti akan melakukan penelitian di dua perusahaan penyedia layanan *fintech* yaitu PT SyarQ Solusi Indonesia beralamat di Komplek Daichi No. 55, Jl. Terusan Jakarta Bandung, Jawa Barat sebagai penyedia layanan *fintech* SyarQ dan PT. Progo Puncak Group beralamat Jl. Progo No.9, Darmo, Kec. Wonokromo, Kota Surabaya sebagai penyedia layanan *fintech* Winwin. Peneliti memilih untuk melakukan penelitian di layanan *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin karena berdasarkan hasil pra penelitian di dua layanan *fintech* tersebut pernah menghadapi serta menyelesaikan permasalahan kredit macet. Rasio kredit macet *fintech* SyarQ adalah 10%, sedangkan rasio kredit macet *fintech* Winwin adalah 2,75%.

D. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer peneliti yaitu data wawancara berkaitan dengan penyelesaian sengketa dan hambatan dalam penyelesaiannya. Data wawancara bersumber dari narasumber yang peneliti wawancarai, yaitu dari pihak *fintech* SyarQ Bapak Rizal Fauzi selaku Manajer Operasional *fintech* SyarQ, Bapak

Rangga Alamsyah selaku staf *desk&field collection fintech* SyarQ. Adapun narasumber dari *fintech* Winwin Bapak Linus Nduru selaku Manajer Operasional *fintech* Winwin, Ibuk Fionita selaku staf *desk&field collection fintech* Winwin.

2. Data sekunder

Data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer yaitu peraturan perundang-undangan tentang penyelesaian sengketa kredit macet diantaranya Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, POJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, POJK Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital Di Sektor Jasa Keuangan, PBI Nomor 7/2/PBI/2005 tentang Penilaian Kualitas Aktiva Bank Umum, PBI Nomor 10/18/PBI/2008 tentang Restrukturisasi Pembiayaan Bagi Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, PBI Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu Kredit, Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP Tanggal 17 Juni 2012 Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 04/DSN-MUI/IV/2000 tentang *Murabahah*, Fatwa Nomor 48/DSN-MUI/II/2005 tentang Penjadwalan Kembali Tagihan *Murabahah*, Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 47/DSN-MUI/II/2005 tentang penyelesaian Piutang *Murabahah* Bagi

Nasabah Tidak Mampu Membayar, Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 11/DSN-MUI/VI/2000 tentang *Kafalah*. Bahan hukum sekunder terdiri dari buku, jurnal dan dokumen atau arsip resmi yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa kredit macet.

E. Teknik Pengumpulan Data

Proses untuk melakukan pengumpulan data berupa data primer dan data sekunder dipergunakan alat-alat pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Teknik wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara terbuka dan wawancara terstruktur.⁶³ Wawancara terbuka peneliti lakukan dengan menanyakan langsung kepada narasumber tentang proses penyelesaian sengketa yang dilakukan dan hambatan dalam penyelesaiannya. Narasumber yang peneliti wawancarai, yaitu dari pihak *fintech* SyarQ Bapak Rizal Fauzi selaku Manajer Operasional *fintech* SyarQ, Bapak Rangga Alamsyah selaku staf *desk&field collection fintech* SyarQ. Adapun narasumber dari *fintech* Winwin Bapak Linus Nduru selaku Manajer Operasional *fintech* Winwin, Ibuk Fionita selaku staf *desk&field collection fintech* Winwin. Wawancara terstruktur dilakukan melalui instrumen wawancara yang telah disusun sebelumnya dengan 3 (tiga) lingkup pertanyaan berkaitan dengan lingkup profil kelembagaan, lingkup penyaluran kredit, dan lingkup penyelesaian kredit macet.

⁶³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), 189-190.

2. Dokumentasi

Pada penelitian ini studi dokumentasi berkaitan dengan sumber data sekunder yang meliputi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer yang peneliti kumpulkan berkaitan dengan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa kredit macet. Sedangkan bahan hukum sekunder peneliti akan mengumpulkan dokumen seperti buku-buku, artikel ilmiah dan surat kabar yang ada keterkaitan dengan penyelesaian sengketa kredit macet. Dokumen lain yang peneliti kumpulkan adalah catatan hasil wawancara penelitian, bagan organisasi PT SyarQ Solusi Indonesia dan PT. Progo Puncak Group dan foto kegiatan wawancara.

F. Teknik Pengolahan Data

Guna menghindari terjadinya kesalahan dan mempermudah pemahaman, maka peneliti melakukan upaya pengolahan data melalui:

1. Edit Data (*Editing*)

Dalam tahapan edit data ini semua data yang telah diperoleh baik data primer meliputi observasi di PT SyarQ Solusi Indonesia dan PT. Progo Puncak Group, dan wawancara dengan Manager Operasional, staf *desk collection* dan staf *field collection* di PT SyarQ Solusi Indonesia dan PT. Progo Puncak Group, serta data sekunder berupa bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder akan diamati kembali kelengkapan dan relevansinya

dengan tema penelitian sehingga akan memudahkan peneliti dalam melakukan proses pengolahan data berikutnya.

2. Klasifikasi Data (*Classifying*)

Tahapan klasifikasi data ini peneliti akan mengelompokkan data primer yaitu observasi dan wawancara dengan Manager Operasional, staf *desk collection* dan staf *field collection* di PT SyarQ Solusi Indonesia dan PT. Progo Puncak Group secara sendiri terpisah dengan data sekunder diantaranya bahan hukum primer berkaitan dengan peraturan perundang-undangan tentang penyelesaian sengketa kredit macet, dan bahan hukum sekunder seperti buku, karya ilmiah, dan dokumen lainnya. Data-data tersebut peneliti kelompokkan berdasarkan kategori pertanyaan dalam rumusan masalah yang telah disusun dimulai dari data prosedur penyelesaian sengketa setelah itu data tentang hambatan-hambatan dalam penyelesaian sengketa.

3. Verifikasi Data (*Verifying*)

Tahapan-tahapan verifikasi data yang peneliti lakukan, yaitu mencocokkan kembali hasil rekaman wawancara dengan catatan rekaman wawancara. Setelah hasil rekaman dan catatan rekaman wawancara memiliki keserasian akan disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan tentang penyelesaian sengketa kredit macet dengan tujuan untuk mengetahui apakah proses penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh layanan *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku atau belum.

4. Analisis Data (*Analysing*)

Analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.⁶⁴ Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dikelompokkan agar mudah diinterpretasikan. Setelah itu data tersebut peneliti narasikan sehingga mendapatkan hasil yang lebih rinci terkait bagaimana prosedur yang dilakukan oleh layanan *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin dalam menyelesaikan sengketa kredit macet serta hambatan dalam penanganannya. Hasil deskripsi penyelesaian sengketa tersebut dianalisis kembali dengan menggunakan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder apakah telah sesuai atau belum dengan peraturan perundang-undangan.

5. Kesimpulan (*Concluding*)

Kesimpulan merupakan hasil dari suatu penelitian. Dalam tahap akhir ini, peneliti memberikan uraian tentang kesimpulan awal bagaimana prosedur yang ditempuh oleh layanan *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin dalam menyelesaikan sengketa kredit macet, dan apa saja hambatan yang dihadapi.

⁶⁴ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kencana, 2007), 150.

BAB IV

PAPARAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Gambaran Umum *Fintech* SyarQ

a. Profil *Fintech* SyarQ

SyarQ merupakan layanan *fintech peer to peer landing* berbasis syariah yang didirikan di Kota Bandung pada tahun 2017. Berdirinya SyarQ didasari atas tumbuhnya semangat anti riba di kalangan masyarakat muslim Indonesia dan kesadaran mereka terhadap bahayanya transaksi riba bagi perekonomian saat ini. *Fintech* SyarQ berada di bawah naungan PT SyarQ Solusi Indonesia yang beralamat di Komplek Dai-Chi, Jl. Terusan Jakarta Utara No.55, Cicaheum, Kec. Kiaracondong, Kota Bandung, Jawa Barat 40282, Indonesia.⁶⁵

b. Produk Pembiayaan

Produk pembiayaan yang ditawarkan oleh SyarQ adalah jual beli barang secara kredit dengan menggunakan akad *murabahah*. Dalam implementasi akad *murabahah* SyarQ membeli terlebih dahulu barang yang diperlukan oleh nasabah kemudian menjualnya dengan menambahkan *margin* keuntungan. Jenis pembiayaan *murabahah* di SyarQ dibagi menjadi dua, yaitu pembiayaan yang bersifat konsumtif, seperti jual beli *handphone*, kulkas, mesin cuci, laptop, kendaraan bermotor dan lain-lain. Pembiayaan produktif untuk

⁶⁵ “Tentang SyarQ”, <https://syarq.com/about>, diakses tanggal 1 November 2019.

memenuhi kebutuhan usaha, seperti jual beli mesin dan bahan-bahan produksi usaha. Batas minimal pembiayaan yang diajukan di SyarQ sebesar Rp. 500.000, sedangkan batas maksimal pembiayaan untuk nasabah baru sebesar Rp. 20.000.000. Pembiayaan yang jumlah nominalnya antara Rp. 500.000 sampai Rp. 10.000.000 tidak dipersyaratkan untuk menyertakan barang jaminan, sedangkan pembiayaan yang nominalnya diatas Rp. 10.000.000 terkhusus pembiayaan untuk keperluan usaha maka harus menyertakan barang jaminan.⁶⁶

c. Prosedur Pembiayaan di SyarQ

Prosedur mengajukan pembiayaan di SyarQ dilakukan secara *online* tanpa membutuhkan kartu kredit dalam bertransaksi. Sebelum mengajukan pembiayaan maka tahap pertama yang harus dilakukan oleh nasabah adalah melakukan registrasi untuk memiliki akun, setelah itu dapat mengajukan pembiayaan. Berikut alur mengajukan pembiayaan di SyarQ:⁶⁷

- 1) Pertama, nasabah mencari barang yang hendak dibeli di situs *e-commerce*.
- 2) Kedua, nasabah menyalin link produk dari situs *e-commerce* dan menempelkannya ke kolom pembiayaan di situs SyarQ.
- 3) Ketiga, Nasabah memilih jangka waktu cicilan yang diinginkan. Cicilan jangka pendek durasinya antara 1 sampai 3 bulan dan cicilan jangka

⁶⁶ Rizal Fauzi, wawancara (Malang, 31 Agustus 2019).

⁶⁷ <https://syarq.com/register-route>, diakses tanggal 1 November 2019.

panjang berdurasi antara 6 sampai 12 bulan. Setelah itu nasabah memencet tombol “ajukan pembiayaan”.

- 4) Keempat, pembiayaan yang diajukan nasabah akan melalui proses *scoring* untuk menentukan nasabah layak atau tidak mendapatkan pembiayaan. Apabila nasabah layak mendapatkan pembiayaan, maka SyarQ akan membeli barang keinginan nasabah dan mengirimkan barang tersebut ke pihak agen wilayah sesuai alamat nasabah. Setelah itu nasabah dapat memulai untuk membayar cicilan menggunakan *virtual account*.

2. Gambaran Umum *Fintech* Winwin

a. Profil *Fintech* Winwin

Fintech Winwin adalah perusahaan *fintech lending* yang memberikan layanan pinjaman berbasis *peer to peer lending* dengan *machine learning* yang inovatif, menghubungkan antara pemberi pinjaman (*lender*) dan penerima pinjaman (*borrower*) dalam suatu *platform* teknologi yang muktahir. *Fintech* Winwin berada di bawah naungan PT. Progo Puncak Group didirikan di Surabaya pada tahun 2015 dan mulai beroperasi secara penuh pada tahun 2016. Status *fintech* Winwin adalah *fintech* legal yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan dengan nomor pendaftaran S-4112/NB.111/2017. Alamat kantor *fintech* Winwin berada di Jl. Progo No. 09 Kota Surabaya.⁶⁸

⁶⁸ <https://pinjamwinwin.com/>, diakses tanggal 3 November 2019.

b. Produk dan Prosedur Pengajuan Kredit

Terdapat dua jenis produk pinjaman *online* yang ditawarkan oleh *fintech* Winwin, yaitu:⁶⁹

1) Pinjaman *Cash Loan*

Pinjaman *cash loan* digunakan oleh nasabah untuk memenuhi kebutuhan yang bersifat konsumtif seperti dana pendidikan, kesehatan, dan kebutuhan pribadi. Jumlah nominal pinjaman *cash loan* sebesar Rp. 500.000 sampai Rp.10.000.000 dengan durasi cicilan 10 sampai 30 hari. Pinjaman *cash loan* ini tidak mempersyaratkan adanya barang jaminan.

2) Pinjaman *Invoice Financing*

Produk *invoice financing* hanya diperuntukan untuk sektor usaha atau bisnis. Dana pinjaman yang diperoleh dapat dimanfaatkan sebagai modal dalam usaha. Limit mengajukan pinjaman melalui *invoice financing* di *fintech* Winwin diatas 10 juta hingga 2 miliar dan mempersyaratkan adanya barang jaminan berupa surat-surat berharga.

Prosedur mengajukan pinjaman dapat dilakukan melalui aplikasi atau melalui situs *fintech* Winwin. Berikut alur mengajukan pinjaman di *fintech* Winwin, yaitu:⁷⁰

⁶⁹ Linus Nduru, *wawancara* (Surabaya, 19 Agustus 2019).

⁷⁰ https://pinjamwinwin.com/login_borrower, diakses tanggal 3 November 2019.

- a) Pertama, nasabah harus melakukan registrasi terlebih dahulu untuk memiliki akun sebagai peminjam (*borrower*) di Winwin pada situs https://pinjamwinwin.com/login_borrower.
- b) Kedua, nasabah mengisi data-data pribadi meliputi nomor ktp, nama lengkap, alamat rumah, nomor *handphone*, jenis pekerjaan, pendidikan terakhir, informasi keluarga serumah dan tidak serumah, dan akun sosial media. Pinjaman *invoice financing* mengisi data mengenai performa keuangan usaha yaitu, rata-rata penjualan perbulan, dan rata-rata keuntungan perbulan.
- c) Ketiga, nasabah mengunggah berkas-berkas persyaratan dalam mengajukan pinjaman, yaitu slip gaji, ktp, buku rekening, foto *selfie*, dan foto depan rumah. kemudian tekan tombol “kembali ke pengajuan”
- d) Keempat, data nasabah yang sudah masuk akan diverifikasi kelengkapannya oleh tim analis. Apabila data yang dimasukan valid maka nasabah dapat memulai mengajukan pembiayaan. *Fintech* Winwin akan mentransfer uang langsung ke rekening nasabah.
- e) Kelima, tahapan pembayaran cicilan kredit hanya dapat dilakukan melalui rekening Bank BCA atas nama PT. Progo Puncak Group.

B. Paparan Data

1. Proses Penyelesaian Sengketa Kredit Macet Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi di Fintech SyarQ dan Fintech Winwin

Penyelesaian sengketa kredit macet di *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin selama ini hanya menempuh jalur non litigasi. Peneliti mewawancarai Bapak Rizal Fauzi selaku Manajer Operasional *fintech* SyarQ menyampaikan sebagai berikut:

*“Selama ini penyelesaian sengketa dilakukan hanya sebatas negosiasi dengan nasabah. Kalau jalur hukum belum pernah, karena jalur hukum nilainya juga kecil, jalur hukum saja mahal. Selama ini hanya secara kekeluargaan. Tahapan penyelesaiannya dimulai dari desk collection, jika tidak bisa oleh tim desk collection maka langsung oleh tim field collection.”*⁷¹

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai Bapak Linus Nduru selaku Manajer Operasional *fintech* Winwin, beliau menyampaikan sebagai berikut:

*“Sampai saat ini belum masuk ke pengadilan. Pinjaman hanya 4 juta lalu kita ajukan ke pengadilan dengan proses pengadilan di Indonesia yang ruwet lama biaya mahal, ya mending kita kalau mereka tidak mau bayar hari ini kita datang lagi besok bagaimana caranya ya dia harus bayar. Kita lakukan negosiasi, kita libatkan orang-orang keluarganya. Penyelesaian awal dilakukan oleh tim desk collection, jika tidak berhasil maka tim lapangan akan turun ke lapangan untuk melakukan negosiasi dengan nasabah dan keluarganya.”*⁷²

⁷¹ Rizal Fauzi, wawancara (Malang, 31 Agustus 2019).

⁷² Linus Nduru, wawancara (Surabaya, 19 Agustus 2019).

Berdasarkan yang peneliti peroleh dari kedua narasumber diatas menjelaskan bahwa setiap ada kasus kredit macet maka penyelesaiannya belum pernah menempuh jalur litigasi, namun lebih mengutamakan jalur non litigasi dengan pendekatan negosiasi dan kekeluargaan. Hal ini dilakukan karena nominal pinjaman yang disalurkan oleh kedua *fintech* tersebut tidak terlalu besar dan proses berperkara di Pengadilan cukup lama serta biaya berperkara menghabiskan biaya yang banyak. Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi yang ditempuh oleh *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin dilakukan secara internal tidak melibatkan pihak lain sebagai mediator. Penyelesaian sengketa dilakukan oleh staf *desk collection* dan staf *field collection*.

Terdapat beberapa tahap penyelesaian sengketa kredit macet yang ditempuh oleh *fintech* SyarQ. Berkaitan dengan hal itu Bapak Rizal Fauzi selaku Manajer Operasional *fintech* SyarQ menyampaikan sebagai berikut:

“Langkah pertama dalam penyelesaian sengketa kita hubungi nasabah via telepon, whats app, dan email. Jika si nasabah tidak merespon baru dari tim filed collection akan turun ke lapangan menemui nasabah untuk mengetahui kondisi nasabah wanprestasi disebabkan kelalaian nasabah atau force majeure. Jika kondisi nasabah sudah diketahui kita ambil kebijakan restrukturisasi, negosiasi dengan nasabah agar menjual barangnya, menagih

pada ahli waris dan langkah terakhir yaitu kita sedekahkan hutang nasabah.”⁷³

Bapak Ranga Alamsyah selaku Manajer *Collection fintech* SyarQ juga menambahkan:

“Langkah awalnya kita follow up dulu via telepon dan whats app. Kalau misalnya nasabah tidak kooperatif dalam artian tidak dapat kita hubungi, baru dilakukan kunjungan langsung ke nasabah untuk mengidentifikasi kondisi nasabah. Ternyata kondisi nasabah sedang menghadapi musibah nah akhirnya ada restrukturisasi. Apabila upaya restruktur mengalami kegagalan upaya selanjutnya kita sedekahkan sisa hutang nasabah jika nasabah memang sudah kesulitan bayar atau kita negosiasi untuk menjual barang dia biar semuanya beres. Kalau seandainya tidak ada komunikasi akhirnya kita menagih pada ahli waris.”⁷⁴

Informasi yang disampaikan oleh kedua narasumber diatas menjelaskan bahwa tahapan-tahapan penyelesaian sengketa kredit macet yang ditempuh oleh *fintech* SyarQ, yaitu menggunakan pendekatan persuasif kepada nasabah, mekanisme restrukturisasi, negosiasi pelelangan barang, dan penagihan kepada ahli waris.

Langkah pertama yang ditempuh oleh SyarQ dalam menyelesaikan sengketa kredit macet adalah melalui pendekatan persuasif. Peneliti

⁷³ Rizal Fauzi, wawancara (Malang, 31 Agustus 2019).

⁷⁴ Ranga Alamsyah, wawancara (Bandung, 9 September 2019).

mewawancarai Bapak Rizal Fauzi untuk mendapatkan informasi bagaimana penerapan pendekatan persuasif dalam kasus kredit macet. Beliau menyampaikan kepada peneliti sebagai berikut:

“Kita cek telfon dulu. Jadi tahapannya kita hubungi dulu via telfon, via whats up, ketika dia owh apa janji bayar tanggal sekian ok kita tunggu dulu, nanti ketika misalkan contoh ketika ditelepon dia tidak merespon baru dari tim lapangan eksekusi ke tempat nasabah untuk dicek ketika di lapangan.”⁷⁵

Peneliti juga mewawancarai Bapak Rangga Alamsyah, beliau menjelaskan sebagai berikut:

“Itu langkah awalnya follow up via telpon atau whats app sebanyak 3 kali panggilan ketika posisi nasabah sudah di collect 2 untuk melakukan penagihan sekaligus menanyakan alasan nasabah tidak membayar. Nasabah yang dapat kita hubungi pada panggilan pertama dan ada niatan untuk membayar hutangnya, maka kita tidak melakukan panggilan kedua dan ketiga, tapi cukup menunggu nasabah membayar sesuai janjinya Tapi seandainya dia tidak kooperatif saat kita hubungi baru dilakukan OTS (on the spot) langsung kunjungan untuk melakukan identifikasi atau investigasi kepada nasabah tetangganya untuk mengetahui alasan nasabah tidak membayar cicilan karena dapat musibah atau memang itikad jelek dari

⁷⁵ Rizal Fauzi, wawancara (Malang, 31 Agustus 2019).

nasabah sendiri. Dari hasil investigasi di lapangan kita akan cari win-win solution dalam menyelesaikannya.”⁷⁶

Informasi yang disampaikan oleh kedua narasumber diatas menjelaskan bahwa implementasi pendekatan persuasif yang dilakukan oleh *fintech* SyarQ dalam menangani kredit macet dilakukan dengan menghubungi nasabah melalui via telepon, *whatsapp*, dan *email* sebanyak 3 kali di tiga minggu awal *collect 2* untuk menanyakan kondisi terakhir dari nasabah serta menanyakan permasalahan apa yang dihadapi oleh nasabah sehingga menunggak pembayaran. Jika pada panggilan pertama nasabah bisa dihubungi serta kooperatif dan berjanji untuk membayar tunggakan cicilannya pada bulan berikutnya, maka pihak SyarQ akan memberikan kelapangan dan tidak melakukan panggilan kedua dan ketiga. Namun apabila pendekatan persuasif melalui telepon, *whatsapp*, dan *email* mengalami kegagalan dan nasabah tetap tidak membayar tunggakannya, maka tim *field collection* SyarQ akan turun ke lapangan untuk menagih utang kepada nasabah.

Langkah berikutnya yang ditempuh oleh SyarQ dalam menyelesaikan sengketa kredit macet adalah melalui restrukturisasi pembiayaan. Peneliti mewawancarai Bapak Rizal Fauzi untuk mendapatkan informasi bagaimana penerapan mekanisme restrukturisasi dalam menyelesaikan kasus kredit macet. Beliau menyampaikan kepada peneliti sebagai berikut:⁷⁷

⁷⁶ Ranga Alamsyah, wawancara (Bandung, 9 September 2019).

⁷⁷ Rizal Fauzi, wawancara (Malang, 31 Agustus 2019); Ranga Alamsyah, wawancara (Bandung, 9 September 2019).

“Restrukturisasi ini dilakukan ketika nasabah sudah kita temui di lapangan, dan dapat kita konfirmasi bahwa nasabah sedang tertimpa musibah atau keadaan force majeure, misalnya nasabah atau salah satu keluarganya sedang sakit sehingga uang yang awalnya untuk membayar hutang dialihkan untuk biaya berobat, nasabah kehilangan pekerjaannya, maka kita restrukturisasi berapa bulan, atau pemunduran tagihan jadi berapa bulannya lagi, itu sih kita lebih membantukan. Restruktur itu termasuk dalam tahap negosiasi antara tim lapangan dengan nasabah. Restruktur itu kita lihat dulu kondisinya sisa hutangnya berapa, misalnya katakanlah 10 juta hutangnya, dia kesanggupan hanya 500 ribu, dan akhirnya kita ajukan ke kantor untuk di lebih tepatnya diperbaharui hutangnya, sudah nunggak 4 bulan kalau kita lanjut dengan cicilan 1 juta tetap nunggak posisinya kan, nah supaya tidak nunggak lagi akhirnya kita restruktur yang asalnya 6 bulan, taruhlah 1 tahun lagi untuk cicilan 500 ribu sebulan kalau restruktur.”⁷⁸

Peneliti juga mewawancarai Bapak Rangga Alamsyah, beliau menjelaskan sebagai berikut:

“Nah kalau misalnya untuk restruktur itu kita lihat pertama kondisi nasabah, setelah itu kita harus cari tau pendapatan dan pengeluaran dia berapa dan kesanggupan bayar dia berapa, ketiga setelah ada kesanggupan untuk membayar setiap bulannya berapa kita ajukan ke kantor, akhirnya nanti ada hasil dari kantor di approve atau tidak. Restruktur itu misalnya total hutangnya 10 juta dengan cicilan 1 juta sebulan, dia sanggup hanya 500

⁷⁸ Rizal Fauzi, wawancara (Malang, 31 Agustus 2019).

*ribu perbulan, akhirnya diubah semua biar tidak macet, intinya gitukan karena kesanggupan nasabah nya hanya 1 juta sebulan, kalau kita pakasakan di 1 juta akhirnya tetap macet.”*⁷⁹

Informasi yang disampaikan oleh kedua narasumber diatas menjelaskan bahwa penerapan *rescheduling* yang diterapkan oleh SyarQ bisa dalam bentuk memperpanjang jangka waktu cicilan semisal dari 6 bulan menjadi 12 bulan. Selain itu *rescheduling* dapat juga dilakukan dengan memperpanjang jangka waktu angsuran sehingga angsuran nasabah menjadi mengecil yang disesuaikan dengan kemampuan bayar nasabah. Semisal angsuran cicilan nasabah sebesar Rp. 2.000.000 dengan empat kali angsuran nasabah harus membayar Rp. 500.000, namun setelah direstrukturisasi dengan angsuran 10 kali, nasabah hanya membayar Rp. 200.000. Penerapan mekanisme restrukturisasi kredit di SyarQ hanya diperuntukan bagi nasabah yang terbukti dan dapat dikonfirmasi bahwa nasabah tidak dapat membayar cicilan karena dalam kondisi keadaan memaksa (*force majeure*) seperti nasabah kehilangan pekerjaan, nasabah atau salah satu anggota keluarganya sakit, terkena bencana, adanya kebutuhan mendesak, dan menurunnya kemampuan membayar. Hasil negosiasi penyelesaian kredit macet yang disepakati oleh tim *collection* dan nasabah dengan mekanisme restrukturisasi, akan diajukan terlebih dahulu kepada Manajer Operasional untuk meminta persetujuan. Jika

⁷⁹ Ranga Alamsyah, wawancara (Bandung, 9 September 2019).

disetujui maka nasabah diminta untuk mendatangi kantor SyarQ untuk membuat perjanjian pembayaran baru secara tertulis.⁸⁰

Langkah berikutnya yang ditempuh oleh SyarQ dalam menyelesaikan sengketa kredit macet adalah melalui negosiasi menjual objek murabahah. Bapak Rizal Fauzi sebagai berikut:

“Kalau nasabah wanprestasi memang ngga niat bayar, maka kita ngga langsung restrukturisasi, kita kejar langsung ke tempatnya. Mungkin nanti penyelesaiannya bisa kita negosiasi dengan nasabah untuk menjual barang atau objek murabahah atau kita tagih pada ahli warisnya.”⁸¹

Bapak Rangga Alamsyah juga menyampaikan:

“Kita melakukan investigasi pada nasabah dan tanya ke tetangganya apakah memang nasabah ini bermasalah karena memang lalai atau force majeure. Semisal nasabah macet karena terkena dia lalai maka solusi akhirnya yang timbul kita lakukan negosiasi untuk menjual barang. Seandainya dari hasil investigasi di lapangan nasabah macet karena memang terkena musibah maka kita ajukan restrukturisasi pembiayaan terlebih dahulu, namun apabila upaya restruktur mengalami kegagalan nah itu upaya selanjutnya kita negosiasi untuk menjual barang dia, menjual barang biar semuanya beres. Dalam artian sisa hutangnya 10 juta, barang

⁸⁰ Rizal Fauzi, wawancara (Malang, 31 Agustus 2019); Rangga Alamsyah, wawancara (Bandung, 9 September 2019); Tim Divisi Pengembangan Produk dan Edukasi Perbankan Syariah, *Standar Produk Perbankan Syariah Murabahah*, (Jakarta: Departemen Perbankan Syariah OJK, 2016), 35.

⁸¹ Rizal Fauzi, wawancara (Malang, 31 Agustus 2019).

lakunya 12 juta, 10 juta ke kita beres, 2 juta nya ke nasabah, tetap itu hak nasabah karena di kita itu akadnya jual beli secara kredit, jadi apapun itu setelah di akadkan maka barangnya milik si nasabah.”⁸²

Berdasarkan keterangan yang peneliti peroleh dari dua nasarasumber diatas menjelaskan bahwa dalam kasus terjadinya kredit macet maka pihak SyarQ tidak bisa menyita dan menjual secara langsung objek *murabahah* untuk menutupi hutang nasabah, namun SyarQ melakukan negosiasi dengan nasabah supaya ia mau menjual objek *murabahah* dengan sendiri atau diwakilkan oleh SyarQ. Hal ini dilakukan karena akad yang digunakan oleh SyarQ adalah jual beli bukan sewa-beli seperti di lembaga keuangan konvensional. Jika transaksi jual beli telah sempurna maka objek tersebut secara hakiki telah menjadi milik nasabah dan SyarQ tidak punya hak untuk menyitanya.⁸³

Langkah terakhir yang ditempuh oleh SyarQ dalam menyelesaikan sengketa kredit macet adalah melalui penagihan kepada ahli waris. Bapak Rizal Fauzi menyampaikan sebagai berikut:

“Langkah selanjutnya si nasabah kita telpon ahli warisnya, kita pastikan ahli warisnya untuk mengetahui bahwa ia mau mengajukan cicilan, jadi biar ketika nanti si nasabah tidak mampu membayar, ahli warisnya dapat memback up untuk membayar. Jadi ahli waris itu sebagai penjamin juga.

⁸² Ranga Alamsyah, wawancara (Bandung, 9 September 2019).

⁸³ Rizal Fauzi, wawancara (Malang, 31 Agustus 2019); Ranga Alamsyah, wawancara (Bandung, 9 September 2019).

Kalau wanprestasi memang nggak niat bayar, maka kita nggak langsung restrukturisasi, kita kejar langsung ke tempatnya. Kita hubungi ahli warisnya. Bahwa yang bersangkutan memiliki hutang sekian-sekian. Kan ahli warisnya sudah menyanggupi maka kita bisa menagih ke ahli warisnya. Dalam kasus kebijakan menyedekahkan hutang nasabah juga bukan nilai yang besar juga, tapi nilai-nilai yang kecil dan itu nasabah memang sudah tidak mampu bayar. Kalau untuk pembiayaan yang besar maka kita akan tagih terus si nasabah melalui ahli waris.”⁸⁴

Bapak Ranga Alamsyah juga menyampaikan sebagai berikut:

“Misalnya nasabah sudah tidak bisa kita temui dan sudah tidak bisa kooperatif, itu yang kita temui ahli waris yang kita cari. Karena disini berbeda sama konvensional, kalau disini nasabah yang mengajukan harus punya ahli waris, ahli waris ikut bertanggung jawab untuk melunasi hutang itu, yang membedakan di konvensional dengan kita. Kita juga tetap menagih ke ahli waris kalau pelelangan barang masih menyisakan hutang yang besar.”⁸⁵

Ketika proses analisis pembiayaan telah dilakukan dan hasilnya menunjukkan bahwa nasabah layak untuk memperoleh pembiayaan, langkah selanjutnya pihak SyarQ akan menghubungi ahli waris nasabah via telepon untuk memberitahu dan mengkonfirmasi bahwa nasabah akan mengajukan pembiayaan di SyarQ. Ahli waris nasabah memiliki andil sebagai pihak

⁸⁴ Rizal Fauzi, wawancara (Malang, 31 Agustus 2019).

⁸⁵ Ranga Alamsyah, wawancara (Bandung, 9 September 2019).

penjamin untuk membayar hutang nasabah ketika terjadi kredit macet. Kesedian ahli waris dalam menjamin hutang nasabah mempengaruhi kebijakan SyarQ untuk menyetujui atau menolak pembiayaan yang diajukan oleh nasabah. Penagihan hutang nasabah kepada ahli waris merupakan langkah terakhir penyelesaian kredit macet yang ditempuh oleh SyarQ jika nasabah dalam kondisi, yaitu wanprestasi disebabkan faktor kelalaian atau kesengajaan, proses negosiasi untuk menjual barang murabahah gagal, dan barang yang telah dijual oleh nasabah masih menyisakan hutang dengan nominal yang cukup besar.

Berkaitan dengan proses penyelesaian sengketa kredit macet di *fintech* Winwin peneliti mewawancarai Bapak Linus Nduru selaku Manajer Operasional *fintech* Winwin, beliau menjelaskan sebagai berikut:

*“Dalam kredit macet dari sisi kita itu ada staf desk collection office ya. Tugas tim desk collection itu melakukan penagihan melalui by phone, sms, email dan lain-lain. Apabila nasabah tetap penagihan oleh tim desk collection tidak berhasil maka finalnya itu lepas ke pihak ketiga, itu sudah final. Mereka lakukan penagihan di rumah atau di kantor sesuai dengan data alamat yang nasabah cantumkan di formulir pinjaman. Apabila nasabah dapat ditemui maka pembayaran hutang dapat dilakukan dalam bentuk cicil, bisa bayar lunas.”*⁸⁶

⁸⁶ Linus Nduru, wawancara (Surabaya, 19 Agustus 2019).

Peneliti juga mewawancarai Ibuk Fionita selaku staf *collection fintech* Winwin, beliau menjelaskan sebagai berikut:

*“Kalau disini kan kredit macetnya itu, kalau sudah jatuh tempo atau sudah menunggak lama maka pertama kita cuma ingatkan nasabah untuk membayar melalui telepon sebanyak tiga kali panggilan. Setelah lewat dari tiga kali panggilan maka itu masuk ranah tim debt collector.”*⁸⁷

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh Bapak Linus Nduru dan Ibuk Fionita menjelaskan bahwa terdapat dua tahapan penyelesaian kasus kredit macet yang dilakukan oleh *fintech* Winwin, yaitu tahap internal yang dilakukan oleh staf *desk collection* dan tahap eksternal melalui *debt collector*.

2. Hambatan Yang Dihadapi Dalam Penyelesaian Sengketa Kredit Macet di Fintech SyarQ dan Fintech Winwin.

Peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Rizal Fauzi selaku Manajer Operasional *fintech* SyarQ mengenai faktor penghambat dalam penyelesaian sengketa kredit macet, beliau menjelaskan sebagai berikut:

*“Biasanya nasabah sulit dihubungi. Dan misalkan alamatnya pindah ngga sama dengan KTP ntinya dia itu menghilang ya dan terkadang susah untuk diajak negosiasi. Kita sesuai dengan lembaga pembiayaan kita mau ngga mau harus bagi rugi, kalau semisal itu sudah mentok banget tidak bisa dihubungi. Tapi sebisa mungkin kita cek ke RT RW nya dan ahli warisnya ada mungkin ada informasi dia pindah kemana.”*⁸⁸

Bapak Rangga Alamsyah selaku Manajer *Collection fintech* SyarQ menjelaskan:

⁸⁷ Fionita, wawancara (Surabaya, 18 September 2019).

⁸⁸ Rizal Fauzi, wawancara (Malang, 31 Agustus 2019).

“Hambatan yang sering dihadapi dalam penyelesaian sengketa itu pertama sebenarnya orang yang sudah ngerti kredit itu dia berani melawan, dia berani berhadapan, dia ngerti karena masalah kredit itu hubungan nya bukan masalah ke pidana, kalau orang yang sudah pintar itu sudah ngerti dan itu makanannya sehari-hari, dia sudah tidak akan takut dengan kasarnya dengan SP, somasi, dan surat panggilan dari pengadilan agama. Itu sudah tidak pengaruh ke dia. Kedua, kita berhadapan dengan ormas. Sudah itu kondisi yang paling sulit itu.”⁸⁹

Berdasarkan keterangan yang peneliti peroleh dari kedua narasumber diatas menjelaskan bahwa secara umum terdapat dua faktor penghambat yang dihadapi oleh *fintech* SyarQ saat proses penyelesaian kredit macet, yaitu nasabah tidak kooperatif ketika diajak untuk bernegosiasi dan nasabah mengalihkan objek pembiayaan.

Adapun faktor penghambat dari penyelesaian sengketa kredit macet di *fintech* Winwin sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Linus Nduru selaku Manajer *fintech* Winwin, beliau menjelaskan sebagai berikut:

“Hambatan yang non fisik ya, seperti tidak ada respon dari debitur itu, ketika kita hubungi hp nya tidak aktif, wa nya off semua, atau ternyata di blok semua nomor nya kita, lalu langkah yang kita lakukan disitu ya kita satu aja jalur email dan setiap saat secara berkala kita email yang bersangkutan. Terus kalau hambatan fisik ketika kita sudah serahkan ke pihak ketiga itu seperti rekan kerjanya atau bahkan hrd nya ternyata mereka kerja sama untuk menyembunyikan debitur, ketika kita tanya debitur bersangkutan oh ternyata sudah resign. Kita kalau datang ke rumah juga sulit, kenapa? Karena rata2 orang yang kita approve ini orang kantoran. Kalau siang hari

⁸⁹ Rangga Alamsyah, wawancara (Bandung, 9 September 2019).

ngga ada di rumah. kalau menagih di rumah maka tim lapangan akan menunggu sampai di rumah, tidak lewat dari jam 8 malam.”⁹⁰

Ibuk Fionita staf *collection fintech* Winwin menyampaikan sebagai berikut:

“Kalau hambatannya ya kalau semisalnya hp nya ngga aktif, terus dia sudah resign, terus antara nomor telepon keluarga yang dicantumi di aplikasi tidak bisa dihubungi. Satu satunya cara terakhir kita komunikasi by email.”⁹¹

C. Analisis Data

1. Proses Penyelesaian Sengketa Kredit Macet Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi di *Fintech* SyarQ dan *Fintech* Winwin

Pada umumnya risiko potensial yang terjadi dalam penyaluran kredit adalah risiko kredit (*credit risk*) yaitu risiko yang terjadi akibat kegagalan nasabah untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.⁹² Risiko kredit dapat menimpa setiap lembaga keuangan tak terkecuali layanan *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin sebagai lembaga keuangan yang saat ini sedang berkembang pesat dan masifnya menyalurkan kredit kepada masyarakat.⁹³

⁹⁰ Linus Nduru, wawancara (Surabaya, 19 Agustus 2019).

⁹¹ Fionita, wawancara (Surabaya, 18 September 2019).

⁹² Tariqullah Khan dan Habib Ahmed, *Manajemen Risiko Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 11-12

⁹³ *Fintech* dikategorikan sebagai lembaga keuangan hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1 angka 13 dan Pasal 2 ayat 1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

Terjadinya kasus kredit macet dikategorikan sebagai perbuatan wanprestasi. Bentuk perbuatan wanprestasi dalam perjanjian pinjam meminjam dibagi menjadi tiga bentuk, yaitu utang tidak dikembalikan sama sekali, mengembalikan utang hanya sebagian saja, dan mengembalikan utang tapi terlambat waktunya.⁹⁴ Kasus kredit macet dalam perjanjian pinjam meminjam menuntut adanya mekanisme penyelesaian sengketa. Karenanya dalam setiap perjanjian perlu dimasukan klausul penyelesaian sengketa apabila salah satu pihak tidak memenuhi perjanjian atau wanprestasi.⁹⁵

Transaksi pinjam meminjam uang melalui *fintech* termasuk dalam bidang hukum teknologi informasi dan transaksi elektronik. Menurut Ermansjah Djaja apabila terjadi sengketa perdata, maka tata cara penyelesaiannya telah diatur dalam Pasal 39 Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 jo Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.⁹⁶ Pasal 39 ayat (2) UU ITE menyebutkan bahwa sengketa yang terjadi antara kedua belah pihak dapat diselesaikan melalui arbitrase atau melalui lembaga penyelesaian sengketa alternatif.⁹⁷

Regulasi berikutnya yang menjadi dasar pengaturan penyelesaian sengketa dalam transaksi pinjam meminjam uang melalui *fintech* tertuang di dalam Pasal 20 ayat (2) huruf l POJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang

⁹⁴ Gatot Supramono, *Perjanjian Utang Piutang*, 31-34.

⁹⁵ Salim HS, Abdullah, dan Wiwik Wahyuningsih, *Perancangan Kontrak & Memorandum of Understanding (MoU)*, 66.

⁹⁶ Ermansjah Djaja, *Penyelesaian Sengketa Hukum Teknologi Informasi Dan Transaksi Elektronik* (Yogyakarta: Pustaka Timur, 2010), 45.

⁹⁷ Pasal 39 ayat (2) Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi yang menjelaskan bahwa dalam dokumen elektronik pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*) harus memuat mekanisme penyelesaian sengketa.⁹⁸ Penyelesaian sengketa hukum informasi dan transaksi elektronik dapat diselesaikan secara litigasi dan non litigasi. Penyelesaian sengketa secara litigasi dilakukan melalui gugatan perdata ke Pengadilan, sedangkan secara non litigasi dapat ditempuh melalui arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa.⁹⁹

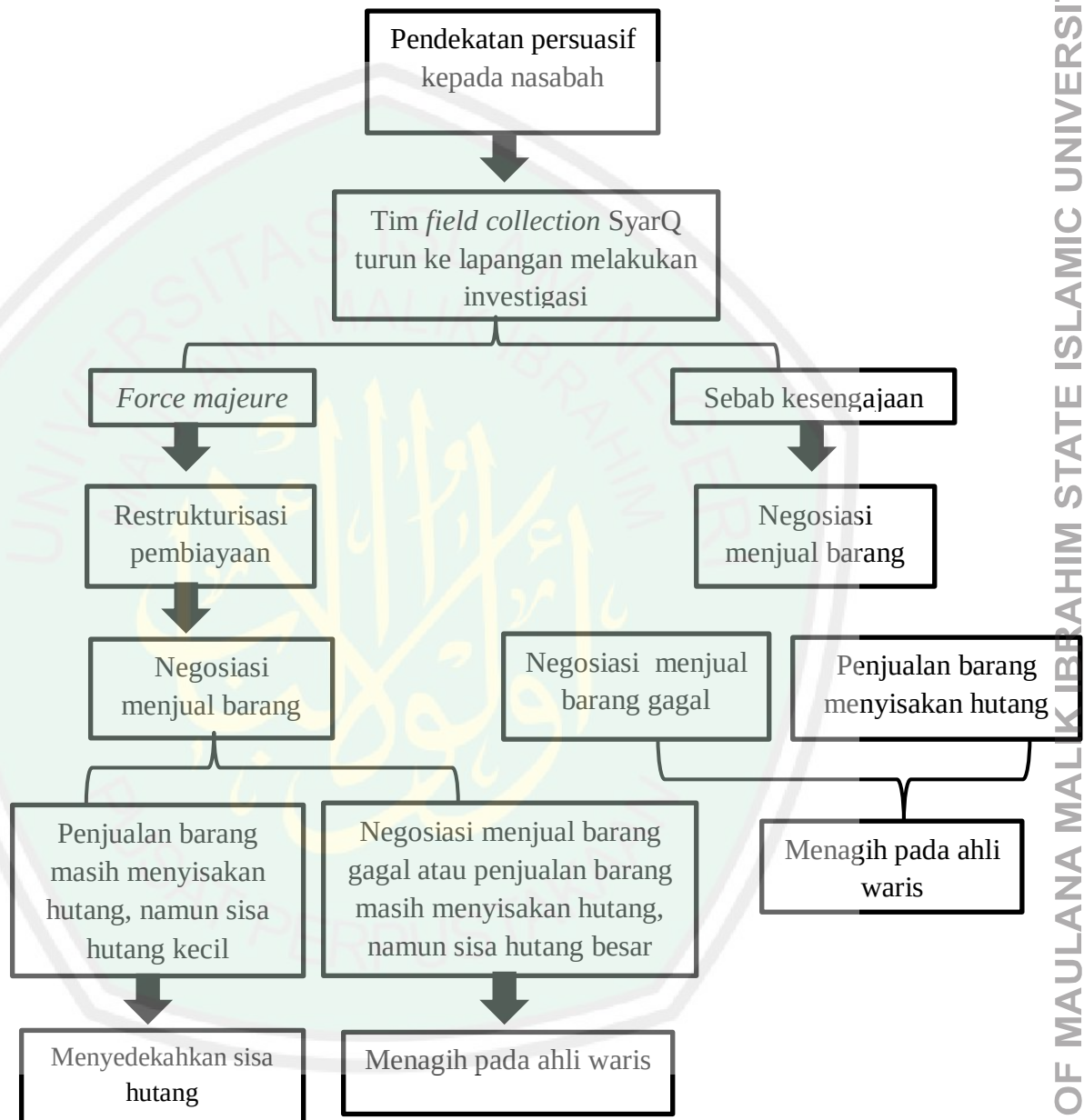
Penyelesaian sengketa kredit macet di *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin selama ini hanya menempuh jalur non litigasi. Rohmadi Utsman menyatakan bahwa terdapat tujuan dari penyelesaian sengketa secara non litigasi. Pertama, mengurangi kemacetan perkara di Pengadilan. Kedua, meningkatnya tata tertib masyarakat dalam proses penyelesaian sengketa. Ketiga, memberikan peluang untuk terciptanya penyelesaian sengketa dengan hasil keputusan yang dapat diterima dan memuaskan para pihak.¹⁰⁰ Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi menurut Ermansjah Djaja dapat dilakukan dengan pertemuan langsung antara para pihak yang bersengketa tanpa melibatkan pihak ketiga. Jika upaya penyelesaian sengketa tersebut tidak berhasil, para

⁹⁸ Pasal 20 ayat (2) huruf 1 POJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

⁹⁹ Ermansjah Djaja, *Penyelesaian Sengketa Hukum Teknologi*, 48.

¹⁰⁰ Rohmadi Utsman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), 10-11.

pihak dapat meminta bantuan pihak ketiga sebagai perantara.¹⁰¹ Berikut tabel uraian mengenai penyelesaian kredit macet di *Fintech SyarQ*.



¹⁰¹ Ermansjah Djaja, *Penyelesaian Sengketa Hukum Teknologi*, 105.

a. Pendekatan Persuasif

Pendekatan persuasif kepada nasabah merupakan langkah pertama yang ditempuh oleh *fintech* SyarQ dalam menyelesaikan kredit yang macet. Pendekatan persuasif yang dilakukan oleh *fintech* SyarQ dalam menangani kredit macet dilakukan dengan menghubungi nasabah melalui via telepon, *whatsapp*, dan *email* sebanyak 3 kali di tiga minggu awal *collect 2* untuk menanyakan kondisi terakhir dari nasabah serta menanyakan permasalahan apa yang dihadapi oleh nasabah sehingga menunggak pembayaran. Apabila pendekatan persuasif mengalami kegagalan, maka tim *field collection* SyarQ akan turun ke lapangan untuk menagih utang kepada nasabah. Tim *field collection* SyarQ ketika turun ke lapangan tidak hanya melakukan penagihan hutang tetapi juga melakukan investigasi kepada nasabah dan orang yang tinggal di sekitar rumahnya guna memperoleh informasi mengenai penyebab nasabah menunggak pembayaran utangnya disebabkan karena unsur kesengajaan dari nasabah atau peristiwa *force majeure*.

Satrio J menjelaskan bahwa secara garis besar seorang debitur yang tidak melakukan prestasinya disebabkan oleh dua hal yaitu unsur kelalaian atau kesengajaan dari debitur untuk tidak berprestasi dan keadaan tidak terduga yang dihadapi oleh debitur.¹⁰²

¹⁰² Satrio J, *Hukum Perikatan* (Bandung: Alumni, 1999), 89.

1) Sebab Kelalaian Nasabah

Wanprestasi karena faktor kelalaian adalah suatu perbuatan debitur yang mana ia sendiri mengetahui bahwa perbuatan atau sikap yang dilakukannya akan merugikan pihak lain. Menetapkan seorang debitur itu lalai tidaklah mudah, perlunya dilakukan proses pembuktian.¹⁰³ Kelalaian adalah salah satu bentuk dari sifat lupa (*nisyan*). Jika debitur lalai melakukan kewajibannya dalam keadaan sadar, maka tidak menjadikan debitur terbebas dari pertanggungjawaban atas perbuatannya. Seluruh kerugian kreditur yang timbul wajib ditanggung dan diganti oleh debitur, karena harta dan jiwa kreditur memperoleh perlindungan.¹⁰⁴

2) Sebab *Force Majeure*

Menurut pendapat Subekti *force majeure* atau keadaan memaksa ada yang bersifat mutlak sehingga prestasi sama sekali tidak dapat dilaksanakan dan *force majeure* yang bersifat relatif yaitu suatu keadaan memaksa yang masih memungkinkan debitur untuk memenuhi prestasinya namun ditangguhkan untuk sementara waktu.¹⁰⁵ Salah satu ruang lingkup dari macam-macam *force majeure* berdasarkan yurisprudensi dan putusan Mahkamah Agung adalah keadaan darurat, yaitu kondisi atau situasi yang

¹⁰³ Marnan A. T. Mokorimban dan Laurens L. S. Hermanus, "Wanprestasi Dalam Perjanjian Yang Dapat Dipidana Menurut Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana," *Jurnal Lex Privatum*, 4 (Juni, 2018), 10.

¹⁰⁴ Supriyadi, "Desain Penyelesaian Kredit Macet Pembiayaan Murabahah BMT Bina Ummat Sejahtera Melalui Pendekatan *Socio Legal Research*," *Jurnal Al-'Adalah*, 2 (Desember, 2016), 197.

¹⁰⁵ I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan* (Jakarta: Sinar Grafika, 2018), 24.

tidak dapat diduga sama sekali atau keadaan yang begitu memaksa diluar kehendak debitur seperti sakit atau kematian dari debitur.¹⁰⁶

Berdasarkan hasil Investigasi yang dilakukan di lapangan, staf *field collection* akan bernegosiasi atau bermusyawarah dengan nasabah untuk mencari *win-win solution* dan menentukan tindakan yang akan diambil selanjutnya sesuai dengan keadaan yang dialami oleh nasabah.¹⁰⁷ Menurut pandangan Ahmad Mujahidin negosiasi atau musyawarah ketika menyelesaikan sengketa kredit macet dalam syariat Islam tindakan ini bagian dari perdamaian atau *shulhu*. Pelaksanaan *shulhu* bisa dilakukan dengan beberapa langkah antara lain:¹⁰⁸

- 1) Dengan cara *ibra'* artinya membebaskan debitur dari sebagian kewajibannya
- 2) Dengan cara *mufaadhah* artinya penggantian dengan yang lain, misalnya dengan cara:
 - a) *Shulhu hibah*, yaitu kreditur menghibahkan sebagian barang yang dituntut kepada debitur.
 - b) *Shulhu baiy'*, yaitu debitur menjual barang yang menjadi objek pembiayaan.

¹⁰⁶ Darly John Rasuh, "Kajian Hukum Keadaan Memaksa (*Force Majeure*) Menurut Pasal 1244 Dan Pasal 1245 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata," *Jurnal Lex Privatum*, 2 (Februari, 2016), 176.

¹⁰⁷ Rizal Fauzi, wawancara (Malang, 31 Agustus 2019); Rangga Alamsyah, wawancara (Bandung, 9 September 2019).

¹⁰⁸ Ahmad Mujahidin, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah di Indonesia* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), 137.

- c) *Shulhu ijarah*, yaitu kreditur mempersewakan barang yang dituntut kepada debitur dan debitur membayar sewa.
- 3) Dengan cara menunda pembayaran hutang hingga nasabah mampu membayar hutangnya kembali.

Ahmad Mujahidin menjelaskan lebih lanjut ketika melakukan negosiasi atau musyawarah untuk mencapai perdamaian, para pihak harus rela berkorban demi terlaksana dan tercapainya kesepakatan dalam penyelesaian sengketa antara kedua belah pihak, sehingga tidak ada pihak yang kalah ataupun yang menang, keduanya saling diuntungkan.¹⁰⁹ Proses penyelesaian sengketa melalui pendekatan persuasif yang dilakukan oleh *fintech* SyarQ secara hukum sesuai dengan ketentuan Pasal 6 ayat 1 dan ayat 2 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.¹¹⁰

b. Mekanisme Restrukturisasi

Mekanisme restrukturisasi yang diterapkan oleh *fintech* SyarQ hanya *rescheduling* atau penjawalan kembali. Dalam pasal 15 ayat (1) huruf a PBI Nomor 10/18/PBI/2008 tentang Restrukturisasi Pembiayaan Bagi Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah dijelaskan bahwa pembiayaan dalam bentuk

¹⁰⁹ Ahmad Mujahidin, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah*, 138.

¹¹⁰ Pasal 6 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

piutang *murabahah* atau piutang *istishna'* dapat direstrukturisasi dengan cara penjadwalan kembali (*rescheduling*).”¹¹¹

Menurut Thomas Suyatno maknisme *rescheduling* berkaitan dengan jangka waktu kredit sehingga keringanan yang dapat diberikan adalah:

- a) Memperpanjang jangka waktu kredit
- b) Memperpanjang jangka waktu angsuran, misalnya angsuran semula ditetapkan selama 3 bulan, kemudian menjadi 6 bulan.
- c) Penurunan jumlah untuk setiap angsuran yang mengakibatkan perpanjangan jangka waktu kredit.¹¹²

Kebijakan restrukturisasi sebagai bentuk upaya dari SyarQ untuk meringankan beban nasabah yang belum mampu membayar kewajiban hutangnya pada saat jatuh tempo. Penyelesaian kredit macet melalui restrukturisasi menurut Anton Suyatno merupakan langkah penyelamatan kredit yang pada dasarnya masih termasuk tahap negosiasi dengan pihak debitur, dimana dapat diharapkan debitur masih bisa memperbaiki kualitas pinjamannya setelah dilakukan restrukturisasi.¹¹³ Menurut Ahmad Subagyo bahwa kriteria kredit yang dapat diusulkan untuk direstrukturisasi mencakup:¹¹⁴

¹¹¹ Pasal 15 ayat (1) huruf a PBI Nomor 10/18/PBI/2008 tentang Restrukturisasi Pembiayaan Bagi Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah.

¹¹² Thomas Suyatno, HA Chalik, Made Sukada, dkk, *Dasar-Dasar Perkreditan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003), 115.

¹¹³ Anton Suyatno, *Kepastian Hukum Dalam Penyelesaian Kredit Macet*, 44.

¹¹⁴ Ahmad Subagyo, *Teknik Penyelesaian Kredit Bermasalah* (Bogor: Mitra Wacana Media, 2015), 151.

- a) Masih adanya iktikad baik dari debitur untuk menyelesaikan kewajiban kreditnya secara baik.
- b) Diperkirakan bahwa apabila tidak dilakukan restrukturisasi, maka debitur akan mengalami kesulitan pembayaran pokok kreditnya.

Ketentuan ini sejalan dengan ketentuan Pasal 1 dan Pasal 51 PBI Nomor 7/2/PBI/2005 tentang Penilaian Kualitas Aktiva Bank Umum dan Pasal 1 PBI Nomor 10/18/PBI/2008 tentang Restrukturisasi Pembiayaan Bagi Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah yang mana kedua PBI tersebut sama-sama menyatakan restrukturisasi pembiayaan hanya dapat dilakukan oleh lembaga keuangan untuk membantu nasabah agar dapat menyelesaikan kewajibannya.¹¹⁵ Keterangan lebih lanjut mengenai kriteria nasabah yang layak pembiayaannya direstrukturisasi dijelaskan dalam pasal 5 ayat (1) dan ayat (2) PBI Nomor 10/18/PBI/2008 tentang Restrukturisasi Pembiayaan Bagi Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah yaitu nasabah mengalami penurunan kemampuan pembayaran dan restrukturisasi hanya dapat dilakukan untuk pembiayaan dengan kualitas kurang lancar, diragukan dan macet.¹¹⁶

Ketentuan mengenai restrukturisasi pembiayaan juga diatur dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 04/DSN-MUI/IV/2000 tentang Murabahah yang bunyinya yaitu bangkrut dalam Murabahah: Jika nasabah telah

¹¹⁵ Pasal 1 dan Pasal 51 PBI Nomor 7/2/PBI/2005 tentang Penilaian Kualitas Aktiva Bank Umum dan pasal 1 PBI Nomor 10/18/PBI/2008 tentang Restrukturisasi Pembiayaan Bagi Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah.

¹¹⁶ Pasal 5 ayat (1) dan ayat (2) PBI Nomor 10/18/PBI/2008.

dinyatakan pailit dan gagal menyelesaikan utangnya, bank harus menunda tagihan utang sampai ia menjadi sanggup kembali, atau berdasarkan kesepakatan.¹¹⁷ Ketentuan lebih rinci juga diatur dalam Fatwa Nomor 48/DSN-MUI/II/2005 tentang Penjawalan Kembali Tagihan Murabahah menjelaskan LKS boleh melakukan penjadwalan kembali (rescheduling) tagihan murabahah bagi nasabah yang tidak bisa menyelesaikan/melunasi pembiayaannya sesuai jumlah dan waktu yang telah disepakati, dengan ketentuan:¹¹⁸

1. Tidak menambah jumlah tagihan yang tersisa;
2. Pembebanan biaya dalam proses penjadwalan kembali adalah biaya riil;
3. Perpanjangan masa pembayaran harus berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.

Hasil negosiasi penyelesaian kredit macet yang disepakati oleh tim *collection* dan nasabah dengan mekanisme restrukturisasi, akan diajukan terlebih dahulu kepada Manajer Operasional untuk meminta persetujuan. Jika disetujui maka nasabah diminta untuk mendatangi kantor SyarQ untuk membuat perjanjian pembayaran baru secara tertulis. Ketentuan ini sesuai dengan bunyi pasal 4 PBI Nomor 10 Tahun 2018 menyatakan bahwa

¹¹⁷ Point Keenam Keputusan Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 04/DSN-MUI/IV/2000 tentang *Murabahah*.

¹¹⁸ Point Pertama Keputusan Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 48/DSN-MUI/II/2005 tentang Penjadwalan Kembali Tagihan *Murabahah*

restrukturisasi pembiayaan hanya dapat dilakukan atas dasar permohonan secara tertulis dari nasabah.¹¹⁹

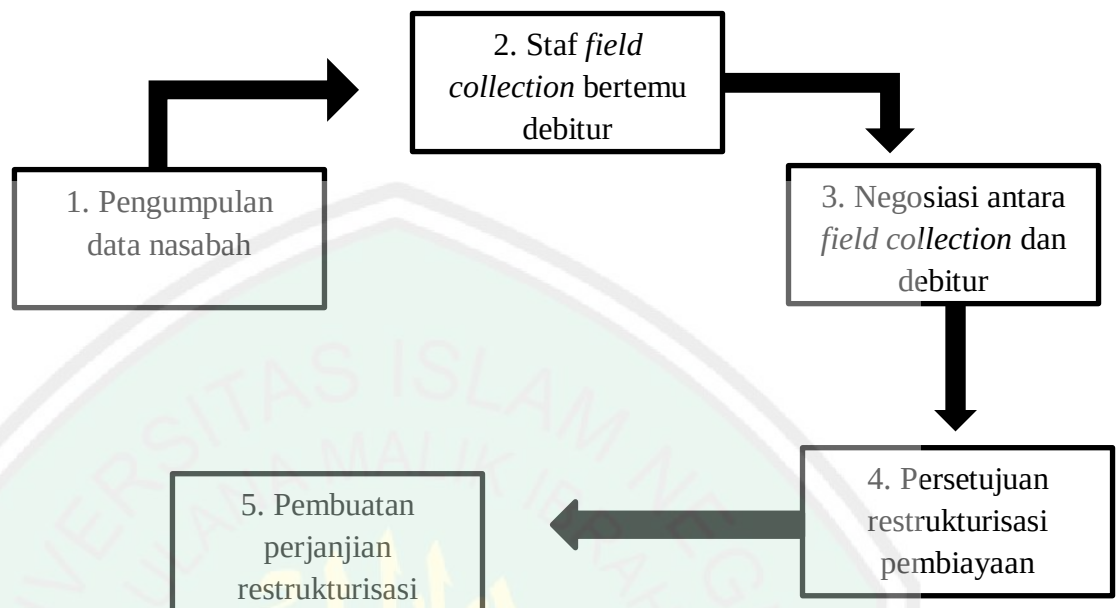
Secara umum, proses merestrukturisasi kredit macet di *fintech* SyarQ dapat dilakukan melalui langkah-langkah berikut:¹²⁰

- a) Pertama, staf *field collection* mengumpulkan data debitur yang bermasalah.
- b) Kedua, pertemuan langsung antara staf *field collection* dan debitur untuk mengetahui kondisi debitur.
- c) Ketiga, negosiasi antara staf *field collection* dan debitur dengan kesepakatan untuk merestrukturisasi pembiayaan.
- d) Keempat, staf *field collection* akan mengajukan restrukturisasi pembiayaan kepada Manajer Operasional *fintech* SyarQ untuk meminta persetujuan.
- e) Kelima, jika restrukturisasi pembiayaan disetujui, maka nasabah datang ke kantor SyarQ untuk membuat perjanjian baru.

¹¹⁹ Pasal 4 PBI Nomor 10/18/PBI/2008.

¹²⁰ Ranga Alamsyah, wawancara (Bandung, 9 September 2019); Ahmad Subagyo, *Teknik Penyelesaian Kredit Bermasalah*, 157-158.

Alur kerja restrukturisasi di *fintech* SyarQ



Apabila ditinjau dari sudut pandang syariah maka restrukturisasi adalah penerapan etika berlapang dada dalam pembayaran hutang, hal ini merupakan suatu perbuatan yang sangat mulia dalam bermuamalah.¹²¹ Allah berfirman dalam surah Al-Baqarah ayat 280:

وَإِنْ كَانَ دُوْ عُسْرَةٌ فَنُظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۚ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ ۖ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ

“Dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, maka berilah tangguh sampai dia berkelapangan. Dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu lebih baik bagimu jika kamu mengetahui.”¹²²

¹²¹ Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah*, 77.

¹²² QS. Al-Baqarah (2): 280.

Rasulullah bersabda:

عَنْ جَابِرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ، رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ قَالَ: رَحِمَ اللَّهُ رَجُلًا سَمَحًا إِذَا

بَاعَ، وَإِذَا اشْتَرَى، وَإِذَا اقْتَضَى (رواه البخاري)

“Dari Jabir bin Abdillah RA sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda, Allah mengasihi seseorang yang ia mudah dalam penjualan, mudah dalam pembelian, dan mudah dalam penagihan piutang.”¹²³

رَوَى ابْنُ عَبَّاسٍ أَنَّ النَّبِيَّ ﷺ لَمَّا أَمَرَ بِإِخْرَاجِ بَنِي النَّضِيرِ جَاءَهُ نَاسٌ مِنْهُمْ، فَقَالُوا: يَا

نَبِيَّ اللَّهِ، إِنَّكَ أَمَرْتَ بِإِخْرَاجِنَا وَلَنَا عَلَى النَّاسِ دِيُونٌ لَمْ تَحِلَّ، فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ

عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ: ضَعُوا وَتَعَجَّلُوا (رواه الطبري والحاكم في المستدرک وصححه)

“Diriwayatkan dari Ibnu Abbas meriwayatkan bahwa Nabi SAW. ketika beliau memerintahkan untuk mengusir Bani Nadhir, datanglah beberapa orang dari mereka seraya mengatakan: Wahai Nabi Allah sesungguhnya engkau telah memerintahkan untuk mengusir kami sementara kami mempunyai piutang pada orang-orang yang belum jatuh tempo maka Rasulullah saw berkata: berilah keringanan dan tagihlah lebih cepat.”¹²⁴

c. Negosiasi Menjual Obyek Murabahah

Upaya negosiasi agar nasabah menjual objek pembiayaan murabahah adalah langkah penyelesaian sengketa yang dilakukan apabila mekanisme restrukturisasi mengalami kegagalan dan/atau penyebab dari adanya

¹²³ Abu Abdillah Muhammad bin Isma'il Al-Bukhari, *Shahih Bukhari*, 500.

¹²⁴ Abu Qosim Sulaiman bin Ahmad Ath-Thabrani, *Al-Mu'jam Al-Ausath*, Juz I (Riyadh: Darul Haramain, 1995), 249.

wanprestasi disebabkan karena kelalaian nasabah sendiri. Pihak SyarQ tidak bisa menyita dan menjual secara langsung objek *murabahah* untuk menutupi hutang nasabah, namun SyarQ melakukan negosiasi dengan nasabah supaya ia mau menjual objek *murabahah* dengan sendiri atau diwakilkan oleh SyarQ. Imam Wahyudi dalam bukunya menjelaskan bahwa berkaitan dengan likuidasi harta atau objek *murabahah* idealnya dilakukan oleh nasabah sendiri karena kepemilikan objek *murabahah* berada ditangan nasabah. Secara teknis menjual objek *murabahah* dapat diwakilkan kepada lembaga keuangan dengan izin dari debitur.¹²⁵

Berdasarkan analisa penulis, penyelesaian sengketa melalui penjualan objek *murabahah* sama halnya dengan praktek menjadikan objek *murabahah* sebagai jaminan dalam pembiayaan, meskipun pihak SyarQ tidak mempersyaratkan hal demikian dalam klausula perjanjian. Menjadikan objek *murabahah* sebagai jaminan diperbolehkan dalam ketentuan syariat Islam. Erwandi Tirmidzi menyampaikan pendapatnya bahwa lembaga keuangan dapat membuat perjanjian dengan nasabah untuk menjadikan objek *murabahah* sebagai barang jaminan. Lembaga keuangan memiliki hak menjual objek *murabahah* untuk menutupi sisa hutang nasabah apabila terjadi kasus kredit macet. Solusi ini diperbolehkan dan disetujui oleh lembaga fatwa *Majma' Al-Fiqih Al-Islami*, lembaga AAOIFI, serta pendapat jumhur ulama empat *madzhab*. Erwandi Tirmidzi mengutip pendapat Ibnu Qayyim bahwa barang yang telah dijual kemudian oleh penjual disyaratkan agar menjadi

¹²⁵ Imam Wahyudi, Miranti Kartika Dewi, Fenny Rosmanita, dkk, *Manajemen Risiko Bank Islam* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 96.

barang jaminan untuk melunasi hutang debitur dalam hal ini tidak ada larangan dan disetujui oleh para ulama.¹²⁶ Muhammad Syafi'i Antonio juga berpendapat bahwa dalam teknis operasionalnya lembaga keuangan syariah dapat menjadikan barang atau objek pembiayaan sebagai barang jaminan untuk menutupi hutang nasabah jika terjadinya kredit macet.¹²⁷

Muhammad Syafii Antonio menjelaskan bahwa pada dasarnya keberadaan jaminan dalam pembiayaan *murabahah* bukanlah suatu hal yang mutlak dipenuhi dalam transaksi *murabahah*. Adanya jaminan dimaksudkan agar pemesan atau debitur tidak main-main dengan transaksi yang ia lakukan.¹²⁸ Barang yang menjadi objek *murabahah* tersebut sesuai dengan kesepakatan kreditur dan debitur dapat diikat menjadi agunan pokok. Selain barang yang diperjualbelikan, lembaga keuangan juga diperbolehkan untuk meminta jaminan selain objek *murabahah* berupa harta kekayaan yang lainnya dari nasabah. Jaminan ini disebut sebagai jaminan tambahan.¹²⁹ Diperbolehkannya menyertakan barang jaminan dalam transaksi *murabahah* diatur dalam fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 4/DSN-MUI/VI/2000 tentang *murabahah* menyatakan bahwa jaminan dalam *murabahah* dibolehkan, agar nasabah serius dengan pesannya.¹³⁰

¹²⁶ Erwandi Tarmizi, *Harta Haram Muamalat Kontemporer* (Bogor: PT Berkat Mulia Insani, 2017), 461

¹²⁷ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek* (Jakarta: Gema Insani, 2001), 105.

¹²⁸ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek*, 105.

¹²⁹ Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah*, 49-50.

¹³⁰ Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 4/DSN-MUI/VI/2000 tentang *murabahah*.

Jika hasil negosiasi nasabah setuju untuk menjual atau melelang objek *murabahah*, maka nasabah dapat menjual objek *murabahah* secara pribadi atau SyarQ yang mewakili nasabah untuk menjualnya. Hasil penjualan objek *murabahah* akan digunakan untuk menutupi hutang nasabah. Apabila dari hasil penjualan terdapat kelebihan maka SyarQ akan mengembalikannya kepada nasabah. Namun jika dari hasil penjualan belum menutupi hutang nasabah, maka SyarQ akan mempertimbangkan dua hal yaitu nominal sisa hutang nasabah dan keadaan nasabah.¹³¹

Negosiasi menjual objek *murabahah* yang dilakukan oleh SyarQ untuk menyelesaikan sengketa kredit macet sesuai dengan ketentuan fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 47/DSN-MUI/II/2005 tentang penyelesaian Piutang Murabahah Bagi Nasabah Tidak Mampu Membayar. Dalam fatwa tersebut dijelaskan LKS boleh melakukan penyelesaian (settlement) *murabahah* bagi nasabah yang tidak bisa menyelesaikan/melunasi pembiayaannya sesuai jumlah dan waktu yang telah disepakati, dengan ketentuan:¹³²

- a. Obyek *murabahah* atau jaminan lainnya dijual oleh nasabah kepada atau melalui LKS dengan harga pasar yang disepakati;
- b. Nasabah melunasi sisa utangnya kepada LKS dari hasil penjualan;
- c. Apabila hasil penjualan melebihi sisa utang maka LKS mengembalikan sisanya kepada nasabah;

¹³¹ Rizal Fauzi, wawancara (Malang, 31 Agustus 2019); Rangga Alamsyah, wawancara (Bandung, 9 September 2019).

¹³² Point Pertama Keputusan Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 47/DSN-MUI/II/2005 tentang Penyelesaian Piutang *Murabahah* Bagi Nasabah Tidak Mampu Membayar.

- d. Apabila hasil penjualan lebih kecil dari sisa utang maka sisa utang tetap menjadi utang nasabah;
- e. Apabila nasabah tidak mampu membayar sisa utangnya, maka LKS dapat membebaskannya.

Apabila sisa cicilan nasabah nominalnya kecil dan keadaan nasabah memang sudah tidak mampu lagi membayar cicilannya disebabkan faktor *force majeure*, maka langkah terakhir yang diambil yaitu SyarQ akan membebaskan hutang nasabah, tetapi sebaliknya jika nominal sisa cicilan besar maka sisanya tetap menjadi hutang nasabah yang harus dibayar.¹³³ Kebijakan SyarQ membebaskan hutang nasabah yang tertimpa musibah sesuai dengan ketentuan firman Allah Allah berfirman dalam surah Al-Baqarah ayat 280.

وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۚ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ ۖ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ

*“Dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, maka berilah tangguh sampai dia berkelapangan. Dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui.”*¹³⁴

d. Menagih Kepada Ahli Waris

Salah satu karakteristik pembiayaan di SyarQ adalah keterlibatan ahli waris dalam proses pembiayaan yang diajukan oleh nasabah. Ahli waris nasabah memiliki andil sebagai pihak penjamin untuk membayar hutang

¹³³ Rizal Fauzi, wawancara (Malang, 31 Agustus 2019); Rangga Alamsyah, wawancara (Bandung, 9 September 2019).

¹³⁴ QS. Al-Baqarah (2): 280.

nasabah ketika terjadi kredit macet. Kesedian ahli waris dalam menjamin hutang nasabah mempengaruhi kebijakan SyarQ untuk menyetujui atau menolak pembiayaan yang diajukan oleh nasabah. Penagihan hutang nasabah kepada ahli waris merupakan langkah terakhir penyelesaian kredit macet yang ditempuh oleh SyarQ jika nasabah dalam kondisi, yaitu wanprestasi disebabkan faktor kelalaian atau kesengajaan, proses negosiasi untuk menjual barang murabahah gagal, dan barang yang telah dijual oleh nasabah masih menyisakan hutang dengan nominal yang cukup besar.

Ahmad Subagyo berpendapat bahwa dalam hal kredit yang dijamin pihak ketiga seperti jaminan perseorangan dan jaminan perusahaan, mereka disebut sebagai penanggung atau penjamin. Debitur yang tidak mampu atau enggan melunasi hutangnya pada lembaga keuangan, maka hutang tersebut dapat ditagih kepada penanggung.¹³⁵ Apabila penanggungan hutang tersebut perorangan, maka diperlukan persetujuan istri atau suami melakukan perjanjian penanggungan hutang tersebut. Filosofinya menurut Hasanudin Rahman terletak pada Pasal 1826 KUH Perdata yang menyebutkan bahwa perikatan-perikatan penanggung berpindah kepada ahli warisnya. Jika penanggungan hutang adalah perusahaan, maka hal pertama yang harus diperhatikan adalah anggaran dasar atau akta pendirian perseroan tentang siapa saja yang dapat bertindak mewakili perseroan tersebut.¹³⁶

¹³⁵ Ahmad Subagyo, *Teknik Penyelesaian Kredit Bermasalah*, 100.

¹³⁶ Hasanudin Rahman, *Aspek-Aspek Hukum Pemberian Kredit Perbankan Di Indonesia* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1998), 165-166.

Subekti menyatakan bahwa pihak ketiga sebagai penanggung tidak diwajibkan membayar kepada kreditur kecuali debitur lalai membayar hutangnya, sedangkan harta benda milik debitur terlebih dahulu harus dijual untuk melunasi hutangnya. Dalam ketentuan ini bahwa tanggung jawab penanggung merupakan suatu cadangan dalam hal benda debitur yang telah dijual tidak mencukupi untuk melunasi hutangnya. Secara tegasnya seorang penanggung yang dituntut untuk membayar hutangnya debitur, maka ia memiliki hak untuk menuntut supaya dilakukan lelang terlebih dahulu terhadap kekayaan debitur. Namun si penanggung tidak dapat menuntut supaya harta benda si berhutang lebih dahulu dijual untuk melunasi hutangnya apabila ia telah melepaskan hak istimewanya untuk menuntut supaya benda-benda debitur lebih dahulu dijual.¹³⁷

Jaminan atau penanggungan yang berasal dari perorangan atau perusahaan berbadan hukum menurut pendapat Faturrahman Djamil dalam konteks fikih *mua'amalah* didasarkan kepada prinsip *kafalah*.¹³⁸ Jenis akad *kafalahnya* adalah *kafalah bi al-dain*¹³⁹ yaitu jaminan yang diberikan oleh pihak ketiga bahwa pihak ketiga siap menanggung pelunasan utang dari debitur jika debitur gagal bayar, karena sebab pailit (*ability to pay*) atau kabur (*willingness to pay*). Dalam kondisi ini, penanggung (*kafil*) memiliki kedudukan yang sama dengan debitur pada waktu pelunasan. Artinya apabila

¹³⁷ R. Subekti, *Jaminan-Jaminan Untuk Pemberian Kredit Menurut Hukum Indonesia* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1996), 27-28.

¹³⁸ Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah*, 95.

¹³⁹ Jaih Mubarak dan Hasanudin, *Fikih Mu'amalah Maliyyah Akad Tabarru'* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2017), 197.

debitur gagal bayar, maka lembaga keuangan selaku pihak pemberi pinjaman memiliki hak untuk menagih pada penjamin.¹⁴⁰ Menurut Muhammad Syafii Antonio akad *kafalah* memiliki arti pemindahan atau pengalihan tanggung jawab seseorang *makful 'anhu* dengan berpegang kepada tanggung jawab *kafil* sebagai penjamin hutang.¹⁴¹

Apabila *kafil* memenuhi kewajibannya dengan membayar hutang *makful 'anhu* dan pembayaran hutang seizin dari *makful 'anhu*. Maka *kafil* boleh meminta kembali uang dengan jumlah yang sama kepada *makful 'anhu*. Namun apabila *kafil* membayar hutang tanpa sepengetahuan atau izin dari *makful 'anhu*. Maka *kafil* tidak lagi mempunyai hak untuk meminta ganti rugi.¹⁴²

Dalil hadits yang menjadi dasar ada dan bolehnya penanggungan pada perjanjian utang piutang terdapat di dalam hadits riwayat Imam Bukhari:

عَنْ سَلَمَةَ بْنِ الْأَكْوَعِ أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ أُتِيَ بِجَنَازَةٍ لِيُصَلِّيَ عَلَيْهَا، فَقَالَ:

هَلْ عَلَيْهِ مِنْ دَيْنٍ؟ قَالُوا: لَا، فَصَلَّى عَلَيْهِ، ثُمَّ أُتِيَ بِجَنَازَةٍ أُخْرَى، فَقَالَ: هَلْ عَلَيْهِ مِنْ

دَيْنٍ؟ قَالُوا: نَعَمْ، قَالَ: صَلُّوا عَلَى صَاحِبِكُمْ، قَالَ أَبُو قَتَادَةَ: عَلَيَّ دَيْنُهُ يَا رَسُولَ اللَّهِ،

فَصَلَّى عَلَيْهِ. (رواه البخاري)

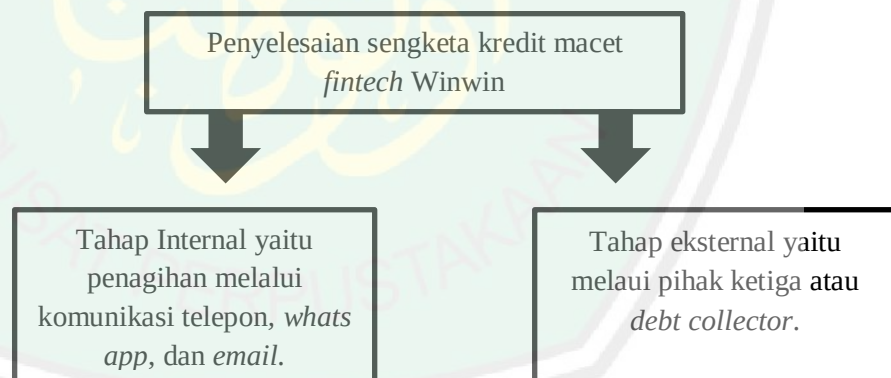
¹⁴⁰ Imam Wahyudi, Miranti Kartika Dewi, Fenny Rosmanita, dkk, *Manajemen Risiko Bank Islam* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 95.

¹⁴¹ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek*, 123.

¹⁴² Rini Fatma Kartika, "Jaminan Dalam Pembiayaan Syariah (*Kafalah* dan *Rahn*)," *Jurnal Kordinat*, 2 (Oktober, 2016), 238.

“Telah dihadapkan kepada Rasulullah SAW jenazah seorang laki-laki untuk disalatkan. Rasulullah saw bertanya apakah ia mempunyai utang? sahabat menjawab tidak. Maka beliau mensalatkannya. Kemudian dihadapkan lagi jenazah lain, Rasulullah pun bertanya apakah ia mempunyai utang? Sahabat menjawab ya. Rasulullah berkata shalatkanlah temanmu itu dan beliau sendiri tidak mau mensalatkannya. Lalu Abu Qatadah berkata, saya menjamin utangnya, ya Rasulullah. Maka Rasulullah pun menshalatkan jenazah tersebut.”¹⁴³

Terjadinya kasus kredit macet tentunya membutuhkan proses penyelesaian yang cepat dan tepat agar tidak merugikan antara kedua belah pihak. Lembaga keuangan yang menghadapi kredit macet dengan intensitas yang tinggi akan menyebabkan turunnya tingkat kesehatan operasi lembaga keuangan tersebut. Proses penyelesaian sengketa kredit macet di *fintech* Winwin terdiri dari dua tahap yaitu tahap internal yang dilakukan oleh staf *desk collection* dan tahap eksternal melalui *debt collector*. Secara sederhana alur penyelesaian sengketa di SyarQ dapat digambarkan sebagai berikut:



a. Penyelesaian Secara Internal

Penyelesaian sengketa secara internal dilakukan oleh staf *desk collection* *fintech* Winwin dengan menghubungi nasabah via telepon dan mengirim *top up notification* melalui pesan *whatsapp* serta *email* kepada nasabah.

¹⁴³ Abu Abdillah Muhammad bin Isma'il Al-Bukhari, *Shahih Bukhari*, 480.

Pemberitahuan jatuh tempo melalui *telephone*, *whatsapp*, dan *email* ini dilakukan selama 3 kali dalam waktu 3 hari yang diistilahkan dengan *calling* 1 sampai dengan *calling* 3. Ketika nasabah yang mengalami jatuh tempo pembayaran tidak kooperatif saat dihubungi dalam artian telepon dari staf *desk collection* tidak diangkat, pesan *whatsapp* atau *email* tidak dibalas dan nomor nasabah yang dihubungi tidak aktif lagi, maka staf *desk collection* akan menghubungi nomor keluarga serumah dan tidak serumah yang dicantumkan oleh nasabah pada saat mengajukan pinjaman, hanya untuk meminta kerjasama agar mengingatkan nasabah membayar hutangnya bukan menagih hutang nasabah kepada mereka.¹⁴⁴

Asep Gumilar mengutip pendapat Kasmir yang menyatakan bahwa ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh lembaga keuangan untuk menagih hutang nasabah yang macet, yaitu:¹⁴⁵

1. Melalui surat, yaitu bilamana pembayaran hutang dari nasabah sudah melewati beberapa hari, namun belum ada pembayaran. Lembaga keuangan dapat mengirim surat untuk mengingatkan atau memberi teguran kepada nasabah yang jatuh tempo pembayaran hutangnya.
2. Melalui telepon, yaitu staf bagian kredit dapat menghubungi nasabah via telepon dan meminta nasabah untuk segera membayar hutangnya.

Seandainya dari hasil komunikasi ternyata nasabah memiliki alasan yang

¹⁴⁴ Linus Nduru, wawancara (Surabaya, 19 Agustus 2019); Fionita, wawancara (Surabaya, 18 September 2019).

¹⁴⁵ Asep Gumilar, Zaini Abdul Malik, dan Ifa Hanifa Senjiaty, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Penagihan Pembiayaan Bermasalah di BPRS HIK Parahyangan Cabang Cileunyi Kabupaten Bandung," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 2 (2018), 736.

dapat diterima, maka sesuai dengan kebijakannya lembaga keuangan dapat memberikan perpanjangan waktu kepada nasabah.

3. Kunjungan personal, yaitu melakukan kunjungan personal kepada nasabah langsung di rumahnya. Hal ini sangat penting dilakukan untuk menagih pinjaman yang macet.

b. Penyelesaian Secara Eksternal

Apabila tahapan penyelesaian kredit macet secara internal tidak berhasil dan nasabah tetap tidak memiliki itikad baik untuk membayar cicilan utangnya, maka *fintech* Winwin akan melakukan upaya penyelesaian tahap eksternal yaitu penagihan yang dilakukan oleh pihak ketiga (*debt collector*).¹⁴⁶

Penyelesaian sengketa kredit macet menggunakan jasa pihak ketiga merupakan upaya yang dilakukan oleh lembaga keuangan untuk mempercepat penyelesaian sengketa kredit macet. Jasa *debt collector* digunakan apabila penyelesaian sengketa kredit macet yang dilakukan oleh tim internal tidak mendapatkan hasil yang sesuai diharapkan. Maka lembaga keuangan dapat memberikan kuasa kepada *debt collector* untuk menagih hutang nasabah. Kepada nasabah, pihak *debt collector* dapat bernegosiasi kepada nasabah untuk melunasi seluruh pokok hutangnya beserta bunga pinjaman sesuai yang telah ditetapkan oleh perusahaan.¹⁴⁷

¹⁴⁶ Linus Nduru, wawancara (Surabaya, 19 Agustus 2019); Fionita, wawancara (Surabaya, 18 September 2019).

¹⁴⁷ Tami Rusli, "Penyelesaian Sengketa Dalam Pembiayaan Konsumen Melalui Jasa Pihak Ketiga," *Jurnal Pranata Hukum*, 1 (Januari, 2009), 44.

Hubungan hukum antara lembaga keuangan dengan debt collector didasarkan pada dua perjanjian yaitu perjanjian tertentu sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak yang diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata dan perjanjian pemberian kuasa dari lembaga keuangan kepada debt collector dalam Pasal 1792 KUH Perdata.¹⁴⁸ Dalam perspektif hukum Indonesia, payung hukum yang menjadi landasan kerjasama antara pihak lembaga keuangan dan debt collector diatur dalam Pasal 13 ayat (1) huruf a Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu Kredit menjelaskan dalam hal Prinsipal, Penerbit, Acquirer, Penyelenggara Kliring dan/atau Penyelenggara Penyelesaian Akhir bekerjasama dengan pihak lain yang menyediakan jasa penunjang di bidang sistem dan teknologi informasi dalam penyelenggaraan APMK, maka Prinsipal, Penerbit, Acquirer, Penyelenggara Kliring dan/atau Penyelenggara Penyelesaian Akhir wajib Memenuhi ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai prinsip kehati-hatian bagi Bank umum yang melakukan penyerahan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada pihak lain.¹⁴⁹

Ketentuan dari Pasal tersebut menurut Diyah Ayu dan Jatu Esthi dapat diketahui bahwa dalam hubungan kerjasama antara lembaga keuangan dengan nasabah, keberadaan *debt collector* bertindak selaku pihak ketiga

¹⁴⁸ Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah*, 97.

¹⁴⁹ Pasal 13 ayat (1) huruf a PBI Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu Kredit.

yang direkrut oleh lembaga keuangan untuk menjalankan tugas dalam menagih hutang nasabah yang sudah jatuh tempo.¹⁵⁰

Kebanyakan lembaga keuangan menggunakan jasa *debt collector* untuk mempercepat penyelesaian penagihan kredit macet. Pada banyak kasus penagihan hutang melalui *debt collector* dinilai lebih efektif dalam bekerja dengan waktu yang relatif singkat dan tingkat keberhasilan cukup tinggi dibandingkan penyelesaian sengketa kredit macet melalui pengadilan.¹⁵¹ Sebuah penelitian memaparkan sebanyak 75% lembaga pembiayaan konsumen menagih kredit macet menggunakan jasa *debt collector* disebabkan karena beberapa hal yaitu:¹⁵²

1. Sarana penegak hukum tidak bekerja dengan optimal dan efisien.
2. Proses penegakan hukum yang lama sehingga timbulnya perasaan kecewa dari masyarakat.
3. Tidak adanya jaminan kepastian hukum yang diberikan.
4. Tingkat keberhasilan *debt collector* menagih kredit macet mencapai 90%.

Jasa *debt collector* yang digunakan oleh fintech Winwin adalah *debt collector* resmi berbentuk badan hukum atau personal yang mendapat sertifikat serta pelatihan resmi dari Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI). Proses penagihan yang dilakukan oleh jasa *debt collector*

¹⁵⁰ Diyah Ayu Hardiyani dan Jatu Esthi Purnaningrum, "Telaah Kedudukan Dan Pengaturan Hukum *Debt Collector* Dalam Prespektif Sinkronisasi Hukum Di Indoenesia (Kajian Pengaturan Prinsip Perbankan, Perlindungan Konsumen Dan Aspek Perikatan Perdata)," *Jurnal Privat Law*, 4 (April, 2014), 4-5.

¹⁵¹ Ahmad Subagyo, *Teknik Penyelesaian Kredit Bermasalah*, 101.

¹⁵² Tami Rusli, "Penyelesaian Sengketa Dalam Pembiayaan Konsumen", 43.

dari fintech Winwin mengedepankan pendekatan negosiasi bekerjasama dengan pihak keluarga dan pihak perusahaan nasabah jika memang dibutuhkan. Penagihan juga menerapkan kode etik sesuai dengan ketentuan AFPI yaitu tidak melakukan kekerasan, pemaksaan, tidak mengancam, tidak melakukan tindak pidana, melindungi data nasabah, dan tidak menagih di luar jam kerja yang sudah ditetapkan yaitu jam 8 malam.¹⁵³ Prosedur penagihan yang dilakukan oleh debt collector juga diatur dalam Pasal 17B ayat (1) PBI Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu Kredit menyatakan dalam melakukan penagihan Kartu Kredit, Penerbit Kartu Kredit wajib mematuhi pokok-pokok etika penagihan utang Kartu Kredit.¹⁵⁴

Ketentuan butir VII.D angka 4b Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP Tanggal 17 Juni 2012 Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.

“Dalam bekerjasama dengan perusahaan penyedia jasa penagihan Kartu Kredit, Penerbit APMK wajib memperhatikan dan memenuhi ketentuan.”¹⁵⁵

- 1) *Tenaga penagihan telah memperoleh pelatihan yang memadai terkait engan tugas penagihan dan etika penagihan sesuai ketentuan yang berlaku;*

¹⁵³ Linus Nduru, wawancara (Surabaya, 19 Agustus 2019).

¹⁵⁴ Pasal 17B ayat (1) dan ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu Kredit

¹⁵⁵ Ketentuan butir VII.D angka 4b Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP Tanggal 17 Juni 2012 Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu

- 2) *Identitas setiap tenaga penagihan ditatausahakan dengan baik oleh penerbit Kartu Kredit (Bank);*
- 3) *Tenaga penagihan dalam melaksanakan penagihan mematuhi pokok-pokok etika penagihan sebagai berikut:*
 - a) *Menggunakan kartu identitas resmi yang dikeluarkan Penerbit Kartu Kredit (Bank), yang dilengkapi dengan foto diri yang bersangkutan;*
 - b) *Penagihan dilarang dilakukan dengan menggunakan cara ancaman, kekerasan dan/atau tindakan yang bersifat memperlakukan Pemegang Kartu Kredit;*
 - c) *Penagihan dilarang dilakukan dengan menggunakan tekanan secara fisik maupun verbal;*
 - d) *Penagihan dilarang dilakukan kepada pihak selain Pemegang Kartu Kredit;*
 - e) *Penagihan menggunakan sarana komunikasi dilarang dilakukan secara terus menerus yang bersifat mengganggu;*
 - f) *Penagihan hanya dapat dilakukan di tempat alamat penagihan atau domisili Pemegang Kartu Kredit;*
 - g) *Penagihan hanya dapat dilakukan pada pukul 08.00 sampai dengan pukul 20.00 wilayah waktu alamat Pemegang Kartu Kredit;*
 - h) *Penagihan di luar tempat dan/atau waktu sebagaimana dimaksud pada huruf f) dan huruf g) hanya dapat dilakukan*

atas dasar persetujuan dan/atau perjanjian dengan Pemegang Kartu Kredit terlebih dahulu;

- i) Penerbit Kartu Kredit juga harus memastikan bahwa pihak lain yang menyediakan jasa penagihan yang bekerjasama dengan Penerbit Kartu Kredit juga mematuhi etika penagihan yang ditetapkan oleh asosiasi penyelenggara Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.

Tabel 3.
Perbedaan penyelesaian sengketa kredit macet fintech SyarQ dan fintech Winwin

	Persamaan	Perbedaan
<i>Fintech SyarQ</i>	Pada tahap pertama sama-sama menggunakan pendekatan persuasif atau penyelesaian internal yang dilakukan oleh staf <i>desk collection</i> dengan menghubungi dan menagih hutang nasabah melalui telepon, <i>whats app</i> , dan <i>email</i> .	1. Mekanisme restrukturisasi 2. Negosiasi menjual objek murabahah 3. Menagih pada ahli waris
<i>Fintech Winwin</i>		1. Memberi kuasa pada debt collector untuk menagih hutang nasabah

Persamaan proses penyelesaian sengketa kredit macet antara *fintech SyarQ* dan *fintech Winwin* yaitu, *fintech SyarQ* dan *fintech Winwin* sama-sama menggunakan pendekatan persuasif atau penyelesaian secara internal dengan cara menghubungi dan menagih hutang nasabah melalui komunikasi telepon, *whats app*, dan *email* pada tahap pertama penyelesaian sengketa kredit macet. Adapun perbedaannya, yaitu tahapan lanjutan yang dilakukan

oleh *fintech* SyarQ, antara lain melalui mekanisme restrukturisasi, negosiasi menjual objek *murabahah*, dan menagih pada ahli waris. Sedangkan tahapan yang dilakukan oleh *fintech* Winwin, yaitu melalui pihak ketiga atau *debt collector*.

2. Hambatan Yang Dihadapi Dalam Penyelesaian Sengketa Kredit Macet di *Fintech* SyarQ dan *Fintech* Winwin.

Penyelesaian sengketa kredit macet yang dilakukan oleh *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin selama ini belum pernah melalui tahap litigasi, namun hanya sebatas penyelesain non-litigasi melalui prosedur negosiasi seperti penerapan restrukturisasi, negosiasi untuk menjual barang dan menggunakan jasa pihak ketiga (*debt collector*). Penyelesaian sengketa kredit macet yang ditempuh tidak selalu berjalan dengan baik dan efisien, akan tetapi terdapat berbagai faktor yang menjadi penghambat selama proses penyelesaiannya.

Hambatan-hambatan penyelesaian kredit macet yang dihadapi oleh *fintech* SyarQ antara lain:

a. Nasabah Beriktikad Buruk dan Tidak Kooperatif

Nasabah yang tidak beritikad baik dan tidak kooperatif terlihat dari perilaku nasabah yang sulit untuk dihubungi padahal nomor telepon yang dihubungi aktif, nasabah selalu menghindar ketika diminta untuk bernegosiasi dengan berbagai macam alasan, *mindset* buruk nasabah bahwa hutang tidak wajib dibayar karena perjanjian kredit adalah perjanjian perdata bukan masalah pidana, dan nasabah pindah alamat tanpa mengkonfirmasi terlebih

dahulu ke pihak SyarQ sehingga menyulitkan SyarQ untuk mendeteksi keberadaan nasabah.

b. Nasabah Mengalihkan Objek Pembiayaan

Faktor kedua adalah nasabah mengalihkan objek pembiayaan dengan cara menjualnya sementara waktu kepada ormas. Pengalihan barang yang dilakukan oleh nasabah adalah faktor penghambat tersulit yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa. Ketika SyarQ hendak melakukan negosiasi membeli dan menjualnya kembali untuk menutupi hutang nasabah, biasanya ormas mematok harga penjualan yang mahal diatas harga penjualan barang oleh nasabah. Tentunya hal ini akan merugikan keuangan SyarQ.

Adapun faktor penghambat dari penyelesaian sengketa kredit macet di *fintech* Winwin antara lain:

1. Tidak ada respon dari nasabah ketika dihubungi baik via telepon, *whatsapp* atau *email*.
2. Nomor nasabah tidak bisa dihubungi karena jalur komunikasi diblokir oleh nasabah.
3. Nasabah memanipulasi data pribadi terutama nomor telepon, ketika hendak dihubungi nomor yang nasabah dan keluarga serumah tidak valid.
4. Nasabah selalu menghindar ketika ditemui.

5. Nasabah pindah alamat rumah atau *resign* dari perusahaan tanpa mengkonfirmasi kepada Winwin, sehingga disaat *debt collector* hendak menagih keberadaan nasabah sudah tidak dapat diketahui dan dilacak.
6. Adanya kerjasama antara pihak keluarga atau perusahaan untuk merahasiakan keberadaan nasabah.

Debitur yang tidak mengembalikan utangnya sering disebut sebagai debitur yang nakal, karena sudah dianggap tidak memiliki iktikad yang baik untuk melaksanakan perjanjian. Alasan debitur tidak membayar utangnya perlu dicari penyebabnya, jika alasan debitur tidak dapat melakukan prestasi disebabkan peristiwa keadaan memaksa seperti debitur sakit atau terkena bencana, maka lembaga keuangan dapat memberi keringanan dengan merestrukturisasi utang debitur. Sebaliknya apabila nasabah tidak membayar utangnya karena unsur kesengajaan -padahal debitur sanggup dan mengetahui akan kewajibannya- seperti debitur menghindar ketika ditagih, memanipulasi data pribadi, dan adanya kerjasama dengan pihak keluarga untuk menyembunyikan keberadaan debitur, perbuatan debitur yang demikian sudah dapat dikategorikan sebagai tindak kejahatan. Debitur dapat dikenakan Pasal 372 KUH Pidana tentang kejahatan penggelapan atau Pasal 378 tentang kejahatan penipuan.¹⁵⁶

Seorang debitur yang mempunyai tanggung jawab utang hendaknya ia terus berusaha semaksimal mungkin dan sungguh-sungguh untuk memenuhi kewajibannya pada kreditur dengan membayar hutangnya hingga tuntas.

¹⁵⁶ Gatot Supramono, *Perjanjian Utang Piutang*, 33.

Perbuatan debitur yang menunda-nunda pembayaran utang padahal dia mampu termasuk perbuatan yang zalim terhadap kreditur.¹⁵⁷ Rasulullah SAW bersabda:

هُرَيْرَةُ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ يَقُولُ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَطْلُ الْغَنِيِّ ظُلْمٌ

“Dari Abu Hurairah RadhiyaAllah ‘anhu berkata, telah bersabda Rasulullah SAW: penundaan pembayaran oleh pengutang yang mampu adalah kezaliman.”

¹⁵⁷ Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah*, 76-77.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan dan analisis data yang peneliti paparkan tentang penyelesaian sengketa kredit macet pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*) di *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses penyelesaian sengketa kredit macet di *fintech* SyarQ terdiri dari berapa tahap, antara lain 1) pendekatan persuasif, yaitu menjalin komunikasi secara intensif dengan nasabah untuk menagih hutang serta menanyakan alasan nasabah tidak membayar cicilan hutangnya. Komunikasi persuasif dilakukan via telepon oleh tim *desk collection* dan kunjungan ke tempat nasabah oleh tim *field collection*;
- 2) mekanisme restrukturisasi, yaitu proses penyelesaian kredit macet dengan memperpanjang jangka waktu cicilan, semisal dari 6 bulan menjadi 12 bulan dan/atau menurunkan nominal cicilan nasabah yang disesuaikan dengan tingkat kemampuan nasabah, semisal cicilan nasabah perbulannya sebesar Rp. 500.000, setelah direstrukturisasi menjadi Rp. 200.000 perbulan.;
- 3) negosiasi menjual objek *murabahah* yang dapat dilakukan oleh nasabah sendiri atau diwakilkan kepada SyarQ. Hasil penjualan barang tersebut akan digunakan untuk menutupi sisa hutang nasabah;
- 4) menagih kepada

ahli waris adalah langkah terakhir penyelesaian sengketa kredit macet. Ahli waris berkedudukan sebagai pihak penjamin hutang ketika nasabah tidak mampu membayar cicilan hutangnya. Adapun penyelesaian sengketa kredit macet di *fintech* Winwin ada dua tahap, antara lain 1) tahap internal yang dilakukan dengan menghubungi nasabah melalui via telepon, *whats app*, dan *email* untuk menagih tunggakan utang. 2) tahap eksternal dengan menggunakan jasa *debt collector* yang langsung menagih utang di rumah nasabah.

2. Hambatan yang dihadapi oleh *fintech* SyarQ dalam menyelesaikan sengketa kredit macet, antara lain 1) nasabah beritikad buruk serta tidak kooperatif ketika diminta untuk bernegosiasi dan sulit untuk dihubungi; 2) nasabah mengalihkan objek pembiayaan *murabahah* dengan menjualnya kepada pihak lain. Tindakan pengalihan barang ini menghalangi proses penyelesaian sengketa tahap ketiga yaitu negosiasi menjual objek *murabahah*. Adapun hambatan yang dihadapi oleh *fintech* Winwin ketika menyelesaikan sengketa kredit macet, antara lain 1) tidak ada respon dari nasabah ketika dihubungi; 2) nasabah memblokir jalur komunikasi; 3) nasabah memanipulasi data pribadi; 4) nasabah selalu menghindar ketika ditemui; 5) nasabah pindah alamat tanpa mengkonfirmasi; dan 6) adanya kerjasama antara pihak keluarga atau perusahaan untuk merahasiakan keberadaan nasabah.

B. Saran

1. Penyelesaian sengketa kredit macet yang dilakukan oleh *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin telah memenuhi ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Peneliti menyarankan sistem ini tetap dipertahankan dan/atau ditingkatkan melalui tahapan-tahapan yang lebih inovatif untuk memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah dan meminimalisir tingkat kredit macet pada layanan *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin.
2. Pihak *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin harus lebih berhati-hati dan selektif dalam menyeleksi nasabah yang mengajukan pembiayaan. Sehingga resiko terjadinya kredit macet dapat diminimalisir.
3. Tahap akhir penyelesaian sengketa di *fintech* Winwin melalui jasa *debt collector*. Peneliti menyarankan agar keamanan data pribadi nasabah perlu diperhatikan dan dijaga kerahasiannya dalam proses penyelesaian sengketa agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abbas, Syahrizal. *Mediasi Dalam Hukum Syariah, Hukum Adat dan Hukum Nasional*. Jakarta: Kencana Prenada Medi, 2000.
- Al-Bukhari, Abu Abdillah Muhammad bin Isma'il. *Shahih Bukhari*. Damaskus: Darul Ibnu Katsir, 2002.
- Al-Quzwaini, Muhammad bin Yazid. *Sunan Ibnu Majah*, Juz III. Lebanon: Darul Ma'rifah, 1996.
- Amriani, Nurnaningsih. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani, 2001.
- An-Naisaburi, Muslim bin Hajaj Al-Qusyairi. *Shahih Muslim*. Riyadh, Darul Thayibah, 2006.
- Ath-Thabrani, Abu Qosim Sulaiman bin Ahmad. *Al-Mu'jam Al-Ausath*, Juz I. Riyadh: Darul Haramain, 1995.
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana, 2007.
- Djaja, Ermansjah. *Penyelesaian Sengketa Hukum Teknologi Informasi Dan Transaksi Elektronik*. Yogyakarta: Pustaka Timur, 2010.
- Djamil, Faturrahman. *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah*. Jakarta: Sinar Grafika, 2012.
- Dimyauddin Djuwaini. *Pengantar Fiqih Muamalah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008).
- H.S, Salim, Abdullah, dan Wiwiek Wahyuningsih. *Perancangan Kontrak & Momerandum Understanding (MoU)*. Jakarta: Sinar Grafika, 2017.
- Ibrahim, Johannes. *Cross Default & Cross Collateral Sebagai Upaya Penyelesaian Kredit Bermasalah*. Bandung: PT. Refika Aditama, 2004.
- Kasmir. *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.
- Khan, Tariqullah dan Habib Ahmed. *Manajemen Risiko Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Kiko, Sarwin, Aldi Firmansyah dkk. *Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Perlindungan Konsumen Pada Fintech*. Jakarta: Departemen Perlindungan Konsumen-Otoritas Jasa Keuangan, 2017.

- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana, 2016.
- Meleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017.
- Mubarok, Jaih dan Hasanudin. *Fikih Mu'amalah Maliyyah Akad Tabarru'*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2017.
- Mujahidin, Ahmad. *Prosedur Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah di Indonesia*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Muljadi Kartini dan Gunawan Widjaja. *Perikatan Pada Umumnya*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004.
- Nasution, Bahder Johan. *Metode Penelitian Ilmu Hukum*. Bandung: CV Mandar Maju, 2008.
- Rahmadi, Takdir. *Mediasi: Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Rahman, Hasanudin. *Aspek-Aspek Hukum Pemberian Kredit Perbankan Di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1998.
- Rivai, Veithzal dan Andria Permata. *Islamic Financial Management*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2008.
- Salim HS, Abdullah, dan Wiwik Wahyuningsih. *Perancangan Kontrak & Memorandum of Understanding (MoU)*. Jakarta: Sinar Grafika, 2017.
- Satrio J. *Hukum Perikatan*. Bandung: Alumni, 1999.
- Sembiring, Jimmy Joses. *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, & Arbitrase)*. Jakarta: Visimedia, 2011.
- Setiawan, I Ketut Oka. *Hukum Perikatan*. Jakarta: Sinar Grafika, 2018.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2007.
- Subekti, R. *Jaminan-Jaminan Untuk Pemberian Kredit Menurut Hukum Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1996.
- Subekti, R. *Aneka Perjanjian*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1995.
- Sulistiyono, Adi. *Mengembangkan Paradigma Non Litigasi di Indonesia*. Surakarta: UNS Press, 2007.
- Supramono, Gatot. *Perjanjian Utang Piutang*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Suyatno, Anton. *Kepastian Hukum Dalam Penyelesaian Kredit Macet*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.

Suyatno, Thomas, HA Chalik, Made Sukada, dkk. *Dasar-Dasar Perkreditan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.

Tarmizi, Erwandi. *Harta Haram Muamalat Kontemporer*. Bogor: PT Berkat Mulia Insani, 2017.

Utsman, Rahmadi. *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.

Utsman, Rohmadi. *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.

Wahyudi, Imam, Miranti Kartika Dewi, Fenny Rosmanita, dkk. *Manajemen Risiko Bank Islam*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.

Jurnal:

Faisal. “Restrukturisasi Pembiayaan Murabahah Dalam Mendukung Manajemen Risiko Sebagai Implementasi *Prudential Principle* Pada Bank Syariah,”. *Jurnal Dinamika Hukum*. Vol 11, No 3, 2011.

Gumilar, Asep, Zaini Abdul Malik, dan Ifa Hanifa Senjiaty. “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Penagihan Pembiayaan Bermasalah di BPRS HIK Parahyangan Cabang Cileunyi Kabupaten Bandung,”. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*. Vol 4, No 2, 2018

Hardiyani, Diyah Ayu dan Jatu Esthi Purnaningrum. “Telaah Kedudukan Dan Pengaturan Hukum *Debt Collector* Dalam Prespektif Sinkronisasi Hukum Di Indonesia (Kajian Pengaturan Prinsip Perbankan, Perlindungan Konsumen Dan Aspek Perikatan Perdata),”. *Jurnal Privat Law*. Vol 2, No 4, 2014.

Hariyani, Iswi dan Cita Yustisia Serfiyanti. “Perlindungan Hukum Dan Penyelesaian Sengketa Bisnis Jasa PM-TEFKIN,”. *Jurnal Legislasi Indonesia*. Vol 14, No 3, 2017.

Hartanto, Ratna dan Juliyani Purnama Ramli. “Hubungan Hukum Para Pihak dalam *Peer to Peer Lending*,”. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*. Vol 25, No 2, 2018.

Haryono. “Moratorium (*Inzhar Ad-Dain*) Dalam Tinjauan Hukum Islam,”. *Jurnal Ad-Deenar*. Vol 2, No 1, 2018.

Jamaludin, Fitriani, “Mitigasi Risiko Kredit Perbankan,”. *Jurnal Al-Amwal*. Vol 3, No 1, 2018.

Kartika, Rini Fatma. “Jaminan Dalam Pembiayaan Syariah (*Kafalah* dan *Rahn*),””. *Jurnal Kordinat*. Vol 15, No 2, 2016.

Mokorimban, Marnan A. T. dan Laurens L. S. Hermanus. “Wanprestasi Dalam Perjanjian Yang Dapat Dipidana Menurut Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana,”. *Jurnal Lex Privatum*. Vol 6, No 4, 2018)

- Muzdalifa, Irma, Inayah Aulia Rahma, dan Bella Gita Novalia. “Peran Fintech Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada UMKM Di Indonesia (Pendekatan Keuangan Syariah)”. *Jurnal Masharif Al- Syariah*. Vol 3, No 1, 2018.
- Nizar, Muhammad Afdi. “Teknologi Keuangan (Fintech): Konsep Dan Implementasinya Di Indonesia”. *Warta Fiskal*, 2017. Jakarta.
- Rasuh, Darly John. “Kajian Hukum Keadaan Memaksa (*Force Majeure*) Menurut Pasal 1244 Dan Pasal 1245 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata,”. *Jurnal Lex Privatum*. Vol 4, No 2, 2016.
- Rusli, Tami. “Penyelesaian Sengketa Dalam Pembiayaan Konsumen Melalui Jasa Pihak Ketiga,”. *Jurnal Pranata Hukum*. Vol 4, No 1, 2009.
- Rusydiana, Aam Slamet. 2018. “Bagaimana Mengembangkan Industri Fintech Syariah di Indonesia? Pendekatan Interpretive Structural Model (ISM)”. *Jurnal Al-Muzara’ah*. Vol 6, No 2, 2018.
- Sari, Pipit Buana dan Hamdriyani Dwilita. 2018. “Prospek Financial Teknologi (fintech) Di Sumatera Utara Dilihat Dari Sisi Literasi Keuangan, Inklusi Keuangan Dan Kemiskinan”. *Jurnal Kajian Akuntansi*. Vol 19, No 2, 2018.
- Supriyadi. “Desain Penyelesaian Kredit Macet Pembiayaan Murabahah BMT Bina Ummat Sejahtera Melalui Pendekatan *Socio Legal Research*,”. *Jurnal Al-’Adalah*. Vol 13, No 2, 2016.
- Tuti, Dewi dan Rini Heryanti. 2011. “Pengaturan Dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nonlitigasi Di Bidang Perdagangan”. *Jurnal Dinamika Sosbud*. Vol 13, No 1, 2011.

Peraturan Perundang-undangan:

- Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata).
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan ADR
- Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 7/2/PBI/2005 tentang Penilaian Kualitas Aktiva Bank Umum.
- Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 10/18/PBI/2008 tentang Restrukturisasi Pembiayaan Bagi Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu Kredit.
- Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP Tanggal 17 Juni 2012 Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.

Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 04/DSN-MUI/IV/2000 tentang *Murabahah*.

Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 11/DSN-MUI/VI/2000 tentang *Kafalah*.

Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 47/DSN-MUI/II/2005 tentang Penyelesaian Piutang *Murabahah* Bagi Nasabah Tidak Mampu Membayar.

Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 48/DSN-MUI/II/2005 tentang Penjadwalan Kembali Tagihan *Murabahah*

Internet:

Aldin, Ihya Ulum. 2019. "OJK Temukan Indikasi Debitur P2P Lending Yang Sengaja Tak Mau Bayar". <https://katadata.co.id/berita/2018/11/14/ojk-temukan-indikasi-debitur-p2p-lending-yang-sengaja-tak-mau-bayar>.

Anonim. tt. "Financial Teknologi". <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/fintech/Pages/default.aspx>.

Anonim. 2018. "3 Jenis Fintech yang Marak di Indonesia", <https://faspay.co.id/news/2018/3-jenis-fintech-yang-marak-di-indonesia>.

Anonim. 2018. "Pinjaman Online Dan Penyebaran Data Nasabah: Aksi Rentenir Digital", <https://www.bbc.com/indonesia/trensosial-46107193>.

Anonim. 2019. "Rasio Kredit Macet Fintech Lending Sebesar 1,45% per 2018", <https://keuangan.kontan.co.id/news/rasio-kredit-macet-fintech-lending-sebesar-145-per-2018>.

Ayu, Tri Jata. "Dasar Hukum Adanya Debt Collector", <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/cl5802/dasar-hukum-adanya-idebt-collector-i/>

Baihaki. 2019. "Tembus 3,18%, Rasio Kredit Macet Fintech Naik Tinggi di awal 2019". <https://keuangan.kontan.co.id/news/tembus-318-rasio-kredit-macet-fintech-naik-tinggi-di-awal-2019>.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (online), <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/sengketa>.

<https://syarq.com/about>

<https://pinjamwinwin.com/>

LAMPIRAN-LAMPIRAN



Surat Izin Penelitian Skripsi Foto Surat Izin Penelitian Skripsi di *Fintech* SyarQ
dan *Fintech* Winwin.

SyarQ

Komplek Daichi No. 55, Jl. Terusan Jakarta
Bandung, Jawa Barat, Indonesia.
(022) 8783 1878
info@syarq.com

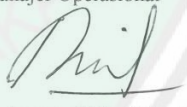
SURAT KETERANGAN
Tanggal: 09/09/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini manajer operasional PT. SyarQ Solusi Indonesia,
menerangkan bahwa :

Nama	: Tri Rahmat
NIM	: 16220200
Fakultas	: Syariah
Jurusan	: Hukum Bisnis Syariah

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di PT. SyarQ Solusi Indonesia pada tanggal 9
September 2019.

Surat keterangan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 9 September 2019
Manajer Operasional

Muhammad Rizal Fauzi



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Linus Ndruru

Jabatan : Manager Operasional

Menerangkan benar mahasiswa di bawah ini :

Nama : Tri Rahmat

NIM : 16220200

Jurusan : Hukum Bisnis Syariah

Telah melakukan wawancara perihal aktifitas fintech di Pinjamwinwin pada hari senin tanggal 19 Agustus tahun 2019 untuk keperluan penelitian Skripsi yang bersangkutan.

Demikian surat keterangan ini di buat dengan benar dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya 19-08-2019

Diketahui

LINUS NDRURU

PT. Progo Puncak Group

Jl. Progo No.9, Surabaya

www.pinjamwinwin.com

081330453782 0315677624 0315689779

admin@pinjamwinwin.com

Bagan Organisasi *Fintech SyarQ* dan *Fintech Winwin*.

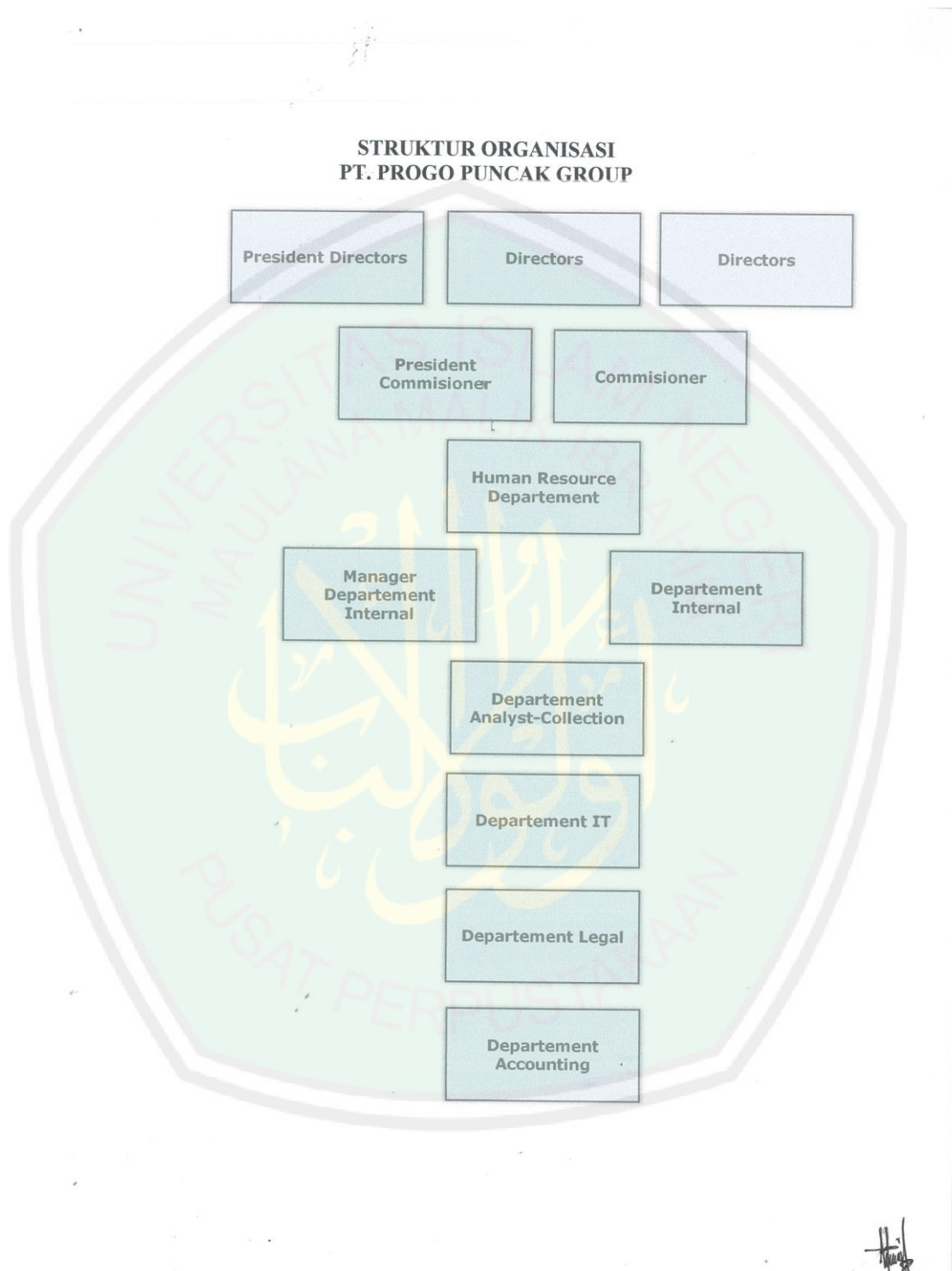




Foto Bersama Narasumber



Pedoman Wawancara di *Fintech* SyarQ

Narasumber I : Bapak Rizal Fauzi selaku Manajer Operasional *Fintech* SyarQ.

1. Berapa presentasi nasabah yang mengalami kredit macet di Syarq?
2. Apa gejala yang sering muncul ketika kredit tersebut akan mengalami macet?
3. Apakah yang dijadikan acuan dalam menentukan kualitas kredit debitur? (baik, cukup baik, kurang baik, buruk)
4. Faktor apa saja yang menyebabkan kredit macet? (dari nasabah dan dari tim analis)
5. Apa dampak dari terjadinya kredit macet terhadap kinerja Syarq?
6. Apa langkah awal yang dilakukan jika kredit macet sudah mulai teridentifikasi?
7. Langkah apa yang dilakukan oleh Syarq untuk mengantisipasi dan meminimalisir terjadinya kredit macet?
8. Bagaimana tindakan atau langkah penyelamatan setelah terjadinya kredit macet?
9. Jenis-jenis penyelesaian apa saja yang dilakukan dalam penyelesaian kredit macet?
10. Bagaimana tahapan atau langkah penyelesaian sengketa kredit macet tersebut? Mohon dijelaskan dengan rinci!
11. Apa kelebihan dan kekurangan masing-masing prosedur penyelesaian?
12. Hambatan apa yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa? Dan bagaimana solusi dalam menghadapi hambatan tersebut?

13. Bagaimana efektifitas penyelesaian sengketa yang ditempuh oleh Syarq?

14. Apakah semua nasabah yang mengalami kredit macet diperlakukan sama? (nasabah macet karena wanprestasi atau force majeure)

15. Bagaimana cara penagihan terhadap kredit yang mengalami masalah? Apakah bekerjasama dengan pihak lain?

16. Bagaimana SOP penyelesaian melalui desk collector atau pihak ketiga?

Narasumber II: Bapak Rangga Alamsyah selaku Manajer Collection *Fintech* SyarQ.

1. Apa langkah awal yang dilakukan jika kredit macet sudah mulai teridentifikasi?
 - Peringatan atau notifikasi melalui sms itu berapa kali?
 - Apakah ada juga mengirim surat surat teguran atau SP kepada nasabah yang macet?
 - Apa hambatan yang dihadapi desk collection?
 - Apakah peringatan melalui notifikasi sudah berjalan efektif atau tidak?
2. Bagaimana prosedur atau langkah penyelesaian sengketa kredit macet tersebut? Mohon dijelaskan dengan rinci! (field collection)
3. Apakah menerapkan sistem negosiasi kah pak? Apakah melibatkan pihak keluarga atau pihak kantor juga?
4. Berkenaan dengan restrukturisasi itu kan bisa perpanjangan waktu, biasanya perpanjangan waktu berapa lama?
5. Bagaimana upaya selanjutnya apabila proses restrukturisasi mengalami kegagalan?

6. Hambatan apa yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa? Dan bagaimana solusi dalam menghadapi hambatan tersebut? (field collection)
7. Apakah semua nasabah yang mengalami kredit macet diperlakukan sama? (nasabah macet karena wanprestasi atau force majeure) (field collection)
8. Bagaimana tahapan atau langkah terakhir yang dilakukan dari penyelesaian sengketa?
9. Selama melakukan penagihan apa sih faktor-faktor dari penyebab terjadinya kredit macet dari nasabah?
10. Apakah ada langkah untuk meminimalisir untuk mencegah terjadinya kredit macet?
11. Bagaimana penerapan kode etik saat penagihan terhadap nasabah?

Pedoman Wawancara di *Fintech* Winwin

Narasumber I: Bapak Linus Nduru selaku Manajer Operasional *Fintech* Winwin

1. Berapa presentasi nasabah yang mengalami kredit macet di Winwin?
2. Apa gejala-gejala yang sering muncul ketika kredit tersebut akan mengalami macet?
3. Bagaimana kolektabilitas kredit yang telah disalurkan?
4. Apakah yang dijadikan acuan dalam menentukan kualitas kredit debitur?
5. Faktor apa saja yang menyebabkan kredit macet?
6. Apa dampak dari terjadinya kredit macet terhadap kinerja Winwin?
7. Upaya-upaya apa yang dilakukan jika kredit macet sudah mulai teridentifikasi?

8. Upaya apa yang dilakukan oleh Winwin untuk mengantisipasi dan meminimalisir terjadinya kredit macet?
9. Bagaimana tindakan penyelamatan kredit macet yang dilakukan oleh Winwin?
10. Jenis-jenis penyelesaian apa saja yang dilakukan dalam penyelesaian kredit macet? Dan bagaimana pelaksanaan penyelesaian sengketa tersebut?
11. Hambatan apa yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa? Dan bagaimana solusi dalam menghadapi hambatan tersebut?
12. Apa kelebihan dan kekurangan dari masing-masing penyelesaian sengketa?
13. Bagaimana efektifitas penyelesaian sengketa yang ditempuh oleh Winwin?
14. Apakah semua nasabah yang mengalami kredit macet diperlakukan sama?
15. Bagaimana cara penagihan terhadap kredit yang mengalami masalah? Apakah bekerjasama dengan pihak lain?
16. Bagaimana strategi untuk mempertahankan rasio tingkat keberhasilan 90 hari?

Narasumber II: Ibuk Fionita selaku Staf Collection *Fintech* Winwin.

1. Apa langkah awal yang dilakukan jika kredit macet sudah mulai teridentifikasi?
 - Peringatan atau notifikasi melalui sms itu berapa kali?

- Apakah ada juga mengirim surat surat teguran atau SP kepada nasabah yang macet?
2. Bagaimana prosedur atau langkah penyelesaian sengketa kredit macet tersebut? Mohon dijelaskan dengan rinci! (field atau desk collection)
 - Apakah penyelesaian sengketa pernah sampai ke pengadilan?
 - Pernahkah terjadi kredit macet pada produk invoice (yang mempersyaratkan agunan? Penyelesaiannya bagaimana pak?
 - Bagaimana proses penytanya pak? Melalui pengadilan kah? Landasan hukum yang dipakai apa?
 3. Hambatan apa saja yang dihadapi dalam penyelesaian kredit macet? Dan bagaimana solusi yang ditempuh?
 4. Bagaimana penerapan kode etik dalam penarikan melalui pihak ketiga? Apakah ada panduan baku kode etik yang diikuti?
 5. Apakah pernah terjadi kasus nasabah yang keras kepala tidak mau bayar? Bagaimana penyelesaiannya? Bukankah akan mengganggu kinerja atau likuiditas?
 6. Apakah kasus dana lost atau raib pernah terjadi? Dan apakah memang dibiarkan hilang begitu saja tanpa adanya alternatif penyelesaian sengketa lain?
 7. Apakah antara nasabah yang mengalami macet karena wanprestasi dan force majeure diperlakukan sama?
 8. Selama melakukan penagihan apa sih faktor-faktor dari penyebab terjadinya kredit macet dari nasabah?

9. Apakah ada langkah untuk meminimalisir untuk mencegah terjadinya kredit macet?
10. Bagaimana kolektabilitas kredit yang telah disalurkan?
11. Apa gejala-gejala yang sering muncul ketika kredit tersebut akan mengalami macet?
12. Apa dampak dari terjadinya kredit macet terhadap kinerja Winwin?
Apakah berpengaruh pada ratio modal?



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Tri Rahmat
 Tempat & Tanggal lahir : Sungai Rumbai, 10 Februari 1997
 NIM : 16220200
 Tahun Masuk UIN : 2016
 Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
 Nama Orang Tua : 1. Ayah : H. Novion (alm)
 2. Ibu : Hj. Susi Mariati
 Alamat Rumah : Jl. Lintas Sumatera, Kec. Sungai Rumbai, Kab. Dharmasraya, Sumatera Barat.
 Alamat Kos : Jl. Sunan Kalijaga No. 8 Kec. Lowokwaru, Malang
 Nomor Telepon / HP : 081266265899
 E-mail : rahmatttri968@gmail.com

Pendidikan Formal

2001-2003 : TK. Islam Bakti 50
 2003-2009 : SDN. 05 Sungai Rumbai
 2009-2012 : MTS. Sumatera Thawalib Parabek
 2012-2016 : MAN/MAPK Koto Baru Padang Panjang
 2016-2020 : UIN Maulana Malik Ibrahim Malang