

## **Penyelesaian Sengketa Kredit Macet Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (*Financial Technology*)**

**Tri Rahmat dan Risma Nur Arifah**

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim

Email: rahmattri968@gmail.com

### **Abstrak**

Peminjaman uang melalui *fintech* diminati masyarakat karena prosesnya cepat dan tidak mempersyaratkan barang jaminan. Setiap kredit yang disalurkan oleh lembaga keuangan tidak terlepas dari risiko kredit macet. Kasus kredit macet tentunya memerlukan penyelesaian agar tidak merugikan pihak penyelenggara *fintech*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penyelesaian sengketa kredit macet di *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin serta mengetahui hambatan-hambatan dalam penyelesaiannya. Jenis penelitian adalah yuridis empiris menggunakan pendekatan yuridis sosiologis. Sumber data penelitian adalah data primer yaitu wawancara dan data sekunder yaitu bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian memaparkan prosedur penyelesaian sengketa kredit macet di *fintech* SyarQ, antara lain dengan pendekatan persuasif, restrukturisasi, negosiasi menjual objek *murabahah*, dan menagih hutang kepada ahli waris. Prosedur di *fintech* Winwin, yaitu tahap internal dengan menagih hutang via *whats app* 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 selalu menghindar ketika ditemui, dan nasabah pindah alamat tanpa mengkonfirmasi.

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

### **Pendahuluan**

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*).<sup>1</sup> Pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi atau *financial technology* (*fintech*) merupakan hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya dalam membayar harus bertatap-muka dan

---

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

membawa sejumlah uang kas, kini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja.<sup>2</sup>

Kehadiran *fintech* memiliki keuntungan karena memudahkan bagi masyarakat untuk memperoleh dana pinjaman. Riset Pipit Buana dan Handriyani menunjukkan jasa *fintech* bisa menjangkau masyarakat hingga ke pelosok yang belum terjangkau oleh lembaga perbankan.<sup>3</sup> Selain itu proses mengajukan pinjaman uang melalui *fintech* lebih sederhana dan waktu pencairan dana yang cepat dibandingkan meminjam uang melalui lembaga keuangan perbankan. Debitur juga tidak perlu menyertakan barang jaminan namun hanya melengkapi persyaratan dokumen saja.<sup>4</sup>

Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terdapat dua sektor *fintech* yang mendominasi di Indonesia yaitu sektor pinjaman (*peer-to-peer lending*) dan sektor *crowdfunding*. Dua sektor *fintech* ini sekilas sama-sama meminjamkan dana kepada masyarakat untuk kebutuhan konsumtif atau sebagai modal dalam membangun bisnis. Dengan bantuan kemajuan IT, layanan pinjam-meminjam dana bisa dilakukan secara *online* melalui *website* penyedia *P2P lending* atau *crowdfunding*.<sup>5</sup>

Meskipun demikian, praktik meminjam uang melalui *fintech* yang dilakukan secara *online* serta tidak mempersyaratkan adanya agunan memiliki resiko besar akan terjadinya kasus kredit macet. Berdasarkan laporan 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 *fintech* pada tahun 2018 sebesar 1,45%.<sup>6</sup> Permasalahan kredit macet juga menimpa *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin sebagai objek penelitian dalam artikel ini. Berikut tabel total penyaluran kredit dan rasio kredit macet di *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%

<sup>2</sup>Bank Indonesia, “Edukasi Perlindungan Konsumen”

<https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/fintech/Pages/default.aspx>, diakses 17 Maret 2019

<sup>3</sup> Pipit Buana Sari dan Handriyani Dwilita, “Prospek *Financial Teknologi (fintech)* Di Sumatera Utara Dilihat Dari Sisi Literasi Keuangan, Inklusi Keuangan Dan Kemiskinan,” *Kajian Akuntansi*, no. 2(2018): 12, [https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/kajian\\_akuntansi/issue/view/296](https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/kajian_akuntansi/issue/view/296).

<sup>4</sup> Irma Muzdalifa, Inayah Aulia Rahma, dan Bella Gita Novalia, “Peran *Fintech* Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada UMKM Di Indonesia (Pendekatan Keuangan Syariah),” *Masharif Al- Syariah* 3, no. 1(2018): 17, <http://dx.doi.org/10.30651/jms.v3i1.1618>.

<sup>5</sup> Anonim, “3 Jenis *Fintech* yang Marak di Indonesia,” *Faspay*, 1 September 2018, diakses 16 April 2019.

<https://faspay.co.id/2018/09/01/3-jenis-fintech-yang-marak-di-indonesia/>.

<sup>6</sup> Baihaki, “Tembus 3,18%, Rasio Kredit Macet *Fintech* Naik Tinggi di awal 2019,” *Kontan*, 3 April 2019, diakses 18 Mei 2019.

<https://keuangan.kontan.co.id/news/tembus-318-rasio-kredit-macet-fintech-naik-tinggi-di-awal-2019>.

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 *fintech* 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%.

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.<sup>7</sup> 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.

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.

Terdapat beberapa penelitian yang membahas tentang *fintech*, namun penelitian tersebut hanya berfokus pada aspek perlindungan hukum bagi konsumen *fintech* dan penelitiannya bersifat kepustakaan. Diantara penelitian tersebut antara lain penelitian Iswi Hariyani dan Cita Yustisia menjelaskan bahwa untuk mengatur dan mengawasi lembaga keuangan *fintech* maka OJK telah menerbitkan Peraturan OJK nomor 77/POJK.01/2016, sedangkan prosedur penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur litigasi atau non-litigasi. Penyelesaian sengketa melalui non-litigasi dapat ditempuh melalui alternatif penyelesaian sengketa dengan cara negosiasi, mediasi, konsiliasi, adjudikasi dan arbitrase.<sup>8</sup> Penelitian Candrika memaparkan bahwa kedudukan hukum penyelenggara *fintech* dalam perjanjian pinjam meminjam uang adalah sebagai pihak ketiga yang menerima kuasa dari pemberi pinjaman. Apabila pihak penyelenggara melaksanakan kewajibannya sesuai yang disebutkan dalam surat kuasa, maka resiko kredit macet tidak dapat berpindah kepada penyelenggara *fintech*. Namun sebaliknya jika pihak *fintech* tidak melaksanakan tugasnya dengan baik seperti tidak selektif dalam memilih calon debitur, memanipulasi data debitur dengan mengangkat kredibilitas debitur, maka pihak *fintech* bertanggungjawab terhadap kerugian yang ditanggung oleh pemberi pinjaman.<sup>9</sup> Penelitian Basrowi menyatakan bahwa terdapat dua bentuk perlindungan

<sup>7</sup> Salim H.S, Abdullah, dan Wiwiek Wahyuningsih, *Perancangan Kontrak & Momerandum Understanding (MoU)* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), 85.

<sup>8</sup> Iswi Hariyani dan Cita Yustisia Sertifiyani, "Perlindungan Hukum dan Penyelesaian Sengketa Bisnis Jasa PM-Tefkin," *Legislasi Indonesia*, no. 8 (2017): 354, <http://ditjenpp.kemenkumham.go.id/jurnal/index.php/jli/issue/view/4>.

<sup>9</sup> Candrika Radita Putri, "Tanggung Gugat Penyelenggara Peer to Peer Lending Jika Penerima Pinjaman Melakukan Wanprestasi," *Jurist Diction*, no. 2 (2018): 469, <http://dx.doi.org/10.20473/jd.v1i2.11002>.

hukum kepada pengguna jasa *fintech* yaitu perlindungan secara preventif dan represif. Upaya perlindungan hukum secara preventif dilakukan oleh pihak *fintech* adalah menerapkan prinsip kehati-hatian, transparansi, perlakuan yang adil, menjaga keamanan dan kerahasiaan data pribadi konsumen dan penyelesaian sengketa yang cepat dengan biaya terjangkau. Perlindungan hukum secara represif merupakan perlindungan hukum yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.<sup>10</sup> Penyelesaian sengketa *fintech* dapat dilakukan melalui jalur litigasi dan non-litigasi. Penyelesaian non-litigasi dapat ditempuh melalui alternatif penyelesaian sengketa dengan cara negosiasi, mediasi, konsiliasi, adjudikasi, arbitrase, dan penyelesaian sengketa daring atau *online dispute resolution (odr)*.<sup>11</sup>

Begitu maraknya kasus kredit macet yang menimpa *fintech* saat ini, tidak terkecuali kredit macet juga menimpa *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin, sehingga tentunya menarik untuk diteliti mengenai bagaimana prosedur penyelesaian sengketa di kedua *fintech* tersebut dan apa saja hambatan yang dihadapi dalam proses penyelesaian sengketa. Artikel ini berupaya untuk mendeskripsikan prosedur yang ditempuh oleh *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin dalam menyelesaikan sengketa kredit macet. Serta mendeskripsikan hambatan apa saja yang dihadapi dalam proses penyelesaian sengketa.

### **Metode Penelitian**

Artikel ini merupakan penelitian yuridis empiris menggunakan pendekatan pendekatan yuridis sosiologis. Peneliti akan melakukan penelitian di dua layanan *fintech* yaitu *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin karena kedua *fintech* tersebut pernah mengalami kasus kredit macet. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data wawancara. Wawancara dilakukan dengan Bapak Rizal Fauzi selaku Manajer Operasional *fintech* SyarQ, Bapak Linus Nduru selaku Manajer Operasional *fintech* Winwin dan Ibu Fionita selaku Staf *Desk Collection fintech* Winwin. Data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer berkaitan dengan peraturan perundang-undangan tentang penyelesaian sengketa kredit macet seperti Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, POJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, PBI Nomor 10/18/PBI/2008 tentang Restrukturisasi Pembiayaan Bagi Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, Fatwa Nomor 48/DSN-MUI/II/2005 tentang Penjadwalan Kembali Tagihan *Murabahah*, dan peraturan lainnya. Bahan hukum sekunder terdiri dari buku, jurnal dan dokumen atau arsip resmi yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa kredit macet. Proses untuk melakukan pengumpulan melalui wawancara dan dokumentasi. Pengolahan data melalui edit data, klasifikasi data, verifikasi data, analisis data, dan kesimpulan.

### **Penyelesaian Sengketa Kredit Macet di *Fintech* SyarQ**

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.<sup>12</sup> 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,

---

<sup>10</sup> Basrowi, "Analisis Aspek dan Upaya Perlindungan Konsumen *Fintech* Syariah," *Lex Librum: Jurnal Ilmu Hukum*, no. 2 (2019): 970-971, <http://doi.org/10.5281/zenodo.3187539>.

<sup>11</sup> Basrowi, "Analisis Aspek dan Upaya Perlindungan Konsumen *Fintech* Syariah", 977.

<sup>12</sup> Tariqullah Khan dan Habib Ahmed, *Manajemen Risiko Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 11-12.

mengembalikan utang hanya sebagian saja, dan mengembalikan utang tapi terlambat waktunya.<sup>13</sup>

Kasus kredit macet dalam perjanjian pinjam meminjam menuntut adanya mekanisme penyelesaian sengketa. Karenanya dalam setiap perjanjian perlu dimasukkan klausul penyelesaian sengketa apabila salah satu pihak tidak memenuhi perjanjian atau wanprestasi.<sup>14</sup> Regulasi yang menjadi dasar pengaturan penyelesaian sengketa dalam transaksi *fintech* tertuang di dalam Pasal 20 ayat (2) huruf l POJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang 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.

Penyelesaian sengketa kredit macet di *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin selama ini hanya menempuh jalur non-litigasi. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Rizal Fauzi selaku Manajer Operasional *fintech* SyarQ:

*“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.”*<sup>15</sup>

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.”*<sup>16</sup>

Dalam dunia bisnis penyelesaian sengketa secara non-litigasi banyak ditempuh karena memberikan *win-win solution* kepada para pihak yang bersengketa. Rohmadi Utsman menyatakan bahwa terdapat beberapa tujuan dari penyelesaian sengketa secara non-litigasi. Pertama, mengurangi kemacetan ber perkara di Pengadilan. Perkara yang masuk di pengadilan saat ini sangat banyak serta proses hukumnya menghabiskan waktu yang panjang sehingga biaya yang dikeluarkan banyak dan sering kali hasil keputusan hakim tidak memuaskan para pihak. 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.<sup>17</sup>

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 pihak dapat meminta bantuan pihak ketiga sebagai perantara.<sup>18</sup>

---

<sup>13</sup> Gatot Supramono, *Perjanjian Utang Piutang* (Jakarta: Prenada Media Grup, 2013), 31-34.

<sup>14</sup> Salim HS, Abdullah, dan Wiwik Wahyuningsih, *Perancangan Kontrak*, 66.

<sup>15</sup> Rizal Fauzi (Manajer Operasional *fintech* SyarQ), hasil wawancara, 31 Agustus 2019.

<sup>16</sup> Linus Nduru (Manajer Operasional *fintech* Winwin), hasil wawancara, 19 Agustus 2019.

<sup>17</sup> Rohmadi Utsman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), 10-11.

<sup>18</sup> Ermansjah Djaja, *Penyelesaian Sengketa Hukum Teknologi Informasi Dan Transaksi Elektronik (Yogyakarta: Pustaka Timur, 2010)*, 105.

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 *field 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.”<sup>19</sup>

Tahap pertama penyelesaian sengketa kredit macet di SyarQ yaitu melalui pendekatan persuasif kepada nasabah. Pendekatan persuasif yang dilakukan oleh *fintech* SyarQ dalam menangani kredit macet dilakukan dengan menghubungi nasabah melalui via telepon, *whatsapp*, dan *email* sebanyak 3 kali. 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*.

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.<sup>20</sup> 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: (1) Dengan cara *ibra'* artinya membebaskan debitur dari sebagian kewajibannya; (2) Dengan cara *mufaadhah* artinya penggantian dengan yang lain; (3) Dengan cara menunda pembayaran hutang hingga nasabah mampu membayar hutang.<sup>21</sup>

Tahap penyelesaian sengketa kedua yaitu restrukturisasi pembiayaan. Mekanisme restrukturisasi yang diterapkan oleh *fintech* SyarQ hanya *rescheduling* atau penjadwalan 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 piutang *murabahah* atau piutang *istishna'* dapat direstrukturisasi dengan cara penjadwalan kembali (*rescheduling*). Menurut Thomas Suyatno makna *rescheduling* berkaitan dengan jangka waktu kredit sehingga keringanan yang dapat diberikan adalah: (1) Memperpanjang jangka waktu kredit; (2) Memperpanjang jangka waktu angsuran, misalnya angsuran semula ditetapkan selama 3 bulan, kemudian menjadi 6 bulan; (3) Penurunan jumlah untuk setiap angsuran yang mengakibatkan perpanjangan jangka waktu kredit.<sup>22</sup>

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

---

<sup>19</sup> Rizal Fauzi (Manajer Operasional *fintech* SyarQ), hasil wawancara, 31 Agustus 2019.

<sup>20</sup> Rizal Fauzi (Manajer Operasional *fintech* SyarQ), hasil wawancara, 31 Agustus 2019.

<sup>21</sup> Ahmad Mujahidin, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah di Indonesia* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), 137.

<sup>22</sup> Thomas Suyatno, HA Chalik, Made Sukada, dkk, *Dasar-Dasar Perkreditan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003), 115.

penyelamatan kredit yang pada dasarnya masih termasuk tahap negosiasi dengan pihak debitur, dimana dapat diharapkan debitur masih bisa memperbaiki kualitas pinjamannya setelah dilakukan restrukturisasi.<sup>23</sup>

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. 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.

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 dinyatakan pailit dan gagal menyelesaikan utangnya, bank harus menunda tagihan utang sampai ia menjadi sanggup kembali, atau berdasarkan kesepakatan. 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: (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.

Penyelesaian sengketa tahap ketiga melalui 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 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.<sup>24</sup>

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 jumbuh ulama

---

<sup>23</sup> Anton Suyatno, *Kepastian Hukum Dalam Penyelesaian Kredit Macet* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), 44.

<sup>24</sup> Imam Wahyudi, Miranti Kartika Dewi, Fenny Rosmanita, dkk, *Manajemen Risiko Bank Islam* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 96.

empat *madzhab*. Erwandi Tirmidzi mengutip pendapat Ibnu Qayyim bahwa barang yang telah dijual kemudian oleh penjual disyaratkan agar menjadi barang jaminan untuk melunasi hutang debitur dalam hal ini tidak ada larangan dan disetujui oleh para ulama.<sup>25</sup> 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.<sup>26</sup>

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. 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.<sup>27</sup>

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.<sup>28</sup> Kebijakan SyarQ membebaskan hutang nasabah yang tertimpa musibah sesuai dengan ketentuan firman Allah dalam surah Al-Baqarah ayat 280 yang berbunyi 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.”<sup>29</sup>

Tahap keempat penyelesaian sengketa di SyarQ yaitu menagih hutang 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 nasabah ketika terjadi kredit macet. 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.<sup>30</sup>

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.<sup>31</sup> Jaminan atau penanggungan yang berasal dari perorangan atau perusahaan berbadan hukum menurut pendapat Faturrahman Djamil dalam konteks fikih *mua'amalah* didasarkan kepada prinsip *kafalah*.<sup>32</sup> Jenis akad *kafalahnya* adalah *kafalah bi al-dain*<sup>33</sup> yaitu jaminan yang diberikan

<sup>25</sup> Erwandi Tarmizi, *Harta Haram Muamalat Kontemporer* (Bogor: PT Berkas Mulia Insani, 2017), 461

<sup>26</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek* (Jakarta: Gema Insani, 2001), 105.

<sup>27</sup> Rizal Fauzi (Manajer Operasional *fintech* SyarQ), hasil wawancara, 31 Agustus 2019.

<sup>28</sup> Rizal Fauzi (Manajer Operasional *fintech* SyarQ), hasil wawancara, 31 Agustus 2019.

<sup>29</sup> QS. Al-Baqarah (2): 280.

<sup>30</sup> Rizal Fauzi (Manajer Operasional *fintech* SyarQ), hasil wawancara, 31 Agustus 2019.

<sup>31</sup> Ahmad Subagyo, *Teknik Penyelesaian Kredit Bermasalah* (Bogor: Mitra Wacana Media, 2015), 100.

<sup>32</sup> Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), 95.

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 debitur gagal bayar, maka lembaga keuangan selaku pihak pemberi pinjaman memiliki hak untuk menagih pada penjamin.<sup>34</sup>

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.<sup>35</sup> Dalil hadits yang menjadi dasar ada dan bolehnya penanggungan pada perjanjian utang piutang terdapat di dalam hadits riwayat Imam Bukhari yang bunyinya 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."<sup>36</sup>

### Penyelesaian Sengketa Kredit Macet di *Fintech* Winwin

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. Berkaitan dengan proses penyelesaian sengketa kredit macet di *fintech* Winwin 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."*<sup>37</sup>

Ibuk Fionita selaku staf *collection fintech* Winwin beliau menjelaskan lebih lanjut 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."*<sup>38</sup>

Tahap pertama penyelesaian sengketa kredit macet di *fintech* Winwin dilakukan secara internal oleh staf *desk collection fintech* Winwin dengan menghubungi nasabah via telepon dan mengirim *top up notification* melalui pesan *whatsapp* serta *email* kepada nasabah. 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. Asep

---

<sup>33</sup> Jaih Mubarak dan Hasanudin, *Fikih Mu'amalah Maliyyah Akad Tabarru'* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2017), 197.

<sup>34</sup> Imam Wahyudi, Miranti Kartika Dewi, Fenny Rosmanita, dkk, *Manajemen Risiko Bank Islam* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 95.

<sup>35</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek*, 123.

<sup>36</sup> Abu Abdillah Muhammad bin Isma'il Al-Bukhari, *Shahih Bukhari* (Damaskus: Darul Ibnu Katsir, 2002), 480.

<sup>37</sup> Linus Nduru (Manajer Operasional *fintech* Winwin), hasil wawancara, 19 Agustus 2019.

<sup>38</sup> Fionita (Staf *Desk Collection*), hasil wawancara, 18 September 2019.

Gumilar mengutip pendapat Kasmir yang menyatakan bahwa ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh lembaga keuangan untuk menagih hutang nasabah yang macet, yaitu: (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 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 macet.<sup>39</sup>

Tahap kedua penyelesaian sengketa dilakukan secara eksternal melalui *debt collector*. 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.<sup>40</sup>

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.<sup>41</sup> 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.

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* 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.<sup>42</sup>

---

<sup>39</sup> 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," *Prosiding Hukum Ekonomi Syariah*, no. 2 (2018): 736, [http://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/hukum\\_ekonomi\\_syariah/issue/view/178](http://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/hukum_ekonomi_syariah/issue/view/178).

<sup>40</sup> Tami Rusli, "Penyelesaian Sengketa Dalam Pembiayaan Konsumen Melalui Jasa Pihak Ketiga," no. 1, *Pranata Hukum*, (2009): 44, <http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/PH/issue/view/17>.

<sup>41</sup> Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah*, 97.

<sup>42</sup> Linus Nduru (Manajer Operasional *fintech* Winwin), hasil wawancara, 19 Agustus 2019.

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; (2) Penerbit Kartu Kredit (Bank) wajib menjamin bahwa penagihan utang Kartu Kredit, baik yang dilakukan oleh Penerbit Kartu Kredit sendiri atau menggunakan penyedia jasa penagihan (*debt collector*), dilakukan sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ketentuan lebih lanjut mengenai penggunaan jasa *debt collector* diatur dalam 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 yang menyatakan bahwa dalam bekerjasama dengan perusahaan penyedia jasa penagihan Kartu Kredit, Penerbit APMK wajib memperhatikan dan memenuhi ketentuan: (1) Tenaga penagihan telah memperoleh pelatihan yang memadai terkait dengan tugas penagihan dan etika penagihan sesuai ketentuan yang berlaku; (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.

### **Hambatan-Hambatan Penyelesaian Sengketa Kredit Macet di *Fintech* SyarQ dan *Fintech* Winwin**

Penyelesaian sengketa kredit macet yang ditempuh tidak selalu berjalan dengan baik dan efisien, akan tetapi terdapat berbagai faktor yang menjadi penghambat selama proses penyelesaiannya. Sebagaimana penjelasan Bapak Rizal Fauzi selaku Manajer Operasional *fintech* SyarQ:

*“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.”*<sup>43</sup>

Bapak Linus Nduru selaku Manajer *fintech* Winwin, beliau menjelaskan mengenai hambatan dalam penyelesaian sengketa kredit macet di *fintech* Winwin sebagai berikut:

---

<sup>43</sup> Rizal Fauzi (Manajer Operasional *fintech* SyarQ), hasil wawancara, 31 Agustus 2019.

*“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 kantor. Kalau siang hari ngga ada di rumah. kalau menagih di rumah maka tim lapangan akan menunggu sampai di rumah, tidak lewat dari jam 8 malam.”<sup>44</sup>*

Hambatan yang dihadapi oleh *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin dalam proses penyelesaian sengketa kredit macet antara lain: Pertama, Nasabah Beriktikad Buruk dan Tidak Kooperatif. Nasabah yang tidak beriktikad 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 sehingga menyulitkan pihak SyarQ atau Winwin untuk mendeteksi keberadaan nasabah; Kedua, Nasabah Mengalihkan Objek Pembiayaan. 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.

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.<sup>45</sup> 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. Perbuatan debitur yang menunda-nunda pembayaran utang padahal dia mampu termasuk perbuatan yang zalim terhadap kreditur.<sup>46</sup> Rasulullah SAW bersabda yang berbunyi penundaan pembayaran oleh pengutang yang mampu adalah kezaliman.

## **Kesimpulan**

Permasalahan kredit macet yang terjadi dalam transaksi pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*financial technology*) tentunya menuntut penyelesaian. Proses

---

<sup>44</sup> Linus Nduru (Manajer Operasional *fintech* Winwin), hasil wawancara, 19 Agustus 2019.

<sup>45</sup> Gatot Supramono, *Perjanjian Utang Piutang*, 33.

<sup>46</sup> Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah*, 76-77.

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. 2) mekanisme restrukturisasi, yaitu proses penyelesaian kredit macet dengan memperpanjang jangka waktu cicilan. 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. 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.

Hambatan yang dihadapi oleh *fintech* SyarQ dan *fintech* Winwin 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*.

## Daftar Pustaka

- Al-Bukhari, Abu Abdillah Muhammad bin Isma'il. *Shahih Bukhari*. Damaskus: Darul Ibnu Katsir, 2002.
- Al-Quran Al-Karim
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Anonim. "3 Jenis Fintech yang Marak di Indonesia", *Faspay*, 1 September 2018, <https://faspay.co.id/news/2018/3-jenis-fintech-yang-marak-di-indonesia>.
- 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>.
- Basrowi, "Analisis Aspek dan Upaya Perlindungan Konsumen *Fintech* Syariah," *Lex Librum: Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 2 (2019): 970-971, <http://doi.org/10.5281/zenodo.3187539> .
- Djaja, Ermansjah. *Penyelesaian Sengketa Hukum Teknologi Informasi Dan Transaksi Elektronik*. Yogyakarta: Pustaka Timur, 2010.
- Djamil, Faturrahman. *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah*. Jakarta: Sinar Grafika, 2012.
- Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 04/DSN-MUI/IV/2000 tentang *Murabahah*.
- Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 48/DSN-MUI/II/2005 tentang Penjadwalan Kembali Tagihan *Murabahah*
- 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,". *Prosiding Hukum Ekonomi Syariah* 4, no. 2 (2018):736, [http://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/hukum\\_ekonomi\\_syariah/issue/view/178](http://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/hukum_ekonomi_syariah/issue/view/178).
- Hariyani, Iswi dan Cita Yustisia Sertifiyani. "Perlindungan Hukum dan Penyelesaian Sengketa Bisnis Jasa PM-Tefkin," *Legislasi Indonesia* 14, no. 8 (2017): 354, <http://ditjenpp.kemenkumham.go.id/jurnal/index.php/jli/issue/view/4>.
- Khan, Tariqullah dan Habib Ahmed. *Manajemen Risiko Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.

- 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.
- 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* 3, no. 1 (2018): 17, <http://dx.doi.org/10.30651/jms.v3i1.1618>.
- 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
- Puti, Candrika Radita. "Tanggung Gugat Penyelenggara Peer to Peer Lending Jika Penerima Pinjaman Melakukan Wanprestasi," *Jurist Diction* 1, no. 2 (2018): 469, <http://dx.doi.org/10.20473/jd.v1i2.11002>.
- POJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.
- Rusli, Tami. "Penyelesaian Sengketa Dalam Pembiayaan Konsumen Melalui Jasa Pihak Ketiga,". *Jurnal Pranata Hukum* 4, no. 1 (2009): 44, <http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/PH/issue/view/17>.
- Salim HS, Abdullah, dan Wiwik Wahyuningsih. *Perancangan Kontrak & Memorandum of Understanding (MoU)*. Jakarta: Sinar Grafika, 2017.
- 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* 19, no 2 (2018): 12, [https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/kajian\\_akuntansi/issue/view/296](https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/kajian_akuntansi/issue/view/296).
- Subagyo, Ahmad. *Teknik Penyelesaian Kredit Bermasalah*. Bogor: Mitra Wacana Media, 2015.
- Supramono, Gatot. *Perjanjian Utang Piutang*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Suyatno, Thomas, HA Chalik, Made Sukada, dkk. *Dasar-Dasar Perkreditan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Suyatno, Anton. *Kepastian Hukum Dalam Penyelesaian Kredit Macet*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.
- Tarmizi, Erwandi. *Harta Haram Muamalat Kontemporer*. Bogor: PT Berkas Mulia Insani, 2017.
- 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.