

**TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PINJAMAN
ONLINE TANPA AGUNAN PADA BANK OCBC NISP
CABANG YOGYAKARTA**

Setelah melalui pembimbingan sebagaimana mestinya, maka Skripsi ini dapat **DIUJIKAN**.

Yogyakarta, 20 April 2022



Dosen Pembimbing,



Ahmad Nrozi, SHI., MSI

Oleh:

Syaidatul Asiyah

NIM: 18421050

SKRIPSI

Diajukan kepada Program Studi Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah)

Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia

Untuk memenuhi salah satu syarat guna

Memperoleh gelar Sarjana Hukum

YOGYAKARTA

2022

**TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PINJAMAN
ONLINE TANPA AGUNAN PADA BANK OCBC NISP
CABANG YOGYAKARTA**



Oleh:

Syaidatul Asiyah

NIM: 18421050

Pembimbing:

Ahmad Nurozi, S.H.I., M.S.I.

S K R I P S I

Diajukan kepada Program Studi Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah)

Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia

Untuk memenuhi salah satu syarat guna

Memperoleh gelar Sarjana Hukum

YOGYAKARTA

2022

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syaidatul Asiyah

NIM : 18421050

Program Studi: Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah)

Fakultas : Ilmu Agama Islam

Judul Skripsi : **Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pinjaman Online Tanpa Agunan Pada Bank OCBC NISP Cabang Yogyakarta**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiasi atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksakan.

Yogyakarta, 19 April 2022
Yang Menyatakan,



Syaidatul Asiyah



FAKULTAS
ILMU AGAMA ISLAM

Gedung K.H. Wahid Hasyim
Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia
Jl. Kaliurang km 14,5 Yogyakarta 55584
T. (0274) 898444 ext. 4511 / (0274) 898462
F. (0274) 898463
E. fiiai@uii.ac.id
W. fiiai.uui.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi ini telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Panitia Ujian Program Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah yang dilaksanakan pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 24 Mei 2022
Nama : SYAIDATUL ASIYAH
Nomor Mahasiswa : 18421050
Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pinjaman Online Tanpa Agunan Pada Bank OCBC NISP Cabang Yogyakarta

Sehingga dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ahwal Al-Syakhshiyah pada Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

TIM PENGUJI:

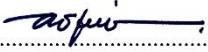
Ketua

Erni Dewi Riyanti, S.S., M.Hum.

(.....)

Penguji I

Dr. H. Asmuni, MA

(.....)

Penguji II

Dr. Drs. Sidik Tono, M.Hum

(.....)

Pembimbing

Ahmad Nurozi, S.H.I., M.S.I.

(.....)

Yogyakarta, 24 Mei 2022

Dekan,




Dr. H. Tamyiz Mukharrom, MA,

NOTA DINAS

Yogyakarta, 19 April 2022
17 Ramadhan 1443

Hal : **Skripsi**
Kepada : Yth. **Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam**
Universitas Islam Indonesia
Di-Yogyakarta

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan penunjukan Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia dengan Surat Nomor: 1780/Dek/60/DAATI/FIAI/XII/2021 tanggal 30 Desember 2021 M, 26 Jumadil Awal 1443 H atas tugas kami sebagai pembimbing skripsi Saudara:

Nama Mahasiswa : Syaidatul Asiyah
Nomor Mahasiswa : 18421050

Mahasiswa Fakultas Ilmu Agama Islam, Universitas Islam Indonesia

Jurusan/Prodi : Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah)

Tahun Akademik : 2022

Judul Skripsi : **Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pinjaman Online Tanpa Agunan Pada Bank OCBC NISP Cabang Yogyakarta**

Setelah kami teliti dan kami adakan perbaikan seperlunya, akhirnya kami berketetapan bahwa skripsi Saudara tersebut diatas memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Demikian semoga dalam waktu dekat bisa dimunaqasahkan, dan bersama ini kami kirimkan 4 (empat) eksemplar skripsi dimaksud.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb

Dosen Pembimbing,



Ahmad Nurozi, S.H.I., M.S.I.



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini Dosen Pembimbing Skripsi,
menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama Mahasiswa : Syaidatul Asiyah

Nomor Mahasiswa : 18421050

Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pinjaman Online Tanpa
Agunan Pada Bank OCBC NISP Cabang Yogyakarta

Bahwa berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti munaqasah skripsi pada Program Studi Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah) Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Dosen Pembimbing Skripsi,



Ahmad Nurozi, S.H.I., M.S.I.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang selalu ada selama proses perjuangan hingga saat ini. Tanpa lelah selalu sabar serta do'a dan kasih sayang yang tiada hentinya.

1. Kedua orang tua saya, H. Saifullah dan Hj. Mauijatul Badiah yang tiada hentinya mendoakan dan memberikan dukungan serta kasih sayang hingga saya bisa mencapai sampai tahap ini.
2. Adik-adik saya Husnul Khotimah dan Nurul Hikmah yang selalu memberi semangat
3. Teman-teman saya yang selalu berkenan sabar, mengingatkan dan menemani khususnya Zulfi Tri Andini, A.Md.Keb yang tiada hentinya memberikan dukungan, semangat, wejangan, serta mendo'akan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

HALAMAN MOTTO

“Barangsiapa meminjami Allah dengan pinjaman yang baik maka Allah melipatgandakan ganti kepadanya dengan banyak. Allah menahan dan melapangkan (rezeki) dan kepada-NYA lah kamu dikembalikan”

- Q.S Al Baqarah ayat 245 -

“Lebih baik pergi tidur tanpa makan malam daripada bangun tidur dengan utang.”

- Benjamin Franklin -

الجامعة الإسلامية
الاستدراك بالاندية

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

KEPUTUSAN BERSAMA

MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b/U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha

د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	ki
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Wau	W	we
هـ	Ha	H	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	Y	ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau

harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	a
ِ	Kasrah	I	i
ُ	Dammah	U	u

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ...َ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
وَ...َ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سَأَلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
------------	------	-------------	------

ا...ى...َ	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ى...ِ	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و...ُ	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu

- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

G. Hamzah

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

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuzu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
Bismillāhi majrehā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam

transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

ABSTRAK
Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pinjaman Online Tanpa Agunan
Pada Bank OCBC NISP Cabang Yogyakarta

Syaidatul Asiyah

(18421050)

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan proses pinjaman online tanpa agunan pada Bank OCBC NISP Cabang Yogyakarta dan tinjauan hukum Islam tentang pinjaman online tanpa agunan. Fokus masalah 1. Bagaimana proses pinjaman online tanpa agunan pada Bank OCBC NISP Cabang Yogyakarta 2. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap pinjaman online tanpa agunan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Teknik pengumpulan data yaitu wawancara dengan informan yaitu salah satu staff customer service Bank OCBC NISP Cabang Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pengajuan pinjaman pada Bank OCBC NISP cukup mudah dan cepat, dengan membuka website yang diberikan lalu mengikuti seluruh prosedur yang diarahkan. Tinjauan hukum Islam terhadap pinjaman online diperbolehkan asal ada perjanjian yang sah antara kedua belah pihak dan istilah pinjaman dalam hukum Islam disebut qardh.

Kata Kunci: Pinjaman Online, Agunan, Qardh

ABSTRACT
Islamic Law Review of Online Loans Without Collateral
At Bank OCBC NISP Yogyakarta Branch

Syaidatul Asiyah
(18421050)

The study aims to explain the process of non-collateral online loans in OCBC NISP Bank, Yogyakarta Branch and its Islamic law review. The Focuses of the study are the process of getting non-collateral online loans in OCBC NISP Bank, Yogyakarta Branch as well as the Islamic law review on non-collateral online loans. The research used qualitative method with with field research approach. The data collection technique was interview to a customer service staff of OCBC NISP Bank, Yogyakarta Branch. The results show that the loan application process at OCBC NISP is quite easy. It only requires the prospective customer to open the website provided and following all the procedures. The Islamic law review on the online loans is permitted, aslong as there is a valid agreement between the two parties, known as qardh.

Keyword: Online Loan, Collateral, Qard



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الحمد لله رب العالمين و به نستعين وعلى امور الدنيا و الدين والصلاة والسلام على
أشرف الانبياء والمرسلين وعلى آله وصحبه أجمعين

Puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah berbelas kasih dan memberikan pertolongan kepada hambanya. Tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain kalimat “Alhamdulillah” berkat rahmat, taufiq dan hidayah Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pinjaman Online Tanpa Agunan Pada BANK OCBC NISP Cabang Yogyakarta*” meskipun melalui banyak hambatan, rintangan serta tantangan yang tidak dapat dihindari dan memakan waktu yang lebih lama dari yang telah direncanakan.

Shalawat serta salam tidak lupa pula kita panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman terang benderang seperti sekarang ini, sehingga kita dapat merasakan betapa indahnya dalam mengemban pendidikan, serta ketenangan dan kedamaian dalam menjalani kehidupan, dan kemudahan dalam berbagai macam hal.

Penulis sadari bahwa tanpa pertolongan Allah SWT dan dukungan dari berbagai pihak, baik pihak keluarga maupun pihak sahabat, penulisan skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan, untuk itu berikut ini penulis mengucapkan terima kasih dan Salam hormat kepada:

1. Rektor Universitas Islam Indonesia, Bapak Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D.
2. Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Indonesia, Bapak Dr. H. Tamyiz Mukharrom, M.A.
3. Ketua Jurusan Studi Islam, Ibu Dr. Rahmani Timorita Yulianti, M.Ag.
4. Sekretaris Jurusan Studi Islam, Ibu Dr. Anisah Budiwati
5. Kepala Program Studi Hukum Keluarga, Bapak Prof. Dr. H. Amir Muallim, MIS.
6. Ahmad Nurozi S.HI., M.SI Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta motivasinya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan masa pendidikan sarjana dengan lancar.
7. Seluruh dosen Hukum Keluarga yang tak dapat saya sebutkan satupersatu namun tak mengurangi rasa hormat saya. Mereka yang telah tulus memberikan ilmunya kepada saya sehingga saya bisa sampai pada titik ini.
8. Kepada kedua orang tua tercinta saya H. Saifullah dan Hj. Mauijatul Badiah yang telah mendidik dan mendo'akan serta adik-adik saya yang juga mendo'akan atas kesuksesan dan kebahagiaan.
9. Kepada sahabat tercinta saya Zulfi Tri Andini, A.Md.Keb yang selalu bersedia membantu, menasehati, menemani serta mendo'akan dan juga seluruh teman-teman saya yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Yang Menyatakan



Syaidatul Asiyah
18421050

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
SURAT PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	vii
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
KATA PENGANTAR	xviii
DAFTAR ISI	xx
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Sistematika Pembahasan	7
BAB II.....	10
KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI.....	10
A. Kajian Pustaka	10
B. Kerangka Teori.....	15
1. Tinjauan Umum Tentang Bank OCBC NISP.....	15
2. Tinjauan Umum Tentang Pinjaman Online Tanpa Agunan	18
BAB III.....	33
METODE PENELITIAN.....	33
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan	33
B. Lokasi Penelitian	33
C. Informan Penelitian.....	33
D. Teknik Penentuan Informan	34
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Keabsahan Data	35
G. Teknik Analisis Data	36
BAB IV	38
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38

A. Hasil Penelitian.....	38
1. Sejarah Singkat Bank OCBC NISP.....	38
2. Visi dan Misi Bank OCBC NISP.....	39
3. Layanan Pinjaman Tanpa Agunan Pada Bank OCBC.....	40
4. Syarat dan Dokumen Untuk Pengajuan Pinjaman.....	40
B. Pembahasan.....	45
BAB V.....	52
PENUTUP.....	52
A. KESIMPULAN.....	52
B. SARAN.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN.....	56



LAMPIRAN

Lampiran 1. CV

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian

Lampiran 3. Lembar Penjelasan

Lampiran 4. Permohonan Sebagai Responden

Lampiran 5. Surat Pernyataan Bersedia Menjadi Partisipan

Lampiran 6. Data Partisipan

Lampiran 7. Panduan Wawancara

Lampiran 8. Lembar Observasi

Lampiran 9. Hasil Wawancara

Lampiran 10. Dokumentasi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini membawa pengaruh yang sangat besar bagi kehidupan manusia. Berbagai kemudahan dalam menjalankan aktivitas menjadi keuntungan yang diperoleh manusia dengan adanya teknologi informasi tersebut. Salah satunya adalah adanya kemudahan di bidang financial melalui pinjaman online. Pinjaman online merupakan layanan pembiayaan yang disediakan oleh badan tertentu secara online/daring. Menurut peraturan OJK No.77/POJK.01/2016, fintech lending/peer-to-peer lending/ P2P lending adalah layanan pinjam meminjam uang dalam mata uang rupiah secara langsung antara kreditur/lender (pemberi pinjaman) dan debitur/borrower (penerima pinjaman) berbasis teknologi informasi. Namun, tidak semua pinjaman online terdaftar dan mengantongi izin dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sehingga masuk kategori ilegal.¹

Pengertian bank menurut Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Pasal 1, “bank merupakan suatu badan usaha yang tugas utamanya yaitu sebagai perantara keuangan, yang menyalurkan dana dari pihak yang berkelebihan dana kepada pihak yang membutuhkan dana atau kekurangan dana pada waktu yang dibutuhkan.

¹ Thomas Arifin, “*Berani Jadi Pengusaha: Sukses Usaha dan Raih Pinjaman*” (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2018), 175

Di Indonesia, pinjaman online menjadi salah satu jenis financial technology (fintech) yang mengalami pertumbuhan sangat pesat. Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), hingga 10 Juni 2021, total jumlah perusahaan pinjaman online terdaftar dan berizin di OJK adalah 125 perusahaan. Adapun data statistik pinjaman online pada Maret 2021 bertotal hingga Rp. 181,67 triliun atau meningkat Rp. 25,77 triliun dari awal tahun. Disaat pandemi virus corona (Covid 19) ini, layanan pinjaman online tetap bermunculan, bahkan lebih cenderung naik pesat pertumbuhannya. Pinjaman online memanfaatkan kesulitan ekonomi masyarakat yang terdampak akibat wabah virus corona. Apabila tidak berhati-hati, masyarakat dapat terbujuk menggunakan pinjaman online dan malah berpotensi menambah permasalahan. Terdapat beberapa hal penting yang perlu diwaspadai dari maraknya pinjaman online. Yaitu, tingkat suku bunga yang lebih tinggi dibandingkan kredit konvensional. Hal ini karena risiko dalam pinjaman online yang lebih tinggi dan tidak menggunakan jaminan atau agunan. Bunga pinjaman online per hari 0,05% hingga maksimal 0,8% dan apabila per bulan, maka jumlah bunganya 1,5% hingga 2,4%.

Adapun permasalahan lain yang ditimbulkan jika tidak dapat membayar tagihan pinjaman online berikutnya yang mengintai adalah akumulasi bunga dan denda yang terus menumpuk. Hitungan bunga pun terus menumpuk. Hitungan bunga pun terus berjalan selama belum membayar cicilan atau melunasi pinjaman. Apabila konsumen mengalami kendala kredit macet, maka perusahaan pinjaman online menghubungi

sejumlah nomor kontak yang terdapat pada ponsel konsumen. Hingga sering kali metode penagihan yang dilakukan terkesan kurang etis. Keterlibatan debt collector dalam pinjaman online pun semakin meresahkan karena menggunakan ancaman, terror, dan intimidasi dalam penagihannya dan semua kontak yang ada di ponsel peminjam turut ditagih. Serta terkait penyalahgunaan data pribadi menjadi salah satu persoalan yang paling banyak dilaporkan masyarakat. Penyalahgunaan data pribadi yang paling sering dilakukan antara lain nomor kontak, foto, video, dan berbagai hal yang tersimpan di ponsel konsumen karena telah tersadap oleh perusahaan pinjaman online.

Di dalam financial technology, terdapat 2 klasifikasi pinjaman online yaitu peer to peer lending (pinjaman tanpa agunan) dan payday loan (pinjaman harian) yang memiliki standar operasional berbeda. Tingkat bunga peer to peer lending (pinjaman tanpa agunan) relative rendah 5-30% pertahun karena terpacu pada tingkat bunga pinjaman lembaga keuangan sedangkan tingkat bunga payday loan (pinjaman harian) relative tinggi, perhari 1-300% pertahunnya. Keuntungan peer to peer lending (pinjaman tanpa agunan) memotong biaya dari biaya administrasi yang mana keuntungannya dimanfaatkan untuk kegiatan mitigasi resiko yang bermanfaat untuk penyedia layanan sedangkan paydayloan (pinjaman harian) memiliki keuntungan dari suku bunga dan tidak melakukan mitigasi resiko. Kemudahan transaksi peer to peer lending (pinjaman tanpa agunan) juga memiliki kekurangan dan resiko tinggi, diantaranya; bunga pinjaman

sangat tinggi, memperlemah posisi dari pemberi pinjaman (karena tidak bertemu langsung), adanya biaya tambahan saat terjadi keterlambatan pembayaran, rawan investasi bodong, dan tidak semua layanan pinjaman online terdaftar di OJK. Tenor waktu peer to peer lending (pinjaman tanpa agunan) berkisar 1-6 bulan lamanya, sedangkan tenor waktu payday loan (pinjaman harian) singkat yaitu berkisar 1 minggu.²

Sebelum adanya teknologi tentang pinjaman online ini, masyarakat lebih cenderung mengajukan pinjaman melalui pegadaian atau mitra perusahaan yang meminjamkan dana dengan berbagai agunan. Namun tetap proses yang dilakukan jauh lebih lama dibandingkan pinjaman online yang memberikan proses serta waktu pencairan lebih cepat. Hingga pinjaman online menjadi pilihan unggul pada masyarakat. Terdapat contoh kasus pada 19 juli 2021, polisi menangkap pelaku penipuan bermoduskan kredit tanpa agunan (KTA) di Jakarta. Dengan pelaku berinisial RAW itu mengaku sebagai pegawai bank dan mengirimkan SMS ke nomor korban secara acak. Terungkap pelaku berinisial RAW sudah melakukan penipuan selama 6 bulan. Dan hasil penipuan tersebut, tersangka mendapatkan keuntungan fee setiap bulan sekitar Rp. 5-10 juta tergantung banyaknya korban. Kasus penipuan KTA tersebut biasanya dilakukan secara berkomplot sehingga polisi masih mendalami kemungkinan adanya tersangka yang lainnya. Pelaku pun dikenakan pasal 35 Jo Pasal 51 Jo UU ITE dengan ancaman

² Lihat Pasal 1 Bab 1 tentang ketentuan umum Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.77/POJK.01.2016 *tentang layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi*

hukuman 12 tahun penjara. Dari peristiwa ini, polisi pun menghimbau terhadap masyarakat untuk tidak usah menanggapi tawaran tersebut, karena system yang digunakan SMS blase atau gate away.

Terkait permasalahan atau isu yang menarik lainnya yaitu, si peminjam juga dapat menggunakan data yang bukan miliknya dan malah menggunakan data orang lain untuk melakukan pengajuan pinjaman online. Dan ketika tenggat waktu, biasanya si peminjam dengan sengaja melalaikan kewajiban pembayaran dan hal ini dapat merugikan kedua belah pihak beserta data yang dipakai. Oleh karena nya diharuskan adanya kesepakatan dan perjanjian dengan didasarkan sifat itikad baik agar menjamin kepastian hukum yang ada dan tidak ada pihak manapun yang dirugikan.

Dalam jurnal Ilmu Hukum (Lambang Siswandi, 2019) mengatakan upaya yang dilakukan dalam rangka perlindungan hukum terhadap kreditur (bank) di antaranya, dikeluarkannya Peraturan Bank Indonesia Nomor 311 O/PBI/2001 yang telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/23/PBII2001 tentang penerapan prinsip mengenal nasabah (know your customer principle), prinsip 4C dan prinsip 4P. Industri perkreditan (termasuk pula kredit tanpa agunan (KTA) berjalan berlandaskan pada ketentuan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan. Ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia baik dalam bentuk Surat Keputusan (SK), Surat Edaran (5E) maupun Peraturan Bank Indonesia (PBI) dan ketentuan

perjanjian yang terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pada buku ketiga mengenai perjanjian pada umumnya.³

Berdasarkan hal-hal di atas maka pembahasan lebih lanjut mengenai pinjaman berbasis online atau pinjaman tanpa agunan dianggap menarik karena belum ada regulasi Undang-Undang secara khusus membahas tentang penyelenggaraan pinjaman berbasis online. Pinjaman berbasis online ini juga menarik untuk dibahas secara teoritis baik dilihat dari segi subyek hukum, objek jaminan, resiko pelaksanaannya, hak dan kewajiban para pihak, regulasi pinjaman berbasis online dan pinjaman tanpa agunan bahkan perjanjian hingga bagaimana penyelesaian hukum apabila terjadi wanprestasi dalam penyelenggaraan pinjaman berbasis online ini.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti dapat merumuskan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pinjaman online tanpa agunan pada Bank OCBC NISP Cabang Yogyakarta?
2. Bagaimana tinjauan Hukum Islam terhadap pinjaman online tanpa agunan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui proses pinjaman online tanpa agunan pada bank OCBC NISP Cabang Yogyakarta
 - b. Untuk mengetahui tinjauan hukum islam terhadap praktek pinjaman online tanpa agunan

³ Lambang Iswandi. *Jurnal Ilmu Hukum*. Vol,15 No.1

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara teoritis, hasil dalam penelitian ini diharapkan mampu menjadi landasan ilmu pengetahuan serta mampu mengembangkan kajian mengenai pinjaman online tanpa agunan pada Bank OCBC NISP.
- b. Secara praktis, dapat memberikan pemahaman serta penjelasan lebih jelas mengenai proses, praktik, serta perlindungan hukum mengenai pinjaman online tanpa agunan pada Bank OCBC NISP.

D. Sistematika Pembahasan

Dalam penyusunan skripsi ini, agar mempermudah dan terarah dalam pembahasannya, maka sistematika penulisan terbagi menjadi V bab yang dikemukakan sebagai berikut:

Bab I pendahuluan dalam skripsi ini memuat beberapa sub bab didalamnya. Pembagian tersebut diantaranya adalah latar belakang, membahas tema pokok dan alasan rasional mengapa tema dalam judul tersebut harus dibahas, sehingga permasalahan dalam penelitian lebih jelas. Fokus penelitian merupakan bentuk susunan masalah yang bertujuan agar masalah dalam penelitian dapat lebih fokus dan terarah sehingga memudahkan peneliti dalam menyelesaikan penelitian. Tujuan penelitian, merupakan target atau sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan penelitian. Tujuan penelitian diperoleh dari hasil yang sesuai atas dasar permasalahan-permasalahan yang menjadi rumusan masalah dalam

penelitian ini. Manfaat penelitian, merupakan hasil atau nilai kegunaan bagi kehidupan akademik maupun sosial yang diperoleh setelah penelitian selesai dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai. Sistematika pembahasan, menyajikan format susunan penulisan yang akan dibahas dalam penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti sehingga dapat tersusun dengan sistematis.

Bab II memuat tentang kajian pustaka dan landasan teori. Kajian pustaka merupakan literature pokok yang digunakan dalam penelitian ini guna keorisinilan penelitian ini. Kerangka teori, merupakan deskripsi teori yang memaparkan mengenai pokok-pokok pembahasan untuk menyusun suatu kerangka fikiran atau pembahasan yang relevan dengan penelitian ini seperti landasan teori tentang pinjaman online tanpa agunan yang meliputi pengertian, dasar hukum, syarat-syarat, praktik cara kerja, perlindungan hukum terhadap data konsumen, serta pandangan Hukum Islam terhadap praktik pinjaman online tanpa agunan.

Bab III membahas mengenai metode penelitian dan pendekatan yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini. Selanjutnya teknik pengumpulan data dan teknik analisis data sebagai unsur terakhir dalam metode penelitian yang merupakan pembahasan dalam bab ini untuk menghasilkan data-data yang kemudian dikaji dan mendapatkan kesimpulan akhir.

Bab IV membahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan. Dalam bab ini terdapat inti-inti dari pembahasan dan penelitian dari data-data yang telah

diuraikan yang menunjukkan hasil akhir dari penelitian ini. Hasil akhir penelitian ini didapatkan dari penjabaran penulis secara struktur dan sistematis guna mempermudah dalam mengambil hasil dari penelitian, yang kemudian ditegaskan kembali pada kesimpulan bagian dari bab penutup.

Bab V berisi penutup dari keseluruhan skripsi yang memuat kesimpulan dan saran. Kesimpulan diambil dari pembahasan bab-bab sebelumnya dan kesimpulan merupakan bentuk penegasan dari pembahasan bab sebelumnya karena dalam kesimpulan akan dituliskan pokok-pokok pembahasan yang menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang ada. Sedangkan saran merupakan rekomendasi kedepan yang ditunjukkan ke institusi-institusi bagi peneliti lain dengan objek yang sama pada skripsi ini.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

A. Kajian Pustaka

No	Judul Penelitian	Jenis (Buku/Jurnal/Skripsi/Tesis/Disertasi/lainnya)	Nama Penulis/Peneliti	Tahun	Rumusan Masalah/ Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
1	Implementasi Kredit Tanpa Agunan Dalam Hal Debitur Wanprestasi Pada PT BANK OCBC NISP TBK Cabang Denpasar	Karya Ilmiah	I Putu Agus Sukyantara, I Gusti Ayu Puspawati	2013	Fokus penelitian tentang bagaimana upaya Bank dalam penyelamatan kredit tanpa agunan bilamana debitur wanprestasi	Hasil penelitiannya yaitu, penyelamatan kredit tanpa agunan melalui 3 langkah yaitu rescheduling (penjadwalan kembali), reconditioning (persyaratan kembali), dan restructuring (penataan kembali)
2	Evektifitas System Pengendalian Intern Terhadap KAS Pada PT BANK OCBC NISP Syari'ah	Skripsi	Wilyam	2018	Fokus Penelitian tentang pengendalian intern kas pada PT Bank OCBC NISP Syari'ah Makassar	Hasil Penelitian yaitu, adanya struktur, seleksi terhadap karyawan baru, brankas dan lemari khusus penyimpanan serta otorisasi dari pejabat yang berwenang

3	Pemberian Hadiah Voucher Pada Program Tabungan Mudharabah Di Bank OCBC NISP Syari'ah Cibeunying	Skripsi	Halimah Tusadiah	2017	Fokus Penelitiannya bagaimana latar belakang pemberian voucher, pelaksanaannya hingga kesesuaian pemberian hadiah voucher program tabungan mudharabah pada Bank OCBC NISP Syari'ah Cibeunying	Hasil Penelitian menyimpulkan bahwa latar belakang pemberian voucher ini dalam rangka peningkatan dana murah sekaligus merayakan ulang tahun Bank OCBC NISP Syari'ah Cibeunying, dan pemberian voucher hadiah ini telah sesuai dengan fatwa DSN-MUI No 100/DSN-MUI/XII/2015
4	Analisis Kinerja Keuangan Dan Profil Risiko Bank OCBC NISP Pada Tahun 2004-2008	Skripsi	Fitra Purbasari	2011	Fokus Penelitian terkait bagaimana kinerja keuangan Bank OCBC NISP pada tahun 2004-2008	Hasil Penelitian mengatakan bahwa rendahnya ROE Bank OCBC NISP disebabkan oleh lemahnya kemampuan menghimpun dana dan penempatan dana aktivitas produktifnya pun dapat menyebabkan rendahnya profitabilitas.
		Jurnal		2018		

5	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Bank OCBC NISP Medan Dalam Pemilihan Kpr Konvensional dan Syari'ah		Mirza Astia Amri		Fokus Penelitian yaitu tentang faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam pemilihan kpr konvensional dan kpr syari'ah	Hasil penelitiannya yaitu produk syari'ah lebih banyak diminati dibanding kpr konvensional dengan nilai koefisien syari'ah 70.4% sedangkan konvensional 4.4%
6	Pengaruh System Akuntansi dan Pengendalian Internal Terhadap Pemberian Kredit Oleh PT Bank OCBC NISP TBK Kota Batam	Jurnal	Syahril Effendi	2020	Fokus Penelitiannya tentang bagaimana uji system akuntansi pengendalian internal yang berpengaruh terhadap pemberian kredit	Hasil Penelitian telah membuktikan bahwa system akuntansi dan pengendalian internalnya secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pemberian kredit.
7	Minimalisasi Resiko Kredit Macet di Industri REAL STATE	Jurnal	Dherry Permita dan Tri Joko Wahyu Adi	2012	Fokus Penelitiannya yaitu bagaimana penerapan manajemen kredit pemilikan terhadap	Hasil Penelitian menurut analisis peneliti yaitu memperoleh data yang meliputi 4 langkah (perencanaan kredit, perorganisasian, pelaksanaan,

	(Studi Pada PT Bank OCBC NISP, Tbk Cabang Pemuda Surabaya)				penurunan kredit bermasalah pada Bank OCBC NISP	dan pengamanan kredit) dan dengan 4 langkah tersebut Bank OCBC NISP dapat menurunkan kredit bermasalah pada tahun 2007-2009
8	Analisis Kinerja Keuangan Sebelum dan Sesudah Merger Pada PT Bank OCBC NISP	Jurnal	Ockto Dinar Alan Prakoso	2016	Fokus Penelitian tentang bagaimana perbedaan kinerja keuangan PT Bank OCBC NISP Indonesia melalui beberapa rasio keuangan	Hasil Penelitian diantara beberapa rasio (rasio likuiditas, rasio profitabilitas, dan rasio solvabilitas, teknik analisis data yang digunakan yaitu paired t-test dan current ratio PT Bank OCBC NISP setelah merger lebih baik dibanding sebelumnya.
9	Penyelesaian Kredit Bermasalah Dalam Perjanjian Kredit Tanpa Agunan Terhadap Usaha Mikro Pada Bank OCBC NISP Cabang Pekanbaru	Tesis	Meyaro Azni, Antari Innaki T, S.H., M.Hum	2012	Fokus Penelitian tentang faktor apa yang menyebabkan kredit bermasalah pada Bank OCBC Cabang Pekanbaru	Hasil Penelitiannya menunjukkan bahwa faktor tersebut timbul karena kesalahan dari debitur dan upaya yang dilakukan untuk permasalahan ini yaitu melakukan penagihan secara intensif yang disalurkan oleh bagian hard collector
		Jurnal		2020		

10	Analisis Pengaruh Pendapatan Bunga Kredit dan Biaya Bunga Dana Pihak Ketiga Terhadap Laba Bersih Pada Bank OCBC NISP Periode 2012-2018		Locky Rono Pradopo		Fokus Penelitian menganalisis secara statistik menggunakan program SPSS versi 24 tentang pengaruh pendapatan bunga kredit dan biaya bunga pihak ketiga terhadap laba Bank OCBC NISP Periode 2012-2018	Hasil Penelitian berdasarkan uji hipotesis parsial maka variabel bebas pendapatan bunga kredit berpengaruh dan tersignifikasikan positif terhadap variabel laba sedangkan berdasarkan uji koefisien kolerasi parsial nilai koefisien sebesar 0,975, maka keduanya sangat positif
----	--	--	--------------------	--	---	--

Dari beberapa penelitian diatas, masih belum ditemukan peneliti yang memfokuskan penelitiannya pada proses pinjaman pada Bank OCBC NISP Yogyakarta. Adapun tujuan peneliti membahas tentang masalah ini untuk mengetahui lebih lanjut terkait proses pinjaman tanpa agunan pada Bank OCBC NISP Yogyakarta.

B. Kerangka Teori

1. Tinjauan Umum Tentang Bank OCBC NISP

a. Pengertian Bank

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan).⁴

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa, bank merupakan lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan (financial intermediaries), sebagai prasarana pendukung yang amat vital untuk menunjang masalah perekonomian.

b. Fungsi Bank

Berdasarkan pengertian bank di atas, fungsi bank dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:⁵

- 1) Menerima penyimpanan dana dari masyarakat dalam berbagai bentuk
- 2) Menyalurkan dana tersebut dalam bentuk kredit kepada masyarakat dalam berbagai bentuk
- 3) Melaksanakan berbagai jasa dalam kegiatan perdagangan dan pembayaran dalam negeri, maupun luar negeri

⁴ Martono, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Yogyakarta: EKONISIA, 2002, hlm. 20

⁵ Johannes Ibrahim, *Op. Cit*, hlm.26

c. Sejarah Bank OCBC NISP

Bank yang didirikan dengan Nama *NV Nederlandsch Indische Spaar En Deposito* merupakan salah satu bank swasta tertua keempat di Indonesia yang didirikan pada tanggal 4 April 1941 di Bandung.

Bank NISP terus berkembang dan menjadi handal, sehingga mendapat gelar sebagai Bank umum. Pada tahun 1981 berganti Nama menjadi Bank Nilai Inti Sari Penyimpanan. Kemudian pada tahun 1990 menjadi Bank Devisa. Tercatat sebagai bank pertama di Indonesia yang menerima pinjaman jangka panjang di tahun 1997 dari *Internasional Finance Corporation (World Bank Group)*.

OCBC Bank-Singapura adalah pemegang saham pengendali dengan memiliki 74,73 % saham BANK NISP sejak tahun 2004. Akhir tahun 2008, tepatnya tanggal 16 oktober BANK NISP resmi berganti nama dan logo menjadi Bank OCBC NISP.

d. Pinjaman Online Tanpa Agunan Pada Bank OCBC NISP

KTA atau pinjaman tanpa agunan OCBC NISP adalah sebuah fasilitas pinjaman uang online atau kredit yang diberikan kepada nasabah bank OCBC. Fasilitas pinjaman ini memungkinkan agar nasabah dapat meminjam tanpa memerlukan jaminan atau agunan apapun, dan fasilitas kredit ini bisa didapatkan dengan plafon pinjaman cukup tinggi dan jangka waktu pelunasan fleksibel.

2. Tinjauan Umum Tentang Pinjaman Online Tanpa Agunan

a. Pengertian Pinjaman

Pinjaman secara umum yaitu sejumlah dana yang diberikan dengan jaminan atau tanpa jaminan dan berstatus sebagai hutang, dimana orang tersebut wajib mengembalikannya dengan atau tanpa bunga dalam jangka waktu tertentu. Dalam Undang-Undang No.10 Tahun 1998 disebutkan pengertian yang didalamnya tertulis, kredit atau pinjaman adalah suatu penyediaan uang atau yang bisa disamakan dengan tagihan, berdasarkan kesepakatan atau persetujuan pinjam-meminjam antara bank dan pihak lain, dimana pihak peminjam wajib membayarkan hutangnya secara lunas selama jangka waktu yang ditetapkan dengan pemberian bunga.⁶

⁶ Dr. Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali pers, 2015) hal.133

Adapun pengertian pinjaman menurut para ahli yaitu:⁷

- 1) Menurut Firdaus dan Aryanti, pinjaman merupakan suatu reputasi yang dimiliki seseorang yang memungkinkan ia bisa memperoleh uang, barang-barang dan tenaga kerja dengan jalan menukarkan suatu perjanjian untuk membayarnya di suatu waktu yang akan datang.
- 2) Menurut Ardiyos, pinjaman dapat diartikan sebagai barang atau jasa yang menjadi kewajiban pihak yang satu untuk dibayarkan kepada pihak lain sesuai dengan perjanjian tertulis ataupun lisan, yang dinyatakan atau diimplikasikan serta wajib dibayarkan kembali dalam jangka waktu tertentu.
- 3) Menurut Thomas Suyatno, pinjaman merupakan suatu penyediaan uang yang dapat disamakan dengan suatu tagihan yang sesuai dengan persetujuan antara peminjam dan yang meminjamkan.

Dari pengertian di atas dapat dijelaskan bahwa pinjaman atau kredit merupakan suatu pembiayaan berupa uang atau tagihan yang nilainya diukur dengan uang, misal bank membiayai kredit untuk pembelian rumah atau mobil.

⁷ Dr. Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017) hal.84

b. Pinjaman Online

Pinjaman online adalah fasilitas pinjaman uang oleh penyedia jasa keuangan yang beroperasi secara online dan penyediaan pinjaman tersebut dikenal dengan fintech.

c. Pinjaman Tanpa Agunan

Agunan adalah aset barang berharga yang dititipkan oleh peminjam dana (debitur) ke pemberi pinjaman (kreditur) sebagai jaminan. Agunan ini dapat berpindah hak kepemilikannya kepada pemberi pinjaman apabila peminjam gagal memenuhi kewajibannya dalam membayar pinjamannya sesuai perjanjian (penyitaan). Pinjaman dengan agunan biasanya memiliki bunga yang lebih rendah daripada pinjaman tanpa agunan, karena kreditur memiliki risiko kerugian yang lebih rendah.

Pinjaman tanpa jaminan juga dikenal dengan istilah *unsecured loans* yaitu pinjaman tanpa adanya aset yang dijadikan jaminan atas pinjaman tersebut.

Kredit tanpa agunan atau KTA adalah produk pinjaman yang diberikan oleh bank tanpa mengharuskan calon peminjam memberikan jaminan berupa harta atau aset seperti layaknya pinjaman bank lain.

d. Jenis-Jenis Agunan

Pada umumnya, Bank menawarkan dua jenis produk yaitu kredit multiguna (KMG) dan kredit tanpa agunan (KTA), maka secara garis besar jenis agunan ada dua, yakni berwujud dan tidak berwujud.

a) Berwujud

Agunan berwujud adalah jenis asset atau barang yang nampak oleh mata dan bisa dibawa ketika mengajukan kredit. Tipe agunan ini dibagi kembali menjadi dua, yaitu bergerak dan tidak bergerak. Salah satu contoh agunan bergerak yaitu motor dan tidak bergerak tanah.

b) Tidak Berwujud

Agunan tidak berwujud adalah jenis asset atau barang tidak kasat mata yang ditunjukkan dalam bentuk komitmen atau janji. Contohnya, hak kekayaan intelektual, deposito, dan surat berharga.

e. Dasar Hukum Pinjaman

Pinjaman online diatur pada peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJOK.01/2016 tentang layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi. Menurut Pasal 3 ayat (1) huruf e Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tahun 2017 tentang penyelenggaraan teknologi financial bahwa layanan pinjaman uang berbasis aplikasi atau teknologi informasi merupakan salah satu jenis penyelenggaraan teknologi financial kategori jasa keuangan.

f. Tujuan dan Fungsi Pinjaman

Tujuan utama pemberian suatu pinjaman adalah sebagai berikut:⁸

- a) Mencari keuntungan, yang bertujuan untuk memperoleh hasil pemberian pinjaman tersebut. Hasilnya terutama dalam bentuk bunga yang diterima oleh bank sebagai balas jasa dan biaya administrasi yang dibebankan kepada nasabah.
- b) Membantu usaha nasabah, yaitu adalah untuk membantu usaha nasabah yang sedang memerlukan dana, baik dan investasi maupun dana untuk modal kerja.

Fungsi pinjaman bagi masyarakat, antara lain yaitu:⁹

- a) Memperluas lapangan kerja
- b) Memperbesar modal kerja perusahaan
- c) Memperlancar arus barang dan arus uang
- d) Meningkatkan produktivitas dana yang ada
- e) Meningkatkan kegairahan berusaha masyarakat
- f) Mengubah cara berfikir/bertindak masyarakat untuk lebih ekonomis
- g) Menjadi motivator dan dinamisor peningkatan kegiatan perdagangan dan perekonomian

⁸ Ibid, hal.88

⁹ Drs.H.Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009) hal.88

g. Unsur-Unsur Pinjaman

Dapat dikemukakan beberapa unsur-unsur pinjaman:¹⁰

a) Kepercayaan

Yaitu keyakinan pemberi pinjaman atau kredit bahwa kredit yang diberikan (berupa uang, barang, atau jasa) benar-benar diterima kembali di masa tertentu di masa datang.

b) Kesepakatan

Disamping unsur percaya di dalam kredit juga mengandung unsur kesepakatan antara si pemberi dan penerima kredit. Kesepakatan ini dituangkan dalam suatu perjanjian dimana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya masing-masing.

c) Jangka Waktu

Setiap kredit yang diberikan juga memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini mencakup masa pengembalian kredit yang telah disepakati, bisa berbentuk jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang.

d) Risiko

Adanya tenggang waktu pengembalian menyebabkan suatu risiko macetnya pemberian kredit. Semakin panjang kredit maka semakin besar risikonya dan demikian sebaliknya.

¹⁰ Ibid, hal.87

e) Balas Jasa

Merupakan keuntungan atas pemberian suatu pinjaman tersebut yang dikenal dengan nama bunga.

Balas jasa dalam bentuk bunga dan biaya administrasi kredit ini merupakan keuntungan.

h. Pengertian Qardh

Qardh dalam bahasa berasal dari kata qarada yang sinonimnya qatha'a yang berarti memotong. Diartikan demikian karena orang yang memberikan utang memotong sebagian dari hartanya untuk diberikan kepada orang yang menerima utang (muqtaridh).¹¹

Qardh adalah pinjaman uang. Pinjaman qardh biasanya diberikan bank oleh nasabahnya sebagai fasilitas pinjaman talangan pada saat nasabah mengalami overdraft. Al-Qardh hukumnya boleh dan dibenarkan secara syariah dan tidak ada perbedaan pendapat di antara para ulama dalam hal ini. Orang yang membutuhkan boleh menyatakan ingin meminjam, karena bukan sesuatu yang buruk bahkan justru dianjurkan.¹²

¹¹ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: AMZAH, 2010, hal.273-274.

¹² Musthafa Dib Al-Bugha, *Buka Pintar Transaksi Syariah*, (Jakarta: Mizan Publika, 2010) hal.52

i. Dasar Hukum Al-Qardh

Islam telah mengatur bahwa utang piutang hukumnya boleh, sebagaimana dalam **Kaidah fiqh** :¹³

الأصل في المعاملة الإباحة إلا أن يدل دليل على تحريمها

Artinya: “Hukum asal dalam semua bentuk muamalah adalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya”

Firman Allah dalam Q.S Al-Baqarah 245

مَنْ ذَا الَّذِي يُقْرِضُ اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضِعَّهُ لَهُ أَضْعَافًا كَثِيرَةً وَاللَّهُ يَقْبِضُ وَيَبْصُطُ وَإِلَيْهِ تُرْجَعُونَ

Artinya: “Barang siapa meminjami Allah dengan pinjaman yang baik maka Allah melipatgandakan ganti kepadanya dengan banyak. Allah menahan dan melapangkan (rezeki) dan kepada-NYA kamu dikembalikan.

Dari Abu Hurairah RA, Rasulullah SAW bersabda:

“Rasulullah SAW pernah meminjam seekor unta muda lalu beliau mengembalikan unta yang lebih baik usianya dari yang dipinjamnya, dan beliau bersabda, ‘sebaik-baik kalian adalah

yang paling baik dalam mengembalikan hutangnya.” (HR.

Ahmad dan at-Tarmidzi, ia menilainya shahih).¹⁴

¹³ A. Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fikih*, Jakarta: Prenada Media Group, 2007, hlm. 10

¹⁴ Al Imam Asy-Syaukani, *Ringkasan Nailul Authar*, Jilid 3, Penerjemah, Amir Hamzah Fachruddin dkk, (Jakarta: Pustaka Azzam, cet 2, 2012) hlm. 118-119

Dasar hukum Ijma':

Para ulama telah menyepakati bahwa al-qardh boleh dilakukan. Kesepakatan ulama ini didasari tabiat manusia yang tidak bisa hidup tanpa pertolongan dan bantuan saudaranya. Tidak ada seorang pun yang memiliki segala barang yang dibutuhkan. Oleh karena itu, pinjam meminjam menjadi salah satu bagian dari kehidupan di dunia ini. Islam adalah agama yang sangat memperhatikan segenap kebutuhan umatnya.¹⁵

j. Syarat dan Rukun Al-Qardh

- Syarat Al-Qardh¹⁶

- 1) Karena pinjaman merupakan sebuah transaksi (akad), maka harus dilaksanakan melalui ijab dan qabul yang jelas, sebagaimana jual beli. Masing-masing pihak harus memenuhi persyaratan kecakapan bertindak hukum dan berdasarkan iradah (kehendak sendiri).
- 2) Harta benda yang menjadi obyeknya harus mal mutaqawwim. Mengenai jenis harta benda yang dapat menjadi obyek pinjaman terdapat perbedaan dikalangan fuqaha madzhab.
- 3) Akad pinjaman tidak boleh dikaitkan dengan suatu persyaratan diluar pinjaman itu sendiri yang menguntungkan pihak muqridh.

¹⁵ Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hlm.132-133

¹⁶ Ghufron A. Mas'adi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002, hlm.173

- Rukun Al-Qardh:
 - 1) Muqridh (pemilik modal)
 - 2) Muqtaridh (peminjam)
 - 3) Ijab Kabul
 - 4) Qardh (modal yang dipinjamkan)

k. Peer to peer lending

Peer to peer lending adalah penyedia jasa pinjaman yang menghubungkan debitur dengan kreditur dengan metode baru melalui aplikasi atau situs pengajuan pinjaman tanpa jaminan (agunan).

Menurut OJK, peer to peer lending adalah penyelenggaraan jasa layanan keuangan yang mempertemukan pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman untuk melakukan perjanjian pinjam meminjam secara langsung melalui sistem elektronik menggunakan jaringan internet dan peer to peer lending dalam penilaian OJK telah menunjukkan trend positif, dikarenakan peningkatan jumlah pemberian pinjaman yang meningkat.¹⁷

l. Otoritas Jasa Keuangan

Otoritas jasa keuangan adalah lembaga Negara yang berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan. Otoritas jasa keuangan merupakan lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak

¹⁷ Herrero Lopez S, *Social interactions in P2PL. Proceedings of the 3rd workshop on social network mining and analysis*. Paris (FR): ACM.

lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan. OJK sendiri didirikan untuk menggantikan peran Bapepam-LK untuk melakukan pengawasan secara ketat terhadap lembaga keuangan seperti perbankan, pasar modal, reksadana, perusahaan pembiayaan, dana pensiun dan asuransi.¹⁸

m. Dasar Hukum Pengaturan OJK

Berdasarkan Undang-Undang No. 21 tahun 2011, OJK adalah lembaga yang berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan.

n. Tujuan Otoritas Jasa Keuangan

Salah satu karakteristik khusus yang dimiliki OJK serta menjadikannya tambah sebagaimana diamanatkan dalam UU OJK adalah kewenangannya di bidang edukasi dan perlindungan konsumen.¹⁹

- Tugas OJK:

Berdasarkan pada Undang-Undang No.21 tahun 2011 tentang otoritas jasa keuangan, sejak 31 desember 2012, fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor pasar modal, perasuransian, dana pension, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya beralih dari menteri keuangan dan badan pengawas

¹⁸ Undang-Undang No.21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

¹⁹ Kusumaningtuti S. Soetiono, *Mengenal Otoritas Jasa Keuangan dan Industri Jasa Keuangan*, (Jakarta: OJK, 2017), hlm. 16

pasar modal dan lembaga keuangan ke otoritas jasa keuangan dan sejak 31 desember 2013, fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan disektor perbankan beralih dari Bank Indonesia ke otoritas jasa keuangan.

Tugas Otoritas Jasa Keuangan adalah melaksanakan pengaturan dan pengawasan terhadap:

- 1) Kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan
- 2) Kegiatan jasa keuangan di sektor pasar modal
- 3) Kegiatan jasa keuangan di sektor perasuransi, dana pension, lembaga pembiayaan dan lembaga jasa keuangan lainnya.²⁰

o. Wewenang Otoritas Jasa Keuangan

Sebagaimana ditetapkan dalam pasal 9 UU No. 21 tahun 2011, OJK mempunyai wewenang yaitu:

- 1) Menetapkan kebijakan standar operasional pengawasan terhadap suatu kegiatan jasa keuangan
- 2) Mengawasi pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Eksekutif.
- 3) Melakukan pengawasan, penyidikan, perlindungan konsumen, pemeriksaan dan tindakan lain pada Lembaga Jasa Keuangan, pelaku, atau penunjang kegiatan jasa keuangan sebagaimana yang disebut dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

²⁰ Ibid., hlm. 4

- 4) Membertikan perintah tertulis atau tulisan kepada Lembaga Jasa Keuangan dan pihak tertentu
- 5) Melakukan penunjukkan tugas pengelola statuter
- 6) Menetapkan dan memberikan sanksi administrative terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

p. Financial Technology

Financial technology adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan atau efesiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran.²¹

3. Tinjauan Umum Tentang Bank OCBC NISP

e. Pengertian Bank

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan).²²

²¹ Pasal 1 Angka 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/Pbi/2017 tentang penyelenggaraanteknologi financial

²² Martono, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Yogyakarta: EKONISIA, 2002, hlm. 20

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa, bank merupakan lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan (financial intermediaries), sebagai prasarana pendukung yang amat vital untuk menunjang masalah perekonomian.

f. Fungsi Bank

Berdasarkan pengertian bank di atas, fungsi bank dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:²³

- 1) Menerima penyimpanan dana dari masyarakat dalam berbagai bentuk
- 2) Menyalurkan dana tersebut dalam bentuk kredit kepada masyarakat untuk mengembangkan usaha
- 3) Melaksanakan berbagai jasa dalam kegiatan perdagangan dan pembayaran dalam negeri, maupun luar negeri

g. Sejarah Bank OCBC NISP

Bank yang didirikan dengan Nama *NV Nederlandsch Indische Spaar En Deposito* merupakan salah satu bank swasta tertua keempat di Indonesia yang didirikan pada tanggal 4 April 1941 di Bandung.

Bank NISP terus berkembang dan menjadi handal, sehingga mendapat gelar sebagai Bank umum. Pada tahun 1981 berganti Nama menjadi Bank Nilai Inti Sari Penyimpanan. Kemudian

²³ Johannes Ibrahim, *Op. Cit*, hlm.2

pada tahun 1990 menjadi Bank Devisa. Tercatat sebagai bank pertama di Indonesia yang menerima pinjaman jangka panjang di tahun 1997 dari *Internasional Finance Corporation (World Bank Group)*.

OCBC Bank-Singapura adalah pemegang saham pengendali dengan memiliki 74,73 % saham BANK NISP sejak tahun 2004. Akhir tahun 2008, tepatnya tanggal 16 oktober BANK NISP resmi berganti nama dan logo menjadi Bank OCBC NISP.

h. Pinjaman Online Tanpa Agunan Pada Bank OCBC NISP

KTA atau pinjaman tanpa agunan OCBC NISP adalah sebuah fasilitas pinjaman uang online atau kredit yang diberikan kepada nasabah bank OCBC. Fasilitas pinjaman ini memungkinkan agar nasabah dapat meminjam tanpa memerlukan jaminan atau agunan apapun, dan fasilitas kredit ini bisa didapatkan dengan plafon pinjaman cukup tinggi dan jangka waktu pelunasan fleksibel.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan

Jenis Penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian langsung yang dilakukan dilapangan atau kepada responden.²⁴ Yaitu melakukan penelitian di lapangan untuk memperoleh informasi secara langsung dengan mendatangi subjek yang bersangkutan. Selain lapangan penelitian ini juga menggunakan penelitian kepustakaan (*library research*) sebagai pendukung dengan menggunakan literatur pada perpustakaan yang relevan dengan masalah yang di teliti.

Metode pendekatan yang digunakan yaitu normatif yuridis yaitu menekankan kepada penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan jalan terjun langsung pada objeknya.²⁵ Pendekatan normatif yang didasari bahan hukum primer dan sekunder.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank OCBC NISP Cabang Yogyakarta Jl. Cik Di Tiro No.7, Terban, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55223.

²⁴ Susiadi, *Metode Penelitian* (Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbitan LP2M Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2015), h.9

²⁵ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia Press, 2005), hlm. 51.

Alasan penulis memilih Bank ini:

- 1) Karena Bank OCBC NISP merupakan Bank swasta tertua keempat di Indonesia yang berdiri pada tanggal 04 april 1941 di Bandung.
- 2) Bank pertama di Indonesia yang meraih pinjaman green bond (ramah lingkungan) senilai 200juta dollar/2,75 triliun dari anggota world Bank group.
- 3) Hingga pada akhir september 2021 Bank dapat menyalurkan kredit mencapai 117,3 triliun dengan visi: menjadi Bank pilihan dengan standart dunia yang diakui kepeduliannya dan terpercaya.

C. Informan Penelitian

Informan penelitian ini adalah pihak yang dimintai keterangan informasi terkait pembahasan dalam penelitian skripsi ini yaitu staff bagian customer service A.N Lia Silvani pada Bank OCBC NISP Cabang Yogyakarta.

D. Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel data yang didasarkan pertimbangan tertentu yang berkaitan dengan penelitian.²⁶ Informan yang dipilih adalah salah satu staff bagian customer service Bank OCBC NISP Cabang Yogyakarta. Adapun alasan menggunakan narasumber ini adalah untuk mengetahui menjawab isi permasalahan yang ada pada skripsi ini yaitu terkait proses pengajuan pinjaman pada Bank OCBC NISP Cabang Yogyakarta.

²⁶ Sugiyono, 2013:368

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian yaitu mendapatkan data. Maka untuk teknik pengumpulan data diperlukan wawancara.²⁷

Wawancara adalah metode untuk mengumpulkan data dengan Tanya jawab. Pedoman daftar pertanyaan terlebih dahulu dipersiapkan dan dibuat oleh peneliti secara sistematis untuk memudahkan dalam menganalisa data dan interview dilakukan kepada informan yang mengetahui tentang permasalahan yang terjadi.

F. Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi²⁸ uji kredibilitas data, uji transferability, uji dependability, dan uji confirmability. Dalam penelitian ini digunakan uji kredibilitas data untuk menguji keabsahan data.

Uji kredibilitas data dilakukan dengan triangulasi. Menurut William Wiersma Triangulasi data diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.²⁹

1) Triangulasi Sumber

Pengecekan data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber.

2) Triangulasi Teknik

Pengecekan data yang dilakukan kepada data yang sama dengan teknik yang berbeda.

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), h.224.

²⁸ Sugiyono, 2016

²⁹ Sugiyono, 2016

3) Triangulasi Waktu

Pengecekan data wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda.

Data yang diuji yaitu data penelitian lapangan hasil wawancara dengan informan staff bagian customer service Bank OCBC NISP Cabang Yogyakarta.

G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif adalah meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara terkait masalah yang diteliti di lapangan. Sedangkan menurut sugiyono (2008:14) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data secara triangulasi (gabungan) dan lebih menekankan kepada makna generalisasi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Sebelum masuk pada pembahasan hasil penelitian, penulis memaparkan profil terkait Bank OCBC NISP Cabang Yogyakarta yang berlokasi Jl. Cik Di Tiro No.7 Terban, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55223 guna mengetahui dan mengenal tempat penelitian.

1. Sejarah Singkat Bank OCBC NISP

Bank OCBC NISP (sebelumnya terkenal dengan Nama Bank NISP) termasuk Bank tertua keempat di Indonesia yang didirikan pada tanggal 4 april 1941 disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia di Bandung dengan nama NV Nederlandsch Indische Spaar En Deposito Bank dan memulai kegiatan usaha komersialnya pada tahun 1941. Pada tahun 1972, Bank melakukan perubahan Nama menjadi Nilai Inti Sari Penyimpan (disingkat: NISP) dan resmi menjadi Nama Bank NISP. Pemegang saham yang memiliki 5% atau lebih saham Bank OCBC NISP tbk adalah OCBC Overseas Investments Pte. Ltd yang berkedudukan di Singapura. Pada 2008, Singapura resmi sebagai pemegang saham mayoritas hingga sekarang. Dengan dukungan OCBC Bank Singapura, Bank OCBC NISP berbagai perbaikan dan pengembangan untuk dapat mencapai status sebagai Bank Nasional sesuai Arsitektur Perbankan Indonesia (API) dan Bank Swasta

Terbesar ke-4 di Indonesia (diluar Bank Pemerintah dan Bank Asing) pada tahun 2013.

Untuk lebih mengoptimalkan hubungan dengan OCBC Bank Singapura, Bank NISP merubah namanya menjadi PT. Bank OCBC NISP Tbk. Dengan adanya perubahan ini maka Bank NISP menjadi sangat melekat dengan OCBC dan menjadi salah satu Bank terbesar di Asia. Dengan Nama dan brand baru, Bank OCBC NISP terus konsisten dengan komitmennya memberikan pelayanan terbaik bagi para nasabah, termasuk menjalankan fungsi serta tanggung jawab sesuai prinsip tata kelola perusahaan.

2. Visi dan Misi Bank OCBC NISP

a. Visi

Menjadi mitra terpercaya untuk meningkatkan kualitas hidup dan diakui kepeduliannya.

b. Misi

- 1) Menyediakan dan mengembangkan pelayanan keuangan yang berkualitas
- 2) Memberikan solusi yang inovatif dan relevan melebihi harapan para pemangku kepentingan.
- 3) Membangun kolaborasi yang saling menguntungkan berlandaskan kepercayaan dan kehati-hatian.
- 4) Menciptakan lingkungan yang progresif dengan semangat kekeluargaan

3. Layanan Pinjaman Tanpa Agunan Pada Bank OCBC

Layanan pinjaman tanpa agunan pada Bank OCBC atau bisa disebut juga dengan KTA (Kredit Tanpa Agunan) resmi terdaftar dan diawasi oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dan merupakan peserta penjaminan LPS (Lembaga Penjamin Simpanan) yang diberikan kepada perorangan untuk keperluan pribadi dan dapat dilihat pada website bit.ly/kta-online. Tenor waktu pinjaman 2-48 bulan dengan bunga 0,98%-2,2% per bulan. Denda keterlambatan 0,1% per hari dari total kewajiban yang tertunda. Pembayaran pelunasan bisa melalui bank maupun atm sesuai nomor VA yang diberikan.

Adapun ilustrasi pinjaman sebagai berikut:

Jika meminjam IDR 100.000.000,- untuk jangka waktu 6 bulan dengan bunga 0,98% per bulan dan biaya provisi 3% dari pokok pinjaman, maka angsuran perbulan IDR 17.646.666

Jika meminjam IDR 10.000.000,- untuk jangka waktu 12 bulan dengan bunga 0,98% per bulan dan biaya provisi 3% dari pokok pinjaman, maka angsuran perbulan IDR 1.011.289,-

4. Syarat dan Dokumen Untuk Pengajuan Pinjaman

- 1) Warga Negara Indonesia
- 2) Usia Karyawan 21-55 tahun
- 3) Usia Wiraswasta/Profesional 21-65 tahun
- 4) Minimum pendapatan IDR 3.000.000,- perbulan
- 5) KTP

- 6) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) jika pinjaman IDR 50.000.000,- atau lebih
- 7) Slip gaji dan mutasi rekening

5. Alur Untuk Pengajuan Pinjaman:

- 1) Membuka link website bit.ly/kta-online
- 2) Mengisi data sesuai arahan
- 3) Menunggu proses persetujuan kurang lebih 3-14 hari kerja
- 4) Verifikasi melalui telpon (untuk memastikan bahwa orang yang tercantum benar mengajukan pinjaman)
- 5) Dana akan cair langsung ke rekening dalam waktu 1x24 jam tergantung proses persetujuan
- 6) Adapun biaya provisi 1-5% dari jumlah pinjaman, materai 10.000 dan biaya pencairan pinjaman 25.000,-

B. Pembahasan

1. Proses pinjaman online tanpa agunan Pada Bank OCBC NISP

Pinjaman online tanpa agunan atau bisa disebut juga dengan KTA (Kredit Tanpa Agunan) merupakan salah satu produk layanan resmi Bank OCBC dan sudah terdaftar serta diawasi oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dan merupakan peserta penjaminan LPS (Lembaga Penjamin Simpanan) yang diberikan kepada perorangan untuk keperluan pribadi dan dapat dilihat pada website bit.ly/kta-online.

Berdasarkan hasil wawancara proses pengajuan sangatlah mudah dan cepat dengan persyaratan dokumen seperti KTP, Slip gaji/mutasi rekening, NPWP (Jika pinjaman diatas 50juta) usia 21-55 tahun, WNI, dan memiliki penghasilan tetap minimal 3juta perbulan. Cukup mengikuti alur yang sudah diarahkan pada website, data akan diverifikasi dalam jangka waktu 3-14 hari kerja, lalu verifikasi diri via telpon dan dana akan cair dalam jangka waktu 1x24 jam. Tenor waktu pinjaman 2-48 bulan dengan bunga 0,98%-2,2% per bulan. Adapun denda keterlambatan 0,1% per hari dari total kewajiban yang tertunda. Pembayaran pelunasan bisa melalui bank maupun atm sesuai nomor VA yang diberikan.

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan pada Bank OCBC NISP Cabang Yogyakarta untuk memenuhi keinginan nasabah dan kualitas pelayanan (*service quality*) itu sendiri berpusat atas pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah. Dengan adanya layanan terbaik kepada nasabah, serta terpenuhinya kebutuhan dan keinginan maka semakin meningkat pula penilaian terbaik terhadap produk layanan serta nama perusahaan.

Nasabah mengharapkan mendapatkan pelayanan maksimal dari para penyedia layanan, agar apa yang mereka harapkan bisa sesuai bahkan melebihi yang diharapkan. Oleh karena itu, pihak manajemen meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah. Peningkatan terhadap layanan pun juga memberikan energy positif terhadap citra produk dan perusahaan. Citra perusahaan merupakan persepsi dari suatu organisasi yang ditangkap bagaimana kualitasnya oleh konsumen dan bekerja sebagai filter yang dapat mempengaruhi persepsi perusahaan.

2. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pinjaman Online Tanpa Agunan

Pada dasarnya Islam mengatur segala aspek kehidupan umatnya, baik yang berurusan dengan akhirat maupun dalam hubungan sesama manusia. Dalam kandungan Al-Qur'an mewajibkan untuk menafkahkan harta yaitu memberikan harta kepada pihak yang membutuhkan melalui zakat,³⁰ juga dapat dilaksanakan juga dalam bentuk hibah maupun shadaqah dan apabila terasa berat, maka dapat dilakukan melalui pinjaman yang menurut Al-Qur'an disebut dengan qardh.

Di dalam Islam juga telah ada kesepakatan mengenai hak dan kewajiban antara dua orang yang berakad, yaitu *muqridh* (yang memberikan utang) dan *muqtaridh* (orang yang berutang) agar terjadi kesepakatan yang benar diantara keduanya. Hukum Islam memberikan kesempatan yang luas dalam perkembangan bentuk dan macam-macam muamalah baru sesuai perkembangan baru pada masyarakat. Segala apapun di dunia ini hanya Allah yang menciptakan termasuk mengatur hubungan manusia. Aturan (hukum) Allah SWT untuk mengatur manusia yang terkait dengan urusan duniawi dalam pergaulan sosial.³¹

³⁰ Abdullah Saeed *Bank Islam dan Bunga: Studi Krisis Larangan Riba dan Interpretasi Kontemporer*, Terj. Muhammad Ufuqul Mubin, dkk, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004, h. 131.

Sesuai dengan prinsip muamalah yaitu:

الصل في المعاملة الباحة ال أن يدل دليل على نحرمة

“Pada dasarnya, segala bentuk muamalah adalah boleh kecuali ada dalil yang mengharamkannya”³²

Kaidah di atas menjelaskan bahwa Islam memberikan kebebasan kepada manusia dalam hal muamalah sesuai dengan kemaslahatan masing-masing, dengan syarat tidak melanggar ketentuan yang ada dalam syara'. Maka dari itu prinsip yang berlaku dalam suatu akad atau perjanjian adalah kerelaan dan kesepakatan kedua belah pihak.

Transaksi pinjaman online dalam tinjauan hukum Islam pada prinsip kandungan Al-Qur'an berkaitan dengan dua hal pokok yaitu:

1. Berkaitan dengan ibadah yang mana mengatur hubungan vertical antara Allah SWT dan manusia baik berupa ibadah mahdhoh maupun ibadah ghoiru mahdhoh.
2. Mengatur hubungan horizontal, yaitu antara sesama manusia atau kegiatan bermuamalah, termasuk kegiatan ekonomi.

³² Fathurrahman Djamil, *Hukum Ekonomi Islam* (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), h.154

Adapun beberapa prinsip transaksi dalam pandangan syari'ah yaitu:³³

1. Prinsip persaudaraan (ukhwah) prinsip yang merupakan nilai universal yang menata interaksi sosial, harmonisasi serta saling tolong menolong.
2. Prinsip keadilan prinsip yang menempatkan sesuatu pada tempatnya, memberikan sesuatu kepada yang berhak dan memperlakukan sesuatu sesuai posisinya.
3. Prinsip kemashlahatan prinsip kegiatan ekonomi yang mengandung segala kebaikan dan manfaat berdimensi duniawi dan ukhrowi, material dan spiritual, individu dan kolektif.
4. Prinsip keseimbangan prinsip dimana transaksi syari'ah harus memperhatikan aspek material/spiritual, privat/public, sektor keuangan/riil, bisnis/sosial.
5. Prinsip universalisme (syumuliah) prinsip transaksi syariah pada esensinyadapat dilakukan oleh, dengan dan semua pihak yang berkepentingan.

الصل في الشاء الباحة

Yang artinya: “hukum asal dari segala sesuatu adalah mubah”

Berdasarkan kaidah fiqh diatas, maka pinjaman online diperbolehkan dan sah berdasarkan prinsip syari'ah dan tidak bertentangan

³³ Fahma “Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer” No.1

perjanjiannya kecuali jika terjadi penipuan, penyimpangan dan sebagainya, maka menjadi haram hukumnya. Oleh karena itu, jika ada permasalahan terkait pinjaman yang tidak sesuai dengan perjanjian, maka dapat dijadikan salah satu faktor yang dapat membatalkan perjanjian, baik online maupun offline.

Pada hukum Islam terdapat kaidah yang berisi tujuan-tujuan syariat Islam dan disebut *maqashid syari'ah*. Secara terminology, *maqashid al-syari'ah* dapat diartikan sebagai nilai dan makna yang dijadikan tujuan dan hendak direalisasikan oleh Allah SWT dibalik pembuatan syari'at dan hukum yang diteliti oleh para ulama mujtahid dari teks-teks syari'ah.³⁴ Adapun pembagian *maqashid syari'ah* terbagi menjadi lima yaitu: 1. Hifz al-din 2. Hifz al-nafs 3. Hifz al-aql 4. Hifz al-mal 5. Hifz al-nasl. Pada urutan keempat atau hifz al-mal juga berkaitan dengan pembahasan ini, yaitu dimana harta merupakan salah satu kebutuhan inti dalam kehidupan. Jika dikaitkan dalam konsep muamalah, maka hal ini jelas dalam produk yang dikeluarkan oleh perbankan berupaya untuk menjaga dan mengalokasikan dana nasabah dengan baik dan halal dan diperbolehkan mengambil profit yang wajar.

Dewan Syari'ah Nasional Majelis Ulama Indonesia telah mengeluarkan Fatwa nomor 117/DSN-MUI/II/2018 tentang layanan pembiayaan berbasis teknologi informasi berdasarkan prinsip syari'ah.

Praktik *qardh* di perbankan syari'ah didasarkan pada Fatwa DSN-MUI Nomor: 19/DSN-MUI/IV/2001. Satu-satunya akad bentuk pinjaman yang diterapkan dalam perbankan syari'ah adalah *qardh*. Implementasi produk sosial didasarkan fatwa MUI tentang *qardh* yang dananya bersumber

³⁴ Moh. Toruquddin, *Teori Maqashid Syari'ah Perspektif Ibnu Ashur* (Jurnal), h. 2

dari bagian modal dan keuntungan yang disisihkan dari Lembaga Keuangan Syari'ah (LKS), serta lembaga lain atau individu yang mempercayakan penyaluran infaqnya lewat LKS. Pada tahun 2011, MUI kembali mengeluarkan fatwa qardh dengan No. 79/DSN-MUI/III/2011 yang sumber dananya berasal dari nasabah. Jika dibandingkan dengan fatwa MUI tahun 2001, fatwa MUI 2011 ini dimungkinkan dapat menimbulkan kemudharatan yang lebih besar apabila terjadi piutang qardh yang tidak tertagih karena sumber dananya dari nasabah.

Dalam pelaksanaannya fungsinya bank syari'ah melaksanakan transaksi yang sifatnya tolong menolong yaitu pinjaman qardh atau qardhul hasan, yaitu pinjaman uang Cuma-Cuma. Objek dari pinjaman qardh adalah uang atau alat tukar lainnya, yang merupakan transaksi pinjaman murni tanpa bunga ketika peminjam mendapatkan uang tunai dari pemilik dana (Bank) dan hanya wajib mengembalikan pokok utang pada waktu tertentu di masa yang akan datang.

Dalam praktiknya qardh di perbankan syari'ah banyak di implementasikan pada produk-produk seperti produk kerjasama dalam penyaluran zakat produktif dengan BAZNAZ, Dana Talangan haji, pembiayaan usaha, letter of credit (L/C) impor dan ekspor syari'ah dan lain-lain yang merujuk berdasarkan fatwa DSN-MUI yang telah dikeluarkan.

Pada dasarnya proses pengajuan pinjaman merupakan hasil kesepakatan oleh kedua belah pihak, dan apabila keduanya telah menyetujui seluruh perjanjian atau akad yang ada maka proses pinjaman dianggap sah. Perjanjian yang dilaksanakan secara elektronik sebagai media untuk membuat perjanjian atau disebut sebagai kontak elektronik (Pasal 1 Angka

17 PP Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik).³⁵ Adanya hubungan hukum antara Penyelenggara Layanan, Pemberi Pinjaman dan Penerima Pinjaman tentu akan menghasilkan risiko pula. Risiko dalam P2PL umumnya berupa pinjaman bermasalah. Oleh sebab itu diperlukan adanya mitigasi risiko untuk mencegah terjadinya risiko pinjaman bermasalah. Menurut Black Law's Dictionary, mitigasi dapat dipadankan dengan kata 'mitigate' yakni "to make less severe or intense"³⁶, sedangkan pengertian risiko atau 'risk' ialah the uncertainty of a result, happening, or loss.³⁷ Dengan demikian, dapat dirumuskan bahwa mitigasi risiko dalam penelitian ini merujuk pada tindakan mencegah timbulnya kerugian. Mitigasi risiko dalam P2PL mensyaratkan identifikasi, pengukuran, serta monitor dan kontrol risiko kredit dan risiko operasional yang muncul dari semua layanan fintech P2PL yang bertujuan untuk mencegah dan memitigasi risiko kredit dan risiko operasional.³⁸

Mitigasi risiko adalah segala upaya yang dilakukan dalam rangka mencegah timbulnya berbagai risiko dalam penyelenggaraan P2PL Risiko yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu risiko pinjaman bermasalah atau NPL. P2PL menjadi alternatif investasi dan sumber pendanaan yang sangat praktis bagi masyarakat. Berinvestasi di P2PL cukup menjanjikan

³⁵ Pasal 1 Angka 17 PPNomor 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik berbunyi "Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik". Hal ini mengingat P2PL merupakan transaksi yang dijalankan secara elektronik sehingga segala bentuk transaksi termasuk perjanjiannya melalui Sistem Elektronik. Lihat pula pada pasal 5 Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

³⁶ Bryan, A. Garner, *Black's Law Dictionary*, 8th Edition, Thomson Reuters, U.S Gov, 2004, hlm. 3174.

³⁷ *Ibid*, hlm. 4135

³⁸ Trisadini P.Usanti dan Fiska Silvia R.R, "Legal Protection of the Contracting Parties in The Peer to Peer Lending Based On Financial Technology (P2P Lending Fintech) in Indonesia". *Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR)*, Vol.131, International Conference on Law, Governance and Globalization 2017 (ICLGG 2017), Atlantis Press, hlm.291

return bagi pemberi pinjaman (lender).³⁹ Di sisi lain, penting untuk dipahami bahwa secara mendasar, pihak pemberi pinjaman sepenuhnya menanggung risiko pinjaman macet. Hal ini berbeda dari sistem kredit bank yang secara mendasar, risiko kredit macet menjadi beban pihak bank selaku pemberi pinjaman. Risiko paling besar yang harus ditanggung oleh pemberi pinjaman dalam P2PL adalah jika terjadi pinjaman macet (gagal bayar) oleh peminjam.⁴⁰ Risiko kredit merupakan persoalan mendasar dalam industri P2PL saat ini. Dari perspektif makro, rendahnya hambatan masuk ke dalam industri P2PL pada level tertentu berpotensi menimbulkan risiko makro yang tidak terkendali. Sementara dari perspektif mikro, sebagian besar bisnis platform P2PL masih berada dalam masa pertumbuhan.⁴¹ Pengalaman operasional dan kemampuan manajemen risiko dari perusahaan penyelenggara pada umumnya belum memadai. Pinjaman macet tetap menjadi risiko besar yang dihadapi oleh industri P2PL pada masa depan.⁴² Pinjaman bermasalah tidak hanya menjadi risiko dalam penyelenggaraan P2PL, tetapi juga dalam penyaluran kredit bank. Pengaturan mitigasi risiko P2PL termuat dalam BAB V POJK No.77/POJK.01/2016, khususnya pada Pasal 21 hingga 24. Pasal 21 POJK No.77/POJK.01/2016 mengatur kewajiban penyelenggara dan pengguna untuk melakukan mitigasi risiko. Penyelenggara adalah pihak berupa badan hukum yang menyediakan, mengelola, dan mengoperasikan layanan P2PL⁴³, sedangkan Pengguna adalah pemberi pinjaman dan penerima pinjaman yang menggunakan

³⁹ Darman, "Financial Technology (Fintech): Karakteristik dan Kualitas Pinjaman pada Peer to Peer Lending di Indonesia", *Jurnal Manajemen Teknologi*, Vol.18, No.2, 2019, hlm. 132

⁴⁰ *Ibid*

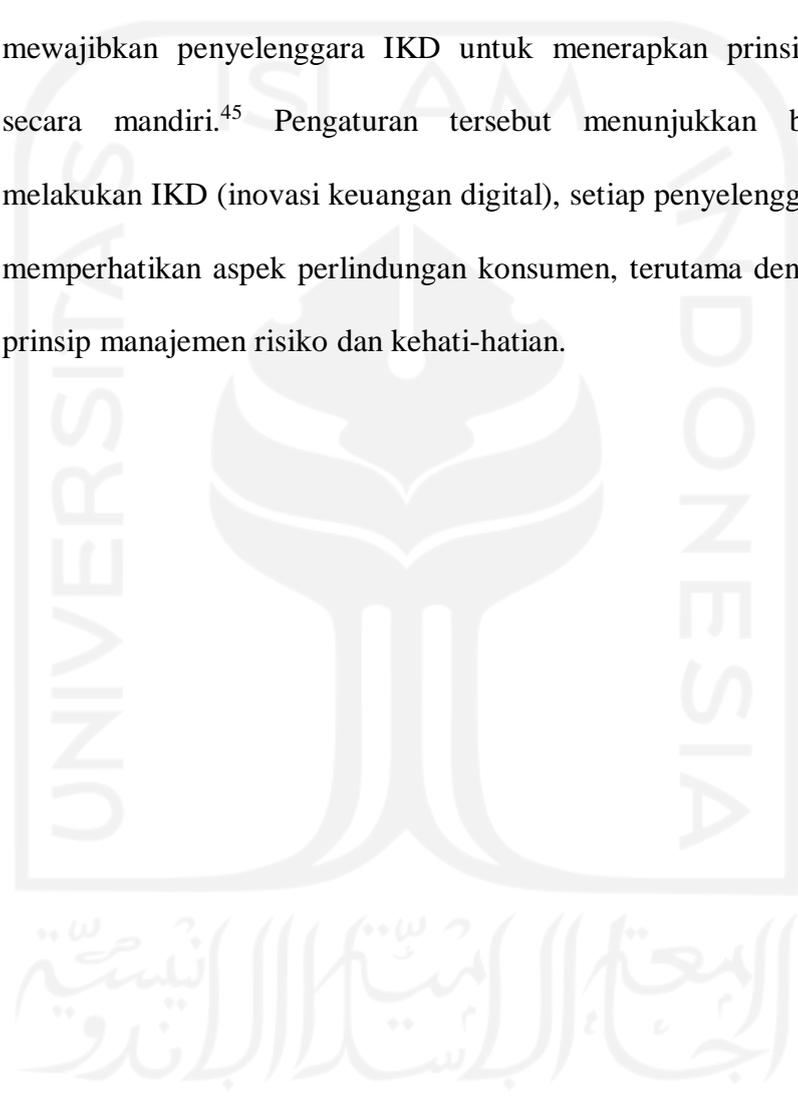
⁴¹ Jianhui Yang, *et.al*, "Research on P2P Credit Risk Assessment Model Based on RBM Feature Extraction- Take SME Customers as an Example", *Open Journal of Business and Management, Scientific Research Publishing*, Agustus, 2019, hlm. 1554, DOI: 10.4236/ojbm.2019.74107

⁴² *Ibid*

⁴³ Pasal 1 Angka 6 POJK No.77/POJK.01/2016

layanan P2PL.⁴⁴ Pasal 23 POJK No.77/POJK.01/2016 mengatur adanya kemungkinan bagi Penyelenggara untuk bekerjasama dan melakukan pertukaran data dengan penyelenggara layanan pendukung berbasis teknologi informasi dalam rangka peningkatan kualitas P2PL.

Oleh karena itu, untuk mencegah risiko-risiko tersebut terjadi, OJK mewajibkan penyelenggara IKD untuk menerapkan prinsip pemantauan secara mandiri.⁴⁵ Pengaturan tersebut menunjukkan bahwa dalam melakukan IKD (inovasi keuangan digital), setiap penyelenggara harus tetap memperhatikan aspek perlindungan konsumen, terutama dengan penerapan prinsip manajemen risiko dan kehati-hatian.



⁴⁴ Pasal 18 ayat (1) POJK No 13/POJK.02/2016

⁴⁵ Pasal 18 ayat (1) POJK No 13/POJK.02/2018

BAB V

PENUTUP

B. Kesimpulan

Dari uraian yang telah penulis paparkan pada bab-bab sebelumnya, maka sebagai akhir dari bagian penelitian ini penulis menarik kesimpulan untuk menjawab permasalahan. Kesimpulan yang diambil sebagai berikut:

1. Proses pengajuan pinjaman online tanpa agunan pada Bank OCBC NISP Cabang Yogyakarta ternilai cukup mudah dan cepat. Sistem pengajuan melalui website bit.ly/kta-online lalu mengikuti arahan sesuai petunjuk yang ada. Dengan dokumen persyaratan KTP, Slip gaji/mutasi rekening, NPWP (jika peminjaman diatas 50juta), memiliki penghasilan minimal 3juta per bulan, WNI, dan usia 21-55 tahun. Besaran suku bunga 0,98% perbulan dan tenor waktu pinjaman hingga 48 bulan. Limit pinjaman hingga 200juta. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan pada Bank OCBC NISP Cabang Yogyakarta.
2. Pinjaman online dalam tinjauan hukum Islam diperbolehkan asal sesuai dengan perjanjian kedua belah pihak diawal. Karena di dalam Islam telah ada kesepakatan mengenai hak dan kewajiban diantara dua orang yang berakad. Hukum Islam juga memeberikan kesempatan yang luas untuk bermuamalah sesuai perkembangan baru pada masyarakat. Karena pada hakekatnya hanya Allah yang menciptakan termasuk mengatur hubungan

manusia, baik dalam berhubungan sosialisasai maupun bermuamalah. Pada dasarnya pula, segala bentuk muamalah adalah boleh hukumnya terkecuali ada dalil yang mengharamkannya. Transaksi pinjaman online dalam tinjauan hukum Islam pada prinsip kandungan Al-Qur'an berkaitan dengan dua hal pokok yaitu: 1. Berkaitan dengan ibadah kepada Allah baik berupa ibadah mahdhoh maupun ibadah ghoiru mahdhoh 2. Mengatur hubungan horizontal yaitu sesama manusia atau kegiatan bermuamalah.

C. Saran

Beberapa saran yang dapat diajukan penulis berdasarakan hasil penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Penulis harap agar hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pengetahuan ketika ingin mengajukan pinjaman online tanpa agunan terhadap produk layanan manapun, serta berhati-hati dan memperhatikan baik-baik syarat, ketentuan sebelum pengajuan serta meninjau lebih jauh lagi terkait pinjaman online tanpa agunan dalam hukum Islam.
2. Penulis juga menyampaikan saran supaya mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai Bank OCBC NISP Cabang Yogyakarta, karena secara keseluruhan masih belum muncul ke publik.
3. Perihal mitigasi risiko terkait pinjaman memang belum diatur secara khusus di Indonesia, oleh karena itu agar OJK dapat menyusun peraturan khusus tentang mitigasi risiko khusus pada pinjaman yang bermasalah, guna memberikan kepastian dan perlindungan hukum khususnya bagi pihak pemberi pinjaman.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Djazuli. 2007. *Kaidah-Kaidah Fikih*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Abdullah Saeed. 2004. *Bank Islam dan Bunga: Studi Krisis Larangan Riba dan Interpretasi Kontemporer, Terj. Muhammad Ufuqul Mubin, dkk.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ahmad Wardi Muslich. 2010. *Fiqh Muamalat*. Jakarta: Amzah.
- Al Imam Asy-Syaukani. 2012. *Ringkasan Nailul Authar*. Jilid 3. Penerjemah. Amir Hamzah Fachruddin dkk. Jakarta: Pustaka Azzam.
- Fathurrahman Djamil. 2013. *Hukum Ekonomi Islam*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Ghufron A. Mas'adi. 2002. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- H. Malayu S.P. Hasibuan. 2009. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Johannes Ibrahim. 2004. *Bank Sebagai Lembaga Intermediasi Dalam Hukum*. Bandung: Positif. CV. Utomo.
- Kasmir. 2015. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali pers.
- Kasmir. 2017. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kusumaningtuti S. Soetiono. 2017. *Mengenal Otoritas Jasa Keuangan dan Industri Jasa Keuangan*, Jakarta: OJK.
- Martono. 2002. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Muhammad Syafi'I Antonio. 2001. *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Musthafa Dib Al-Bugha. 2010 *Buka Pintar Transaksi Syariah*. Jakarta: Mizan Publika. Musthafa Dib Al-Bugha. 2010 *Buka Pintar Transaksi Syariah*. Jakarta: Mizan Publika.
- Susiadi. 2015. *Metode Penelitian* (Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbitan

LP2M Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Soerjono Soekanto. 2005. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia Press.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Thomas Arifin. 2018. *Berani Jadi Pengusaha: Sukses Usaha dan Raih Pinjaman*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Bryan, A. Garner, *Black's Law Dictionary*, 8th Edition, Thomson Reuters, U.S Gov, 2004, hlm. 3174.

Trisadini P.Usanti dan Fiska Silvia R.R, "Legal Protection of the Contracting Parties in The Peer to Peer Lending Based On Financial Technology (P2P Lending Fintech) in Indonesia". *Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR)*, Vol.131, International Conference on Law, Governance and Globalization 2017 (ICLGG 2017), Atlantis Press, hlm.291

Herrero Lopez S, *Social interactions inP2PL. Proceedings of the 3rd workshop on social network mining and analysis*. Paris (FR): ACM.

Pasal 1 Angka 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/Pbi/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Financial.

Pasal 1 Angka 17 PPNomor 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

CURRICULUM VITAE

Nama : Syaidatul Asiyah
Tempat Tanggal Lahir : Rantau, 12 Oktober 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
NIM : 18421050
Jurusan : Hukum Keluarga
Semester : VIII
Tahun Ajaran : 2021/2022
Agama : Islam
Pekerjaan : Pelajar (mahasiswa)
Alamat : Jln. KH. Agus Salim RT004/002 Kec.Tanah Grogot
Kab.Paser KALTIM 76211
Riwayat Pendidikan : TK Kuncup Harapan Tanah Grogot 2002-2004
SDNegeri 001 Tanah Grogot 2004-2010
Pondok Modern Darussalam Gontor Putri 1 2010-2016
Universitas Islam Indonesia 2018-2022

Yogyakarta, 25 mei 2022 M



Syaidatul Asiyah

18421050

LAMPIRAN



FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM

Gedung K.H. Wahid Hasyim
Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia
Jl. Kaliurang km 14,5 Yogyakarta 55584
T. (0274) 898444 ext. 4511
F. (0274) 898463
E. fiail@uii.ac.id
W. fis.uui.ac.id

Nomor : 290/Dek/70/DAATI/FIAI/III/2022
Hal : **Izin Penelitian**

Yogyakarta, 11 Maret 2022 M
8 Sya'ban 1443 H

Kepada : Yth. Pimpinan Bank OCBC NISP Yogyakarta
Jl. Cik Di Tiro No.7, Terban, Kec. Gondokusuman
Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55223
di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dengan ini kami sampaikan dengan hormat kepada Bapak/Ibu, bahwa bagi mahasiswa Program Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah menyelesaikan teori, diwajibkan menulis karya ilmiah berupa skripsi.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, mahasiswa kami:

Nama : SYAIDATUL ASIYAH
No. Mahasiswa : 18421050
Program Studi : S1 - Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah)

mohon diizinkan untuk mengadakan penelitian di instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin, dengan judul penelitian:

***Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pinjaman Online Tanpa Agunan pada Bank
OCBC NISP***

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.



Dekan,

Dr. H. Tamyiz Mukharrom, MA

Lampiran 1



LEMBAR PENJELASAN KEPADA CALON PARTISIPAN

Saya, **Syaidatul Asiyah** NIM 18421050 dari Program Studi Ahwal Syakhshiyah, Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta akan melakukan penelitian yang berjudul **Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pinjaman Online Tanpa Agunan Pada Bank OCBC Cabang Yogyakarta**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pinjaman online tanpa agunan pada Bank OCBC NISP yang sampai saat ini belum ditemukan adanya permasalahan. Peneliti akan mengajak Bapak/Ibu/Saudara untuk ikut serta dalam penelitian ini. Penelitian ini membutuhkan waktu keikutsertaan selama tulis dalam angka dan huruf hari.

A. Kesukarelaan untuk ikut penelitian

Bapak/Ibu/Saudara bebas memilih keikutsertaan dalam penelitian ini tanpa ada paksaan. Bila Bapak/Ibu/Saudara sudah memutuskan untuk ikut, juga bebas untuk mengundurkan diri/berubah pikiran setiap saat tanpa dikenai denda ataupun sanksi apapun.

B. Prosedur penelitian

Apabila Bapak/Ibu/Saudara bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini, akan diminta menandatangani lembar persetujuan ini rangkap dua, satu untuk anda simpan dan satu untuk peneliti.

C. Prosedur selanjutnya adalah:

1. Untuk responden

- a. Bapak/Ibu/Saudara akan diwawancara oleh peneliti untuk menanyakan: usia, pekerjaan, pendidikan terakhir. Selain itu juga akan diminta untuk menceritakan pengalaman Bapak/Ibu/Saudara terkait topik penelitian.
- b. Selama wawancara jika Bapak/Ibu/Saudara merasa tidak nyaman ataupun yang lainnya diperkenankan untuk menghentikan wawancara. Jika tidak berkenan menjawab pertanyaan yang diajukan maka dapat mengajukan keberatan.

2. Kewajiban subyek penelitian

Sebagai subyek penelitian, Bapak/Ibu/Saudara berkewajiban mengikuti aturan atau petunjuk penelitian seperti yang tertulis diatas. Apabila ada yang belum jelas, Bapak/Ibu/Saudara bisa bertanya lebih lanjut kepada peneliti

D. Resiko dan penanganannya

Tidak ada *resiko* ataupun efek samping yang ditimbulkan dari keikutsertaan dalam penelitian ini

E. Kerahasiaan

Semua informasi yang berkaitan dengan identitas subyek penelitian akan dirahasiakan dan hanya akan diketahui oleh peneliti, dan staf penelitian. Hasil penelitian akan dipublikasikan tanpa identitas subyek penelitian.

F. Informasi Tambahan

Bapak/Ibu/Saudara diberi kesempatan untuk menanyakan semua hal yang belum jelas sehubungan dengan penelitian ini.

Bila sewaktu-waktu membutuhkan penjelasan lebih lanjut, Bapak/Ibu/Saudara dapat menghubungi saya selaku peneliti, pada nomor telepon 081348800437 Universitas Islam Indonesia telp (0274) 898444 atau email:

18421050@students.uii.ac.id





PERMOHONAN SEBAGAI RESPONDEN

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Sehubungan akan diadakannya penelitian yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pinjaman Online Tanpa Agunan Pada Bank OCBC NISP Cabang Yogyakarta” yang bertujuan untuk mengetahui proses pinjaman online tanpa agunan pada Bank OCBC NISP. Manfaat dari penelitian ini adalah dapat memberikan pemahaman serta penjelasan lebih jelas mengenai proses, praktik, serta perlindungan hukum mengenai pinjaman online tanpa agunan pada Bank OCBC NISP, serta mengetahui jelas kualitas pelayanannya. Penelitian ini tidak akan memberikan pengaruh yang merugikan terhadap pihak manapun. Untuk itu, peneliti memohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu/Saudara agar bersedia menjadi partisipan dan menjawab pertanyaan yang sudah disiapkan.

Jawaban Bapak/Ibu/Saudara sangat bermanfaat untuk penelitian saya, untuk itu dimohon untuk menjawab pertanyaan dengan terbuka dan jujur sesuai dengan pengalaman yang alami.

Identitas Bapak/Ibu/Saudara akan dijamin kerahasiaannya. Jika saat dilakukan wawancara ada pertanyaan atau topik yang membuat Bapak/Ibu/Saudara kurang nyaman, maka tidak harus menjawab pertanyaan tersebut dan tidak perlu memberikan alasan apapun, bahkan Bapak/Ibu/Saudara berhak untuk menolak dilakukan wawancara.

Demikian atas kesediaan dan ketulusan Bapak/Ibu/Saudara menjawab pertanyaan yang diberikan, peneliti sangat menghargai dan mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta 04 April 2022



Hormat Saya (Syaidatul Asiyah)



INFORMED CONCENT

(surat pernyataan bersedia menjadi partisipan penelitian)

**TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PINJAMAN ONLINE
TANPA AGUNAN PADA BANK OCBC NISP**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : LS

Umur : 27th

Alamat : Student Castle Apartement

Dengan ini saya menyatakan secara sadar, suka rela dan tidak ada unsur paksaan dari siapapun bahwa saya bersedia sebagai responden penelitian diatas, yang akan dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Ahwal Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta 04 April 2022

Yang Membuat Pernyataan

Partisipan

(.....)

DATA DEMOGRAFI PARTISIPAN

1. Identitas Partisipan

- a. Nama : _
- b. Umur : _
- c. Agama : _
- d. Pendidikan : _
- e. Alamat asal: _

2. Riwayat Pekerjaan

- a. Pekerjaan : _
- b. Penghasilan : _



**PANDUAN WAWANCARA MENDALAM UNTUK PENELITIAN
TERKAIT PINJAMAN ONLINE TANPA AGUNAN PADA
BANK OCBC NISP CABANG YOGYAKARTA**

1. Tanggal wawancara : 15 April 2022
2. Tempat wawancara : Bank OCBC NISP
(online via whatsapp)
3. Waktu wawancara : 07.00 jam s/d 08.00
4. Pewawancara : Syaidatul Asiyah
5. Karakteristik informan
 - a. Inisial : L S
 - b. Umur : 27 th
 - c. Pendidikan : -
 - d. Pekerjaan : -
 - e. Penghasilan : -
 - f. Alamat : student castle
apartment

Pengantar:

Selamat siang Bapak/Ibu/Saudara, saya Syaidatul Asiyah mahasiswa Program Studi Ahwal Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Persetujuan:

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dilakukan wawancara hari ini, saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang tinjauan hukum Islam terhadap pinjaman online tanpa agunan pada Bank OCBC NISP Cabang Yogyakarta yang bertujuan untuk mengetahui proses pinjaman online tanpa agunan pada Bank OCBC NISP. Manfaat dari penelitian ini adalah dapat memberikan pemahaman serta penjelasan lebih jelas mengenai

proses, praktik, serta perlindungan hukum mengenai pinjaman online tanpa agunan pada Bank OCBC NISP, serta mengetahui jelas prosedur kualitas pelayanannya. Penelitian ini tidak akan memberikan pengaruh yang merugikan terhadap Bapak/Ibu/Saudara karna hanya menggunakan wawancara untuk menggali pengalaman Bapak/Ibu/Saudara dalam bidang pekerjaan menjadi banker pada Bank OCBC NISP. Semua pendapat dan informasi yang Bapak/Ibu/Saudara sampaikan sangat bermanfaat untuk penelitian saya dan akan saya jaga kerahasiaannya.

Saat wawancara berlangsung, Bapak/Ibu/Saudara berhak untuk menghentikan wawancara jika merasa tidak nyaman pertanyaan atau topik pembicaraan yang bersifat pribadi atau rahasia.

Petunjuk wawancara:

Wawancara ini, saya akan menanyakan beberapa pertanyaan yang membutuhkan waktu kurang lebih 30-60 menit, jika dalam proses wawancara ada tidak jelas, akan saya tanyakan pada Bapak/Ibu/Saudara untuk memperjelas lebih lanjut. Semua jawaban akan saya rekam. Apakah Bapak/Ibu/Saudara setuju? bisa saya mulai sekarang wawancaranya? (proses wawancara dan merekam)

Latar belakang:

Bisa Bapak/Ibu/Saudara jelaskan lagi identitas nya? (identitas responden)

Isi form wawancara:

A. LATAR BELAKANG BANK OCBC NISP

1. Bagaimana sejarah singkat mengenai Bank OCBC?
2. Siapa pendiri Bank OCBC?
3. Apa visi dan misi Bank OCBC?
4. Bagaimana susunan struktur staff Bank OCBC NISP Yogyakarta Cabang Cik Di Tiro?
5. Apa saja produk layanan pada Bank OCBC NISP?

B. PINJAMAN ONLINE TANPA AGUNAN (KTA)

1. Bagaimana proses pemberian pinjaman online tanpa agunan pada Bank OCBC NISP?
2. Berapa besar suku bunga pinjaman yang ditentukan?
3. Berapa masa tenor waktu yang diberikan kepada peminjam?
4. Apakah ada batasan untuk mengajukan pinjaman?
5. Apa saja keunggulan pinjaman online tanpa agunan pada Bank OCBC NISP?
6. Apa gejala yang dapat menyebabkan pinjaman bermasalah?
7. Faktor apa saja yang menyebabkan pinjaman tersebut bermasalah?
8. Upaya apa yang dapat dilakukan pihak Bank OCBC NISP jika pinjaman tersebut bermasalah?
9. Bagaimana Pihak Bank OCBC NISP Yogyakarta mengelola kualitas pelayanan terhadap nasabah?
10. Apakah ada kegiatan sponsorship dan publisitas yang dilakukan pihak Bank OCBC NISP?



LEMBAR OBSERVASI

Komponen		Ya	Tidak
Komunkasi Non Verbal			
Posisi Duduk	Condong Ke Arah Klien		
	Rileks		
Ekspresi	Senyum		
	Antusias		
Suara	Volume cukup terdengar		
	Bicara tidak tepat		
	Nada bicara tenang		
Kontak Mata	Menatap klien tanpa ketegangan		
Sentuhan	Menepuk bahu/memegang tangan bila diperlukan		
Komunikasi Verbal			
Tidak Menghakimi	Tidak mengkritik		
	Tidak memberi julukan/label		
	Tidak berasumsi		
	Tidak menyindir		
Tidak Memberikan Solusi	Tidak memerintah		
	Tidak mengancam		
	Tidak moraliasasi		

	Tidak menasehati		
Tidak Menghindari Masalah	Tidak membelokkan masalah		
	Tidak menghibur		
	Tidak berargumen		
Mendengarkan Aktif	Refleksi isi		
	Refleksi perasaan		
	Refleksi makna		
GATHER	<i>Great</i>		
	<i>Ask</i>		
	<i>Tell</i>		
	<i>Help Explain</i>		
	<i>Return</i>		
	Jumlah		

UNIVERSITAS INDONESIA
 الجامعة الإسلامية
 الباسطه الاندونيسية

A. Hasil Wawancara

Informan (L.S)

Tanggal wawancara : 15 April 2022

Tempat wawancara : Media Online (Whatsapp)

P: Selamat pagi mbak, mohon maaf mengganggu waktunya. Saya saydah mahasiswi dari kampus Universitas Islam Indonesia ingin meminta sedikit waktu untuk mewawancara mbak terkait seputar pinjaman online tanpa agunan pada Bank OCBC NISP. Apakah mbak bersedia?

I: Pagi kak, baik silahkan

P: Sebelum memulai, saya ingin tau kabar mbaknya? Apakah mbak dalam keadaan sehat? Semoga selalu semangat untuk menjalankan aktivitas pekerjaannya ya.

I: Baik mbak. Terima kasih

P: Ok. Langsung kita mulai ya mbak,

(P.1) Apakah mbak pegawai tetap Bank OCBC NISP?

(J) Iya mba saya pegawai tetap

(P.2) Berapa Lama mbak bekerja di Bank OCBC?

(J) Belum lama sih mba sekitar 3 tahun an

(P.3) Bagaimana Sejarah Bank OCBC menurut mbak?

(J) Waduh ini panjang ya mba, nanti mbaknya bisa buka aja di website kami yaitu

www.ocbcnisp.com disana udah dijelaskan semuanya kok

(P.4) Apa visi dan misi pada Bank OCBC sendiri?

(J) Waduh ini panjang ya mba, nanti mbaknya bisa buka aja di website kami yaitu

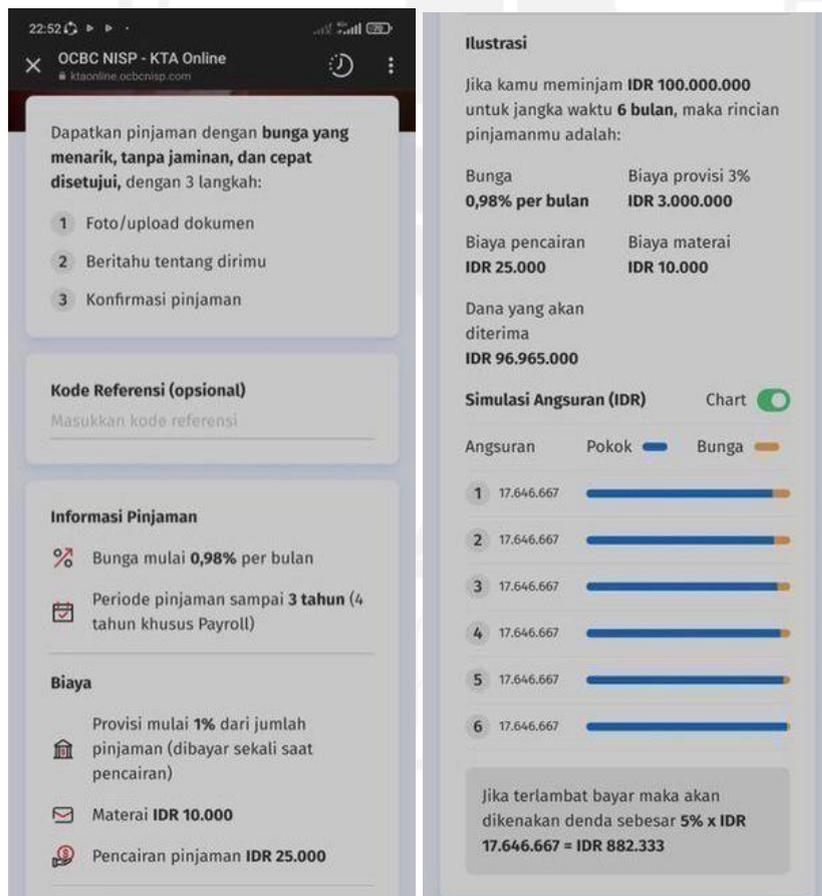
www.ocbcnisp.com disana udah dijelaskan semuanya kok

(P.5) Apa saja produk layanan Bank OCBC?

(J) Untuk produk layanan kami sendiri ada beberapa sih mba, contohnya Simpanan, Pinjaman dan Investasi

(P.6) Bagaimana Proses pengajuan pinjaman online tanpa agunan pada Bank OCBC?

(J) Sebenarnya untuk proses dan syaratnya sudah jelas tertera semua di website kami, Cuma untuk ringkasnya saja mba bisa melakukan pendaftaran online di website kami yaitu bit.ly/kta-online



(P.7) Berapa besar suku bunga pinjaman?

(J) Membuka website bit.ly/kta-online (kurang lebih semua keterangan ada di website kami)

(P.8) Berapa lama tenor waktu yang diberikan kepada peminjam?

(J) Membuka website bit.ly/kta-online (kurang lebih semua keterangan ada di website kami).

(P.9) Apakah ada batasan untuk mengajukan pinjaman?

(J) Hanya ada batasan usia yaitu 21-55 tahun dan pengusaha professional dengan usia maksimal 70 tahun dan berpenghasilan tetap.

(P.10) Apakah sejauh ini ada permasalahan terkait pinjaman?

(J) Untuk masalah yang ditimbulkan oleh nasabah sendiri puji tuhan sejauh ini belum ada sih mba, pembayaran nasabah sejauh ini masih sesuai waktu yang telah ditetapkan, bahkan ada beberapa yang sudah melunasi pinjaman pada pembayaran kelimanya.

(P.11) Penawaran terbaik apa yang diberikan Bank OCBC pada nasabah?

(J) Untuk penawaran terbaik dari kita sih ada beberapa, seperti suku bunga kita yang tergolong ringan dengan bonus mendapatkan asuransi jiwa sesuai nama peminjam. Mungkin untuk lebih jelasnya ada web kami.

(P.12) Bagaimana pihak Bank OCBC mengelola kualitas pelayanan terhadap nasabahnya?

(J) Kalau untuk kualitas service/pelayanan kami punya standarisasi tersendiri mba yang termasuk privasi bank. Aku bisa ngasih satu contohnya mba, seumpama nasabah peminjam yang jatuh tempo dan belum bisa membayar tepat waktu, biasanya kami hubungi dahulu nasabahnya buat memastikan kendalanya apa yang membuat nasabah tidak bisa membayar tepat waktu sehingga kami bisa menyesuaikan untuk memberikan keringanan denda.

22.44



Cs BANK OCBC



Jumat

Pagi mbak, 🙏 maaf mengganggu waktunya saya saydah yg kmren ke bank. Alhamdulillah sudah disetujui dosen untuk wawancara anonim. Bisa kita mulai pagi ini mba?

04.28 ✓✓

Oh iya mba pagi, gapapa mba dimulai skrng aja

07.57

Ok mb, disini saya akan menjelaskan kembali teknis wawancaranya. pertama tidak ada unsur keterpaksaan dari pihak informan, kedua bersedia menjawab pertanyaan sesuai bagaimana semestinya Ketiga data informan saya pastikan aman dan tidak ada resiko atas wawancara ini 🙏

07.59 ✓✓

Oke mbaa

08.00

P.1 Apakah mbak pegawai tetap Bank OCBC ? Dan sudah berapa lama?

08.02 ✓✓

Iya mba saya pegawai tetap

08.04

belum lama sih mba sekitar 3th an

08.04



22.45 ↵



Cs BANK OCBC



P.2 Bagaimana sejarah Bank OCBC menurut mbak ?

P.3 Apa visi dan misi nya ?

08.05 ✓✓

Waduh ini panjang ya mba 😓

08.07

nnti mbaknya bisa buka aja di website kami yaitu www.ocbcnisp.com , disana udah dijelaskan semuanya kok mnak

08.07

P.4 Apa saja produk layanan Bank OCBC ?

P.5 Bagaimana proses pengajuan pinjaman online tanpa agunan pada Bank OCBC?

08.10 ✓✓

utk produk layanan kami sendiri ada beberapa sih mba. contohnya simpanan, pinjaman dan investasi

08.20

sebenarnya untuk proses dan syaratnya sudah jelas tertera semua di website kami, cuma untuk ringkasnya saja mbak bisa melakukan pendaftaran online di website kami yaitu bit.ly/kta-online

08.21

22.45 ↵



Cs BANK OCBC



Mbak, ini masih ada beberapa pertanyaan lagi seputar proses pengajuan pinjaman, seperti besaran suku bunga, lama tenor dan beberapa hal lain nya. itu udah ada semua kan ya mbak, di web nya hehe 🙏

08.23 ✓✓

Iya mba, kurang lebih udah ada semua sih di website kami

08.25

cuma nanti kalo emang ada yg kurang jelas bisa wa aja yaa mba

08.25

Baik mbak berarti untuk seputar proses pengajuan pinjaman cukup membuka web. dan untuk pertanyaan selanjutnya P.6 Apakah sejauh ini ada permasalahan terkait pinjaman ? P.7 Penawaran terbaik apa yang diberikan Bank OCBC pada nasabah?

08.26 ✓✓

untuk maslah yang ditimbulkan oleh nasabah sendiri puji tuhan sejauh ini belum ada sih mba, pembayaran nasabah sejauh ini seusai waktu yang telah di ditetapkan, bahkan ada beberapa yang sudah melunasi pinjaman pada pembayaran ke limanya

08.30



22.45 ↗



Cs BANK OCBC



untuk penawaran terbaik dari kita sih ada beberapa mba seperti suku bunga kita yang tergolong ringan dengan bonus mendapatkan asuransi jiwa sesuai nama peminjam

08.31

mungkin untuk lebih jelasnya ada di web kami 😊

08.31

Oh baik mbak , terimakasih banyak atas penjelasannya.
mohon maaf ini ada satu pertanyaan lagi, dan inti dari semua sih 🙏

08.31 ✓

P.8 bagaimana pihak Bank OCBC Yogyakarta mengelola kualitas pelayanan terhadap nasabahnya ?

08.32 ✓

kalau untuk kualitas service/pelayanan kami punya standarisasi tersendiri mba yang termasuk privasi bank.

08.38

aku bisa ngasih satu contohnya mba. seumpama ada nasabah peminjam yang jatuh tempo dan belum bisa membayar tepat waktu, biasanya kami hubungi dahulu nasabahnya buat memastikan kendalanya apa yg membuat nasabah tidak bisa membayar tepat waktu sehingga kami bisa menyesuaikan utk memberi keringanan denda

08.39

22.45 ↗



Cs BANK OCBC



mungkin untuk lebih jelasnya ada di web kami 😊

08.31

Oh baik mbak , terimakasih banyak atas penjelasannya.

mohon maaf ini ada satu pertanyaan lagi, dan inti dari semua sih 🙏

08.31 ✓

P.8 bagaimana pihak Bank OCBC Yogyakarta mengelola kualitas pelayanan terhadap nasabahnya ?

08.32 ✓

kalau untuk kualitas service/pelayanan kami punya standarisasi tersendiri mba yang termasuk privasi bank.

08.38

aku bisa kasih satu contohnya mba. seumpama ada nasabah peminjam yang jatuh tempo dan belum bisa membayar tepat waktu, biasanya kami hubungi dahulu nasabahnya buat memastikan kendalanya apa yg membuat nasabah tidak bisa membayar tepat waktu sehingga kami bisa menyesuaikan utk memberi keringanan denda

08.39

Ok mb. Terima kasih banyak untuk semua jawaban beserta ketersediaan waktunya menjadi partisipan dalam penelitian saya 🙏
Sehat selalu, God bless you 😊

08.41 ✓