

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sistem keuangan pada dasarnya adalah tatanan dalam perekonomian suatu negara yang memiliki peran, terutama dalam menyediakan fasilitas jasa-jasa dibidang keuangan oleh lembaga-lembaga keuangan dan lembaga-lembaga penunjang lainnya.¹ Sistem keuangan berfungsi sebagai fasilitator perdagangan domestik dan Internasional, mobilisasi simpanan menjadi berbagai Instrumen investasi dan menjadi perantara antara penabung dengan pemberi pinjaman. Stabilitas dan pengembangan sistem keuangan sangat penting agar masyarakat meyakini bahwa sistem keuangan Indonesia aman, stabil, dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa keuangan.²

Islam telah mengajarkan bermuamalah ini untuk kemaslahatan umum. Dengan bermuamalah yang baik dan benar, maka kehidupan manusia jadi terjamin dengan sebaik-baiknya dan teratur tanpa adanya penyimpangan-penyimpangan yang dapat merugikan. Hukum Islam sebagai hukum yang bersumber dari *Din al-Islam* sebagai suatu sistem hukum dan suatu disiplin ilmu. Istilah hukum Islam merupakan istilah khas Indonesia, sebagai terjemahan *al-fiqh al-Islami* atau *al-syariah al-Islamy*. Atau yang biasa disebut *Islamic Law* menurut orang barat. Hukum Islam secara garis besar mengenal dua macam sumber hukum, yang pertama sumber hukum yang bersifat *Naqli* yaitu *Al-Qur'an* dan *Al-Sunnah*, yang kedua sumber hukum yang bersifat *aqli* yaitu usaha menemukan hukum dengan mengutamakan olah pikir dengan beragam metodenya atau dengan kata lain lebih mengutamakan pemikiran.

Dalam kehidupan bermasyarakat, kesejahteraan Individu dan sosial harus saling melengkapi bukan untuk persaingan (*kompetitif*) dan berlomba untuk kebaikan diri sendiri, melainkan saling bekerjasama dalam

¹ Djoni S. Gazali, Rachmadi Usman, *Hukum Perbankan* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm. 19.

² *Ibid.*

mengembangkan hubungan antar perorangan. Ada banyak cara yang bisa dilakukan untuk memberikan bantuan kepada orang yang membutuhkan, diantaranya adalah memberikan pinjaman atau hutang-piutang, sedekah maupun zakat, yang mana kesemuanya itu telah diatur dalam hukum Islam.³

Kemampuan setiap orang berbeda-beda. Seringkali mereka terbentur dengan kemampuan dan kemauan yang terbatas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dalam hidupnya. Oleh karena itu, bila sewaktu-waktu muncul kebutuhan yang sangat mendesak, seseorang harus berhutang pada orang lain berupa benda maupun uang, dengan cara memberikan pinjaman atau hutang-piutang yang memiliki nilai kebaikan dan berpahala disisi Allah. Sebagaimana firman-Nya dalam surat Al-Baqarah (2): 245:

قَالَ اللَّهُ كَثِيرَةً آضْعَافًا لَهُ فَيُضَاعِفُهُ حَسَنًا قَرْضًا اللَّهُ يُقْرِضُ الَّذِي ذَا مَنْ
تُرْجَعُونَ وَإِلَيْهِ وَيَبْسُطُ يَفِيضُ

“Siapakah yang mau memberi pinjaman kepada Allah, pinjaman yang baik (menfakahkan hartanya di jalan Allah), maka Allah akan melipat gandakan pembayaran kepadanya dengan lipat ganda yang banyak. Dan Allah menyempitkan dan melapangkan (rezeki) dan kepada-Nya lah kamu dikembalikan.”⁴

Kehadiran pinjaman *online* sebagai salah satu bentuk *financial technology* (fintech) merupakan lmbas dari kemajuan teknologi dan banyak menawarkan pinjaman dengan syarat dan ketentuan lebih mudah dan fleksibel dibandingkan dengan lembaga keuangan konvensional seperti bank. Selain itu juga, pinjaman *online* dianggap cocok dengan pasar di Indonesia karena meskipun masyarakat belum memiliki akses keuangan, namun penetrasi kepemilikan dan penggunaan telepon selular sangat tinggi. Hal ini dapat terlihat pada data *Hootsuite* yang menunjukkan bahwa jumlah pengguna Internet di Indonesia pada Januari 2020 menembus 132,7 juta

³ Abd. Shomad, *Hukum Islam Penormaan Prinsip Syariah dalam Hukum Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 30.

⁴ Soenarjo dkk, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Syaamil, 2005)

pengguna dengan tingkat penetrasi mencapai 50%. Selain itu juga populasi pengguna perangkat *mobile* memiliki angka yang lebih tinggi lagi yang mencapai 177,9 juta pengguna, dengan tingkat penetrasi mencapai 67%.⁵

Fintech itu sendiri berasal dari istilah *Financial Technology* atau teknologi finansial. Menurut *The National Digital Research Centre (NDRC)*, *Fintech* merupakan suatu inovasi pada sektor finansial. Tentunya, inovasi finansial ini mendapat sentuhan teknologi modern. Di Indonesia *fintech* dikenal dengan istilah Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Pada Pasal 1 Angka 3 POJK 77/POJK.01/2016 menyebutkan bahwa layanan Pinjam-Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (*fintech*) adalah penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman dalam rangka melakukan perjanjian pinjam meminjam dalam mata uang rupiah secara langsung melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet. Keberadaan *Fintech* dapat mendatangkan proses transaksi keuangan yang lebih praktis dan aman.⁶ Bentuk dasar *Fintech* antara lain Pembayaran (*digital wallets, P2P payments*), Investasi (*equity crowdfunding, Peer to Peer Lending*), Pembiayaan (*crowdfunding, micro loans, credit facilities*), Asuransi (*risk management*), Lintas – proses (*big data analysis, predictive modeling*), Infrastruktur (*security*).⁷

Sedangkan *Peer to Peer (P2P) Lending* adalah *startup* yang menyediakan Platform pinjaman secara *online*. Urusan permodalan yang sering dianggap bagian paling vital untuk membuka usaha, melahirkan ide banyak pihak untuk mendirikan *Startup* jenis ini. Dengan demikian, bagi orang-orang yang membutuhkan dana untuk keperluan yang mendesak

⁵ Fajar Sidik, “Pengguna Perangkat Mobile Di Indonesia Semakin Tinggi, Ini Datanya!,” <https://teknologi.bisnis.com/read/20180201/101/733037/pengguna-perangkat-mobile-di-indonesia-semakin-tinggi-ini-datanya/>. diakses pada 1 Juli 2021.

⁶ Fauziah Hadi, *Penerapan Financial Technology (Fintech) sebagai Inovasi Pengembangan Keuangan Digital di Indonesia*, terdapat dalam <http://temilnas16.forsebi.org/penerapan-financial-technology-fintech-sebagai-inovasi-pengembangan-keuangan-digital-di-indonesia/>, diakses pada 26 Juli 2021.

⁷ Nofie Iman, *Financial Technology dan Lembaga Keuangan* (Yogyakarta: Gathering Mitra Linkage Bank Syariah Mandiri, 2016), hlm. 6.

maupun untuk membuka atau mengembangkan usahanya, sekarang ini dapat menggunakan jasa *Startup* yang bergerak di bidang *P2P Lending*.

Banyaknya perusahaan pinjaman *online* menjadikan masyarakat semakin tergiur dengan program yang ditawarkan karena persyaratan yang mudah dan tidak memberatkan serta proses pencairan dana yang cepat. Hal ini yang menjadi dasar timbulnya permasalahan bagi pengguna layanan pinjaman *online* tersebut, terutama saat penagihan pembayaran sebagaimana yang dikemukakan oleh Ketua Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Tulus Abadi yang mengatakan bahwa permasalahan paling tinggi dalam pinjaman *online* yang dilaporkan konsumen adalah cara penagihan, yakni mencapai 39,5 persen. Kemudian, pengalihan kontak 14,5 persen, permohonan *reschedule* 14,5 persen, suku bunga 13,5 persen, Administrasi 11,4 persen dan penagihan pihak ke-3.⁸ Pernyataan tersebut berarti bahwa penagihan pinjaman *online* menjadi suatu hal yang perlu mendapatkan perhatian banyak pihak mengingat pengguna layanan pinjaman *online* tersebut mendapatkan perlakuan yang kurang menyenangkan, bahkan mengarah pada pelanggaran UU. No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Contoh kasus penagihan pinjaman *online* ini adalah pemilik akun Gmail berinisial S.J. ia memberi ulasan pada kolom komentar aplikasi AdaKami yang terdapat di *Playstore* mengeluhkan para penagih yang menerornya menggunakan kata-kata kasar melalui SMS dan mengancam data dirinya akan disebarluaskan apabila tidak segera melunasi pinjaman. Padahal dirinya baru jatuh tempo, ia sudah mendapat makian dari penagih. Bahkan anggota keluarganya juga sempat diancam.

Kasus lain datang dari pengguna aplikasi AdaKami yang merupakan warga asal Bandung berinisial D.N.I. Ia juga mengeluhkan tata cara

⁸ “Lapor OJK Jika Diganggu Pinjaman Online, Termasuk Ancaman Dengan Kata Kasar,” <https://www.harianterbit.com/megapolitan/read/116550/Lapor-OJK-Jika-Diganggu-Pinjaman-Online-Termasuk-Ancaman-Dengan-Kata-Kasar/> diakses pada 27 Juli 2021.

penagihan pinjaman *online* AdaKami yang tidak wajar. Belum lewat satu hari jatuh tempo namun para penagih pinjaman *online* AdaKami sudah memberi teror terus-menerus melalui panggilan telepon, WhastApp, dan SMS. Penagih juga menghubungi anggota keluarga yang terdaftar pada aplikasi AdaKami lalu mengintimidasi menggunakan kata-kata yang tidak pantas dan membuat keluarganya menjadi panik.

Berkenaan dengan hal tersebut, perlu adanya upaya dari pemerintah untuk mengatasi permasalahan pinjaman *online* ini. Dalam hal ini Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen), ternyata belum sepenuhnya memberikan perlindungan hukum kepada para pengguna layanan pinjaman online.

Kurangnya perlindungan terhadap pengguna layanan pinjaman *online* tersebut menarik perhatian banyak pihak untuk melakukan pembahasan melalui berbagai tulisan dalam jurnal ilmiah. Salah satunya adalah Artikel Raden Ani Eko Wahyuni dan Bambang Eko Turisno⁹ yang berupaya melakukan pembahasan tujuan etika bisnis dalam pinjaman *online*. Kedua, tulisan Erna Priliasari¹⁰ yang hanya terfokus pada perlindungan data pribadi dalam transaksi pinjaman *online* tanpa membahas pentingnya ada peraturan yang secara khusus mengenai *financial technology*. Ketiga, artikel Rayyan Sugangga dan Erwin Hari Sentoso yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Pinjaman Online (Pinjol) Ilegal,”¹¹ yang mengungkapkan mengenai perbedaan penyelenggara pinjaman *online* legal dan ilegal dan berbagai kasus dengan merujuk pada negara lain sebagai

⁹ Raden Ani Eko Wahyuni dan Bambang Eko Turisno, “Praktik Finansial Teknologi Ilegal Dalam Bentuk Pinjaman Online Ditinjau Dari Etika Bisnis,” Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia 1, no. 3 (2019): 379-391.

¹⁰ Erna Priliasari, “Pentingnya Perlindungan Data Pribadi Dalam Transaksi Pinjaman Online (The Urgency Of Personal Protection In Peer To Peer Lending).,” Majalah Hukum Nasional, no. 2 (2019): 1–27.

¹¹ Rayyan Sugangga dan Erwin Hari Sentoso, “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Pinjaman Online (Pinjol) Ilegal,” PAJOUL (Pakuan Justice Journal Of Law) 01, no. 01 (2020): 47–61.

perbandingan dalam penanganannya.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka permasalahan yang akan dibahas adalah: bagaimana pengaturan tentang pinjaman *online* (*Peer to Peer Lending*) aplikasi Adakami? khususnya pada persoalan penagihan kredit macet yang terkesan memberikan teror dan intimidasi pada debitur.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaturan tentang pinjaman *online* saat ini serta mengetahui perlindungan terhadap pengguna layanan pinjaman *online* dalam perspektif Hukum Islam dan UU. No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka dari itu Peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai aspek Perlindungan Konsumen terkait permasalahan ini dan menuangkannya pada sebuah penelitian dalam bentuk Skripsi yang berjudul: **“ANALISIS HUKUM EKONOMI SYARIAH PADA PRAKTIK TEROR DAN INTIMIDASI KREDIT MACET APLIKASI ADAKAMI, DIKAITKAN DENGAN UU. NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran yang telah diuraikan oleh peneliti pada latar belakang diatas, bahwa minat pengguna jasa *P2PLending* yang sangat tinggi namun konsekuensi dari pinjaman *online* tersebut yang sangat memberatkan konsumen. Maka peneliti mengusung rumusan masalah yang benar-benar fokus. Ini dimaksudkan agar pembahasan didalamnya tidak melebar dari apa yang dikehendaki. Penulis mengambil beberapa pokok masalah yang menjadi arah pembahasan penulis dalam penelitian, yaitu:

1. Bagaimana mekanisme penanganan kredit macet yang dilakukan aplikasi AdaKami?
2. Bagaimana bentuk Perlindungan Konsumen terhadap Debitur menurut UU. NO 8 Tahun 1999 dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016?
3. Bagaimana Perspektif Hukum Ekonomi Syariah terhadap proses

penyelesaian kredit macet aplikasi AdaKami?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah yang telah di uraikan diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui mekanisme penanganan kredit macet yang dilakukan aplikasi AdaKami.
2. Untuk mengetahui bentuk perlindungan konsumen terhadap debitur menurut UU. NO 8 Tahun 1999 dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016.
3. Untuk mengetahui perspektif Hukum Ekonomi Syariah terhadap proses penyelesaian kredit macet aplikasi AdaKami.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta nilai lebih khususnya bagi penulis dan juga pembaca, baik secara teoritis maupun praktis.

1. Secara teoritis, semoga hasil dari penelitian ini mampu memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai teknologi finansial sehingga masyarakat bisa lebih waspada dan berhati-hati dalam menggunakan jasa layanan *fintech*, serta penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian yang sejenis, sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi dan lebih mendalam.
2. Secara praktis, diharapkan dapat menjadi wawasan serta informasi terhadap penulis dan pembaca mengenai pengaturan *Financial Technology* dan bentuk perlindungan hukum bagi penggunaanya.

E. Studi Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian

terdahulu yang telah dipelajari dan dikaji untuk mendapatkan informasi-informasi serta gambaran mengenai hubungan topik yang akan diteliti oleh peneliti dengan penelitian sejenisnya yang sudah ada sebelumnya, sehingga diharapkan didapatkan penemuan penelitian yang baru dan tidak ada pengulangan materi yang sama / menjiplak. Adapun hasil-hasil penelitian terdahulu yang mempunyai relevansi dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan saat ini, antara lain:

No	Penulis	Judul Penelitian	Substansi & tujuan Penelitian
1	Zainab Zalfa Assegaf, UIN Raden Intan Lampung, 2019	Tinjauan Hukum Islam terhadap Praktik utang piutang melalui Media Online (Studi Aplikasi PinjamanYuk)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk mengetahui praktik utang piutang melalui media online di Aplikasi Pinjam Yuk. 2. Untuk mengetahui tinjauan hukum islam terhadap praktiku tang piutang melalui media online di Aplikasi Pinjam Yuk.
2	Dianita Eka Sari, IAIN Salatiga, 2018	Praktik Kredit Dengan Menggunakan Aplikasi Akulaku Pada Electronic commerce Dalam Perspektif Hukum Islam	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk mengetahui mekanisme Praktik Kredit Dengan Menggunakan Aplikasi Akulaku Pada Electronic Commerce. 2. Menjelaskan tinjauan hukum Islam mengenai praktik Kredit aplikasi Akulaku. 3. Memperkaya wacana keilmuan mengenai sistem kredit online dan kredit dalam Islam
3	Rodes Ober Adi Guna Pardosi	Perlindungan Hak Pengguna Layanan Pinjaman Online	<ol style="list-style-type: none"> 1. untuk mengetahui pengaturan pinjaman online saat ini serta mengetahui perlindungan terhadap

		dalam Perspektif Hak Asasi Manusia	hak pengguna layanan pinjaman online dalam perspektif HAM 2. untuk meneliti regulasi tentang financial technology yang memberikan sanksi terhadap penyelenggara pinjaman online ilegal.
4	Ade Monny Andreany, UIN Syarif Hidayatullah, 2020	Aspek Perlindungan Konsumen atas Sistem Penagihan dalam <i>Financial Technology (fintech)</i>	1. Untuk menganalisis bentuk penagihan yang dilakukan oleh perusahaan Financial Technology kepada debitur atau peminjam dana. 2. Untuk Menganalisis pengaturan Fintech serta bentuk perlindungan konsumen bagi debitur atau peminjam dana layanan pinjam meminjam
5	Edi Supriyanto, Nur Ismawati	Sistem Informasi <i>Fintech</i> Pinjaman Online Berbasis WEB	1. Meneliti sisi Positif dari sistem Pinjaman Online berbasis Fintech karena memberi kemudahan dan bisa dijangkau oleh seluruh kalangan masyarakat 2. Mencari tahu kemungkinan dampak negatif yang akan di alami oleh debitur nantinya
6	Ahmad Faridz Anwar, Nelly Riyanti, Zainul Alim	Pinjaman Online Dalam Perspektif <i>Fiqh</i> Muamalah dan Analisis Terhadap Fatwa	1. Mengkaji lebih dalam tentang karakteristik dan pemahaman Qiradh dalam konsep Fiqh Muamalah dan dasar hukumnya dalam perspektif ayat Al-Qur'an dan Hadist

		DSN-MUI NO. 117/DSN- MUI/IX/2018	<ol style="list-style-type: none"> 2. Untuk menjawab keraguan masyarakat dalam melakukan 3. transaksi pinjaman Online karena ditakutkan terdapat Riba dan dilarang dalam Hukum Islam
7	Mei Santi	Peran Pinjaman Dana Berbasis Online melalui Aplikasi Terhadap Perekonomian di Indonesia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui lebih dalam tentang pinjaman Online karena aplikasi fintech tersebut memiliki peranan penting sebagai salah satu partner Pemerintah yang akan berkontribusi menyalurkan lebih banyak pinjaman kepada nasabah 2. Meneliti secara menyeluruh akan dampak negatif ataupun resiko yang akan terjadi apabila memakai layanan pinjaman dana online

F. Kerangka Berpikir

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat *preventif* maupun yang bersifat *represif*, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum., yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.¹² Hak-hak tersebut menjadi hak yang seharusnya dapat dimiliki oleh penggunalayanan

¹² Wikipedia, "Definisi Perlindungan Hukum", melalui <http://prasxo.wordpress.com>. diakses pada 31 Juli 2021.

pinjaman *online*. Begitu pula pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak-hak yang dimiliki konsumen.

pengguna layanan pinjaman *online* sebagai konsumen memiliki hak yang memang harus diperhatikan oleh perusahaan pinjaman *online*. Akan tetapi hal yang terjadi justru sebaliknya, dalam kondisi tertentu pihak penyedia layanan pinjaman *online* melanggar hak pelanggan layanan apabila dalam proses bisnisnya tidak sesuai dengan keinginan pihak penyedia layanan contohnya adalah pengguna layanan mendapatkan perlakuan yang kurang menyenangkan.

Salah satunya adalah adanya ancaman dan teror dari pihak penagih atau *debt collector* yang bertujuan memberikan rasa takut sekaligus memermalukan pengguna layanan pinjaman *online* dengan mengirimkan gambar ataupun sesuai tulisan kepada pihak- pihak yang dikenal baik oleh pengguna layanan tersebut dan juga ancaman untuk melaporkan kepada pihak berwajib. Hal ini tentu saja melanggar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Utang-piutang adalah salah satu bentuk akad yang bertujuan memberikan santunan atau uluran tangan kepada orang yang membutuhkannya. Karenanya, pihak pertama yang berperan sebagai pemberi uluran tangan atau yang biasa disebut sebagai kreditur tidak dibenarkan untuk mengeruk keuntungan dari uluran tangan. Kreditur hanya dibenarkan mencari keuntungan dari balasan Allah, berupa pahala, keberkahan hidup, dan keridhaan-Nya.

Bahkan apabila seseorang sebagai pihak kedua yang belum mampu membayar piutangnya, maka sebagai kreditur berkewajiban untuk menundanya hingga ia berkelapangan, sehingga mampu menunaikan kewajibannya. Sebagaimana yang telah di atur didalam Al-Qur'an Surat al-Baqarah ayat 280 yang berbunyi:

كُنْتُمْ إِنْ لَكُمْ خَيْرٌ تَصَدَّقُوا وَأَنْ ۖ مَيْسَرَةً إِلَىٰ فَتَنْظِرَةً عُسْرَةَ ذُو كَانَ وَإِنْ

“Dan jika (orang berutang itu) dalam kesulitan, maka berilah tenggang waktu sampai dia memperoleh kelapangan. Dan jika kamu menyedekahkan, itu lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui.”¹³

Bertentangan dengan dalil diatas, banyaknya lembaga pembiayaan berbasis *P2PLending* seperti aplikasi AdaKami yang bertindak bertentangan dengan koridor hukum dalam menangani debitur yang mengalami keterlambatan dalam melunasi pinjaman dana. Masyarakat kurang memahami bahwa ada hukum yang bisa melindungi mereka terhadap peristiwa tersebut.

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

Hak sebagai konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, salah satu hak tersebut ialah hak pelayanan tanpa tindak diskriminasi Perilaku diskriminatif terhadap konsumen yang merupakan salah satu bentuk pelanggaran atas hak konsumen. Pelayanan yang diberikan oleh produsen tidak boleh menunjukkan perbedaan antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lainnya.¹⁴

G. Langkah-Langkah Penelitian

Langkah-Langkah penelitian adalah cara atau teknik yang disusun secara teratur yang digunakan oleh seorang peneliti untuk mengumpulkan data dalam melakukan penelitian yang disesuaikan dengan subjek dan objek

¹³ Soenarjo dkk, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Syaamil, 2005)

¹⁴ Sidabolak, <https://www.google.com/amp/s/www.dslalawfirm.com/id/perindungan-konsumen/>, diakses pada 1 Agustus 2021.

yang diteliti.¹⁵

1. Metode penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif atau sering disebut juga deskriptif analisis, yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggunakan atau melukiskan suatu keadaan subjek atau objek penelitian (seorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat ini berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana mestinya.¹⁶ Penggunaan metode ini dilakukan untuk menganalisis praktik teror dan intimidasi yang dilakukan oleh aplikasi pinjaman *online* AdaKami.

2. Jenis data

Jenis data yang dihimpun dalam penelitian ini adalah kualitatif normatif. Analisis data dilakukan melalui penelusuran terhadap data yang telah dikumpulkan baik data sekunder maupun data primer, kemudian data tersebut diberi kualifikasi atau digolongkan sebagai suatu peristiwa hukum.¹⁷

Data yang akan dikumpulkan adalah data yang diperlukan dan yang berkaitan dengan peristiwa pinjaman *online* aplikasi AdaKami. Adapun data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

1. Latar belakang dan mekanisme penanganan kredit macet aplikasi AdaKami.
2. Bentuk Perlindungan Konsumen terhadap debitur menurut UU. NO 8 Tahun 1999 dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016.

¹⁵ Masruhan, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Surabaya: Hilal Pustaka, 2013), hlm.32.

¹⁶ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005), hlm. 63.

¹⁷ Irfan Fitriadi Akbar, *Pelaksanaan Pasal 8 Ayat (1) Huruf i Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Makanan Ringan dalam Kemasan Plastik pada Home Industri di Kecamatan Ciamis*, (Bandung: Skripsi pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, 2006), hlm. 15.

3. Perspektif Hukum Ekonomi Syariah terhadap proses penyelesaian kredit macet aplikasi AdaKami.

3. Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan dari objek pengamatan dan objek yang akan diteliti, menurut Arikunto (2006: 130) “populasi adalah keseluruhan objek penelitian”. Penelitian hanya dapat dilakukan bagi populasi terhingga dan subyeknya tidak terlalu banyak. Populasi dalam penelitian ini adalah pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian kredit macet aplikasi AdaKami yaitu:

No	Responden	Populasi
1	Pegguna Layanan Pinjaman Online AdaKami yang memberikan keluhan pada laman komentar <i>Playstore</i>	120
2	<i>Customer Service</i> Aplikasi AdaKami	1

4. Sumber data

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh.¹⁸ Sumber data yang akan di ambil dalam penelitian ini adalah:

- a. Data Primer yaitu data yang langsung diperoleh dari sumber pertama.¹⁹ Dalam hal ini, dalam penelitian yang dilakukan penulis, maka data primer diperoleh dari para debitur atau peminjam uang yang menjadi korban penagihan oleh aplikasi AdaKami sebagai penyelenggara *Fintech P2PLending*.
- b. Data sekunder merupakan jenis data yang diperoleh dengan cara studi kepustakaan, yaitu dengan menelaah literatur-literatur yang

¹⁸ Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode Dan Teknik*, (Bandung: Tarsindo, 2000), hlm. 134.

¹⁹ Soerjono Soekamto dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tujuan Singkat*, (Jakarta: Rajawali Press, 2006), hlm. 13.

berhubungan dengan penelitian sebagai sumber rujukan penulis. Sumber-sumbernya berupa jurnal, skripsi, buku, Undang-Undang dan sumber lain yang berhubungan dengan topik penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.²⁰

a. Wawancara

Metode wawancara di sini ialah suatu kegiatan tanya jawab dengan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara (*interviewer*) dengan yang diwawancarai tentang masalah yang diteliti, dimana pewawancara bermaksud memperoleh persepsi, sikap dan pola pikir dari narasumber yang relevan dengan masalah yang diteliti. Pada kesempatan ini penulis melakukan wawancara langsung kepada para debitur yang menjadi korban teror dan intimidasi karena mengalami keterlambatan pelunasan hutang di *Fintech* AdaKami.

b. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah untuk mencari dan menghimpun konsep-konsep yang ada relevansinya dengan topik penelitian. Artinya studi kepustakaan ini digunakan untuk pengumpulan data yang bersifat kualitatif dengan cara mencari teori yang terdapat pada buku-buku yang ada hubungannya dengan permasalahan yang diteliti.

c. Studi Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya

²⁰ Sugiono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 224.

monumental dari seseorang. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah buku-buku yang dianggap relevan dengan permasalahan terkait *Fintech*, dan penagihan.

6. Analisis Data

Data yang diperoleh baik data primer maupun sekunder dikelompokkan dan disusun secara sistematis. Selanjutnya data tersebut dianalisis secara deskriptif kualitatif. Deskriptif adalah penelitian non hipotesis. Kualitatif yaitu data yang tidak merupakan perhitungan dan pengujian angka-angka, tetapi dideskripsikan dengan menggunakan metode deduktif, yaitu kerangka berfikir dengan cara menarik kesimpulan dari data yang bersifat umum ke dalam data yang bersifat khusus dan data yang diperoleh melalui responden ditarik untuk menggambar populasi dengan menggunakan metode induktif yaitu kerangka berfikir dengan menarik kesimpulan dari data yang bersifat khusus ke dalam data yang bersifat umum.²¹ Data yang telah diperoleh selanjutnya diproses dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Ketika data-data telah terkumpul, selanjutnya data-data tersebut direduksi, yaitu merangkum dan memilih hal-hal yang pokok sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas.
- b. Setelah direduksi, data-data tersebut dihubungkan dengan masalah penelitian dan diklasifikasikan mengacu pada rumusan masalah.
- c. Menganalisis data dengan menghubungkan data yang telah diperoleh dengan teori-teori.
- d. Menarik kesimpulan dari hasil analisis dengan mengacu pada rumusan masalah.

²¹ Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Pendekatan Positivistik, Rasionalistik, Fenomenologik, Dan Realisme Metaphisik Telaah Studi Teks Dan Penelitian Agama* (Yogyakarta: Rake Sarasin, 2001), hlm. 107.