

**PREFERENSI NASABAH BANK DALAM MENGGUNAKAN
PINJAMAN *ONLINE***

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelara Sarjana Ekonomi (SE)**

Oleh :

**Lena Farsiyah
Nim : 4012018003**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

LANGSA

2023 M/ 1444

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Berjudul:

**PREFERENSI NASABAH BANK DALAM MENGGUNAKAN PINJAMAN
ONLINE**

Oleh:

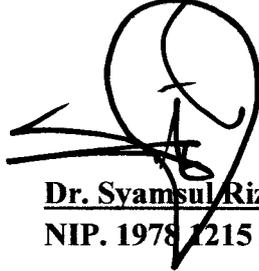
Lena Farsiyah

Nim : 4012018003

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelas Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Langsa, 3 Februari 2023

Pembimbing I



Dr. Syamsul Rizal, M.SI.
NIP. 1978 1215 200912 1 002

Pembimbing II



Mastura, M.E.I
NIDN. 2013078701

Mengetahui
Ketua Prodi Perbankan Syariah



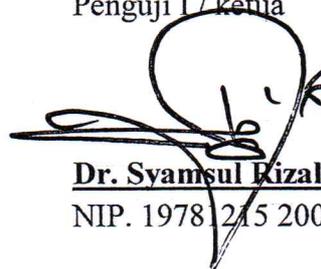
Dr. Syamsul Rizal, M.SI.
NIP. 1978 1215 200912 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “**PREFERENSI NASABAH BANK DALAM MENGGUNAKAN PINJAMAN ONLINE**” an. LENA FARSIYAH, NIM 4012018003, Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN LANGSA pada tanggal 3 Februari 2023. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Langsa, 3 Februari 2023
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syari'ah IAIN Langsa

Penguji I / ketua


Dr. Syamsul Rizal, M.Si.
NIP. 19781215 2009 121002

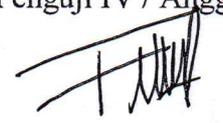
Penguji II / Sekretaris


Mastura, M.E.I.
NIDN. 2013078701

Penguji III / Anggota


Dr. Mulyadi, MA.
NIP. 19770729 2006 041003

Penguji IV / Anggota


Friska Anggi Siregar, S.H.M.H.
NIP. 19861225 2020 122014

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Langsa


Prof. Dr. Iskandar, MCL
NIP. 19650616 199503 1002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lena Farsiyah
Nim : 4012018003
Tempat/tgl. Lahir : Langsa, 13 November 1999
Pekerjaan : Mahasiswi
Alamat : Gampong PB. Blang Pase Kota Langsa

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Preferensi Nasabah Dalam Menggunakan Pinjaman Online”** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebut sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, 2 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan



Lena Farsiyah
NIM. 4012018003

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

“Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba”

(QS. Al-Baqarah Ayat: 275)

“Disetiap kesulitan pasti ada kemudahan”

“Menyerah hanyalah untuk orang yang kalah”

Puji dan syukur atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, pemahaman serta kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini saya persembahkan untuk Ayah dan Ibunda tercinta yang selalu memberikan motivasi dan do'a yang tiada henti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Terima kasih atas cinta, kasih sayang dan kesabaran yang tidak akan pernah tergantikan.

Untuk semua sahabat-sahabatku dan teman-teman tercinta yang selalu memberi motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini yang selalu menemani baik duka maupun suka.

Terima kasih

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui preferensi nasabah Bank dalam menggunakan pinjaman *online*, dan untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan yang dirasakan oleh subjek penelitian dalam menggunakan pinjaman *online*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Adapun hasil penelitian yaitu *pertama*, Proses dalam melakukan pinjaman *online* pada dasarnya sama, yaitu dengan menginstal aplikasi pinjaman *online* yang akan digunakan, dan untuk pengajuan pinjaman hanya dengan memenuhi syarat dan mengikuti langkah yang diarahkan melalui aplikasi pinjaman, seperti aplikasi pinjaman yang digunakan oleh subjek penelitian ini yaitu aplikasi *injamDuit*, *Adakami* dan *Kreditpintar*. Maka peminjam harus memenuhi syarat dan mengikuti langkah-langkah yang diarahkan oleh aplikasi *Adakami* ataupun *Kreditpintar*. *Kedua*, adapun preferensi nasabah Bank dalam menggunakan pinjaman *online* ialah proses peminjaman lebih mudah dan cepat, persyaratan yang mudah, lebih fleksibel, dan kebutuhan yang mendesak. *Ketiga*, Adapun keunggulan yang dirasakan oleh nasabah dalam menggunakan pinjaman *online* antaranya ialah proses pencairan cepat, syarat yang mudah dan tanpa adanya jaminan serta tenor yang fleksibel. Kelemahan yang dirasakan oleh nasabah dalam menggunakan pinjaman *online* antaranya ialah: limit pinjaman kecil bagi peminjam pemula, penagih utang tidak mengikuti aturan, tidak profesional, dan penagih hutang yang tidak beretika .

Kata Kunci: *Pinjaman Online, Proses Pinjaman Online, Preferensi Nasabah, Kelemahan dan keunggulan Pinjaman Online*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the preferences of Bank customers in using online loans, and to determine the strengths and weaknesses experienced by research subjects in using online loans. The research method used is a qualitative method. Data collection techniques used are observation, interviews and documentation. Data analysis techniques in this study include data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the research are first, the process of making online loans is basically the same, namely by installing an online loan application that will be used, and for applying for a loan only by fulfilling the requirements and following the steps directed through the loan application, such as the loan application used by the research subject These are the InjamDuit, Adakami and Smart Credit applications. Then the borrower must meet the requirements and follow the steps directed by the Adakami application or Smart Credit. Second, the preferences of Bank customers in using online loans are that the loan process is easier and faster, requirements are easier, more flexible, and urgent needs. Third, the advantages felt by customers in using online loans include the fast disbursement process, easy terms and without collateral and flexible tenors. Weaknesses felt by customers in using online loans include: small loan limits for novice borrowers, debt collectors do not follow the rules, are unprofessional, and unethical debt collectors.

Keywords: *Online Loans, Customer Preferences, Weaknesses and advantages of Online Loan, Online loan process*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullah wabarakatuh

Puji dan syukur yang tak terhingga saya sebagai penyusun panjatkan atas berkah dari Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini. Salawat dan salam tidak lupa penyusun ucapkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah memperjuangkan kehidupan umatnya sehingga umatnya saat ini dapat merasakan indahnya Islam sebagai agama untuk membawa kebahagiaan dunia dan akhirat.

Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi EPerbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Langsa, maka dengan itu penulis menulis skripsi yang berjudul **“Preferensi Nasabah Dalam Menggunakan Pinjaman Online”**.

Upaya penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik moral maupun materil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT Yang Maha Esa yang selalu memberikan kesehatan, kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Untuk kedua Orangtua saya tercinta Ayahanda Juliadi dan Ibunda Fathiah yang tidak henti-hentinya selalu memberikan do'a dan memberikan support kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. H. Basri Ibrahim, M.A. selaku rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa.
4. Prof. Dr. Iskandar, MCL. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa.
5. Dr. Syamsul Rizal, M.SI. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa.
6. Dr. Syamsul Rizal, M.SI. sebagai pembimbing I yang telah dengan tulus membantu dan membimbing penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan.

7. Mastura, M.E.I. sebagai pembimbing II yang telah dengan tulus membantu dan membimbing penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Terima kasih kepada sahabat saya Puput Andriyani, Iqbal Fahlevi, Amalia Zumara, Asmaul Husna, dan Nurul Izzah Alyssa, A.Md.Par. yang selalu support dan sangat banyak membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Terima Kasih kepada seluruh teman PBS angkatan 2018 Unit 1 yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu untuk waktu kebersamaan kita selama menempuh studi di IAIN Langsa dan telah banyak membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan ganjaran yang terbaik dari Allah SWT. Selain itu, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik yang membangun serta saran-saran yang bermanfaat sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi khasanah ilmu ekonomi islam untuk kita yang membaca.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Langsa, 2 Agustus 2022

Lena Farsiyah
NIM. 4012018003

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam 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 secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣ	Ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	D	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vocal

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

a. Vocal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	Fathah	A	A
—	Kasrah	I	I
—	Dammah	U	U

b. Vocal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antarharkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ي' —	Fathah dan ya	Ai	a dan i
و —	Fathah dan waw	Au	a dan u

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
—	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ي —	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و ---	Dammah dan Way	Ū	u dan garis di atas

d. Ta marbutah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

- 1) ta marbutahhidup
Ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.
- 2) ta marbūtahmati
Ta marbūtah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.
- 3) Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbūtah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbūtah itu di transliterasikan dengan ha (h).

a. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydīd yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydīd dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

b. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1) Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

- Ar-rajulu : الرجل
- As-sayyidatu : السيدة
- Al-qalamu : القلم

c. Hamzah

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

Contoh :

- a'khuzuna : تاخذن
- An-nau' : النوع
- Syai'un : شيء

d. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (kata kerja), isim (kata benda) maupun harf, ditulisterpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya:

Contoh :

- Wainnallāhalahuakhairar-rāziqīn : وان الله اهو خير الر ازقين
- Wainnallāhalahuakhairurrāziqīn : وان الله اهو خير الر ازقين
- Faufū al-kailawa al-mīzāna : فاوفو الكيل والميزان
- Faufū al-kailawal-mīzāna : فاوفو الكيل والميزان
- Ibrāhīm al-Khalīl : ابراهيم الخليل
- Ibrāhīm al-Khalīl : ابراهيم الخليل
- Bismillāhimajrehāwamursāhā : بسم الله مجر اها ومر سها
- Walillāhi 'alan-nāsihijju al-baiti : والله على الناس حخ البيت

e. Huruf Kapital

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

Contoh:

- Wamā Muhammadunillārasūl
- Walaqadra'āhubil-ufuqil-mubin

Penggunaan huruf awal capital 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 capital tidak dipergunakan.

Contoh:

- Nasrunminallāhiwafathunqarib
- Lillāhi al-amrujami'an

e. Tajwid

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

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL PERSETUJUAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
TRANSLITERASI	viii
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	5
1.3 Identifikasi Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	6
1.6 Penjelasan Istilah.....	7
1.7 Sistematika Pembahasan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Pinjaman <i>Online</i>	10
2.1.1 Pengertian Pinjaman.....	10
2.1.2 Keunggulan Dan Kelemahan Pinjaman	10
2.1.3 Jenis Pinjaman dalam Islam	11
2.1.4 Pengertian Pinjaman <i>Online</i>	17
2.1.5 Sumber Dana Pinjaman <i>Online</i>	19
2.1.6 Keunggulan dan Kelemahan Pinjaman <i>Online</i>	20
2.1.7 Mekanisme Pinjaman <i>Online</i>	23
2.1.8 Perjanjian Layanan Pinjaman <i>Online</i>	24

2.1.9 Jenis Pinjaman Online Dalam Konvensional	27
2.1.10 Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Pinjaman Online	29
2.2 Teori Preferensi	32
2.2.1 Pengertian Preferensi Nasabah	32
2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Preferensi	35
2.2.3 Jenis dan Langkah Pembentuk Preferensi	42
2.2.4 Macam-Macam Nasabah	44
2.2.5 Faktor yang Mempengaruhi Minat dan Loyalitas Nasabah	45
2.3 Penelitian Terdahulu	47
2.4 Kerangka Teoritis	51
BAB III METODE PENELITIAN	53
3.1 Pendekatan Penelitian	53
3.2 Subjek Penelitian	53
3.3 Sumber Data Penelitian	54
3.4 Metode Pengumpulan Data	54
3.5 Analisis Data	55
3.6 Keabsahan Penelitian	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Syarat dan Proses Pinjaman <i>Online</i>	59
4.1.1 <i>PinjamDuit</i>	59
4.1.2 <i>Kreditpintar</i>	61
4.1.2 <i>AdaKami</i>	64
4.2 Preferensi Nasabah dalam Melakukan Pinjaman <i>Online</i>	66
4.2.1 Proses Peminjaman Lebih Mudah dan Cepat	66
4.2.2 Persyaratan yang Mudah	67
4.2.3 Lebih Fleksibel	68
4.2.4 Kebutuhan Mendesak	68
4.3 Keunggulan dan Kelemahan yang Dirasakan Nasabah Saat Menggunakan Pinjaman <i>Online</i>	69

4.3.1 Keunggulan Pinjaman <i>Online</i>	69
4.3.2 Kelemahan Pinjaman <i>Online</i>	71
BAB V PENUTUP.....	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76
Lampiran	
Daftar Riwayat Hidup	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang memiliki keuangan utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat, serta memberikan jasa-jasa bank lainnya atas dasar kepercayaan yang diperolehnya dari nasabah. Bank juga merupakan sebuah lembaga intermediasi keuangan yang didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes yang biasa dikenal dengan banknote. Menurut Rina Sari Qurniawati, bank adalah suatu lembaga keuangan yang dapat mempengaruhi perekonomian di Indonesia baik secara mikro maupun makro.¹ Sedangkan menurut Undang-Undang No.10 Tahun 1998 menyebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit ataupun bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak. Tak ayal banyak masyarakat yang tertarik untuk menggunakan transaksi dengan bank, baik itu dalam hal menabung, meminjam dan lainnya.

Berbicara mengenai pinjaman, seperti yang dilakukan oleh beberapa nasabah bank pada umumnya, masyarakat menggunakan pinjaman pada bank BPR. Bank BPR biasanya titik fokus utamanya pada pertumbuhan dan pengembangan Wirausaha Industri Kreatif dan Produktif bagi Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan

¹ Rina Sari Qurniawati, *Efisiensi Perbankan di Indonesia dan Pengaruhnya Terhadap Return Saham dengan Pendekatan Data Envelopment Analysis (DEA)*, Jurnal Manajemen dan Bisnis, vol 17 no 1 Juni 2013

Menengah (KUMKM). Salah satu bank BPR di Kota Langsa ialah Bank Adeco, bank ini biasanya melayani masyarakat yang mengajukan pinjaman dengan tujuan melakukan usaha.

Di zaman teknologi seperti saat ini semua hal terasa serba mudah. Begitupun dengan permodalan, salah satu kemudahan tersebut ialah karena adanya *platform* penyedia jasa pinjaman secara digital atau biasa disebut pinjaman *online* (pinjol/*fintech*). Bank Indonesia mendefinisikan *fintech* sebagai sistem keuangan berbasis teknologi yang berupa produk, teknologi, layanan atau model bisnis baru serta dapat berpengaruh terhadap stabilitas sistem keuangan bahkan efisiensi dalam pembayaran.²

Layanan keuangan digital (*financial technology*) merupakan salah satu cara untuk mengenalkan dan mengedukasi masyarakat mengenai layanan keuangan digital. Siapapun dapat menggunakannya, tidak hanya untuk para pebisnis atau pejabat tinggi, masyarakat menengah ke bawah pun dapat menggunakannya dan memanfaatkannya dengan baik, dan yang paling penting adalah pemerintah tidak perlu membangun gedung atau sarana khusus di setiap cabang daerahnya. Masyarakat juga tidak perlu jauh-jauh ke kota, tidak perlu repot-repot dengan syarat yang berbelit-belit, serta lebih murah karena *fintech* menawarkan banyak promo termasuk gratis biaya administrasi dan biaya transaksi lainnya.

Kehadiran *fintech* dalam menawarkan produk keuangan berbasis digital seakan membuka pintu baru bagi masyarakat yang ingin mengajukan pinjaman. Berbanding terbalik dengan layanan pinjaman konvensional yang ditawarkan Bank, *fintech*

² Rani Maulida, *fintech: pengertian jenis, hingga regulasinya di Indonesia* (<https://www.online-pajak.com/fintech>), diakses pada 17 Februari 2022 pukul 14.20 WIB

menawarkan pinjaman *online* yang dapat diajukan dengan sangat mudah dan tanpa persyaratan yang rumit. Namun jika menggunakan pinjaman *online* maka carilah layanan pinjaman *online* yang terdaftar di OJK. Karena layanan pinjaman *online* yang terdaftar di OJK memiliki bunga rendah dan transparan, memiliki layanan pengaduan, regulator jelas, dan penagihan hutangnya pun beretika.³ Dari penjelasan tersebut bisa kita ketahui bahwa layanan pinjaman *online* merupakan bisnis yang berprospek baik sejauh ini, terlepas dari dampak positif dan negatif yang akan dirasakan oleh pelaku pinjaman *online* itu sendiri.

Membahas mengenai pinjaman, disini penulis memfokuskan masalah penelitian yaitu pada nasabah yang melakukan pembiayaan di Bank tetapi juga melakukan pinjaman *online*. Berdasarkan observasi yang penulis temui terdapat nasabah Bank ADECO yang ternyata melakukan pinjaman *online* padahal masih dalam masa pelunasan kredit. Setelah penulis menelusuri lebih lanjut terkait masalah tersebut, bahwa ada beberapa kendala yang ditemui oleh nasabah sehingga nasabah lebih memilih melakukan pinjaman *online* dari pada pinjaman di Bank.

Terdapat beberapa alasan mengapa nasabah lebih memilih menggunakan pinjaman *online* daripada pinjaman di Bank antaranya ialah karena nasabah tersebut masih dalam masa pelunasan kredit di bank, jika melakukan pengajuan pinjaman di Bank maka akan memakan waktu dan proses yang lebih rumit dan panjang sedangkan nasabah membutuhkan dana dalam waktu cepat. Sehingga nasabah memilih menggunakan pinjaman *online*.

³ www.julo.co.id>blog>pinjaman-online-alasan-memilih-pinjol-yang-terdaftar-di-ojk
(diakses pada: 30 mei 2022)

Dari hasil observasi tersebut, maka masalah dalam penelitian ini ialah tentang bagaimana preferensi nasabah dalam menggunakan pinjaman *online*, apa keunggulan dan kelemahan yang dirasakan oleh nasabah dalam menggunakan pinjaman *online*, serta bagaimana proses pinjaman secara *online*.

Fakta yang penulis temui saat mewawancarai salah seorang nasabah yang menggunakan pembiayaan di Bank Adeco Langsa yaitu Ibu Fitri. Ibu Fitri melakukan pinjaman dengan tujuan membuka usaha toko *olshop*. Pinjaman yang beliau ajukan cair setelah satu minggu, selain itu juga adanya pengecekan lokasi usaha hingga agunan yang dijadikan jaminan untuk melakukan pinjaman. Setelah pinjamannya cair dan melakukan usaha sesuai rencananya Bu Fitri mulai melakukan pelunasan pembiayaan kredit yang harus dibayar dari pinjamannya hingga lunas. Ternyata selama masa pelunasan pembiayaan kredit, Bu Fitri membutuhkan tambahan dana, namun beliau tidak bisa melakukan pembiayaan selanjutnya karena masih dalam masa pelunasan pembiayaan kredit. Dari situlah Bu Fitri memilih menggunakan pinjaman *online* untuk mendapatkan penambahan dana yang dibutuhkannya.⁴

Dari masalah di atas dapat kita ketahui bahwa yang menjadi masalah nasabah menggunakan pinjaman *online* karena membutuhkan tambahan dana namun tidak bisa melakukan pembiayaan di Bank dikarenakan masih dalam masa pelunasan kredit sehingga ia memilih menggunakan pinjaman *online*.

⁴ Fitri Sri Wahyuni. *Observasi dan wawancara Masalah yang Dirasakan Nasabah Saat Melakukan Pinjaman Lanjutan di Bank Adeco Langsa*. 17 Juli 2022

Adapun masalah lain dalam penelitian ini adalah alasan-alasan yang memperkuat nasabah lebih memilih menggunakan pinjaman *online* dari pada melakukan pembiayaan di Bank.

Berdasarkan hasil observasi dan fakta yang penulis uraikan di atas ditambah sedang maraknya layanan pinjaman *online*, penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian mengenai pinjaman *online* khususnya pada nasabah bank yang menggunakan layanan pinjaman *online* dan pentingnya penelitian ini ialah untuk menjawab semua masalah penelitian yang telah penulis uraikan di atas. Maka dari itu penulis tertarik untuk menjadikannya sebagai bahan penelitian dengan judul “Preferensi Nasabah *Bank* Dalam Menggunakan Pinjaman *Online* (Studi Kasus Nasabah Bank Syari’ah Adeco Langsa)”.

1.2 Batasan Masalah

Agar ruang lingkup permasalahan tidak meluas maka penulis membatasi masalah pada penelitian ini. Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini ialah: Subjek penelitian ini hanya nasabah yang melakukan pembiayaan di Bank Adeco Langsa.

1.3 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan judul penelitian dan latar belakang masalah, dapat diidentifikasi masalah-masalah yang muncul sebagai berikut:

- a. Fakta mengenai pengajuan pembiayaan di Bank ialah memakan waktu yang relatif lama, harus adanya agunan, dan persyaratan yang bisa dikatakan sedikit lebih sulit dibandingkan pinjaman *online*.

- b. Layanan pinjaman *online* lebih nyaman dan mudah diakses.
- c. Keunggulan dan kelemahan pinjaman *online*

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses peminjaman *online*?
2. Bagaimana preferensi nasabah Bank Adeco dalam menggunakan pinjaman *online*?
3. Apa keunggulan dan kelemahan yang dirasakan oleh nasabah dalam menggunakan pinjaman *online*?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui preferensi nasabah Bank Adeco dalam menggunakan pinjaman *online*.
2. Untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan yang dirasakan oleh nasabah dalam menggunakan pinjaman *online*.
3. Untuk mengetahui proses peminjaman *online*.

Kegiatan penelitian ini diharapkan dapat memberi kegunaan baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat penelitian ini diantaranya ialah:

1. Secara Teoritis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa/i sebagai syarat untuk mendapatkan gelar akademis, selain itu juga dapat memberikan kontribusi aktif bagi mahasiswa untuk penelitian lebih lanjut.
- b) Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat memberikan sumbangan pemikiran dalam rangka pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang ekonomi syariah.
- c) Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan rujukan bagi Mahasiswa dan sebagai motivasi bagi setiap pembacanya.

2. Secara Praktis

- a) Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif, agar menambah pemahaman serta wawasan bagi masyarakat mengenai pinjaman *online*.
- b) Hasil penelitian ini secara praktis juga diharapkan bisa bermanfaat sebagai salah satu bahan rujukan atau solusi apabila terjadi sesuatu kasus yang sama dalam masyarakat nantinya, yang terkait dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini.

1.6 Penjelasan Istilah

Pada bagian ini akan dijelaskan istilah-istilah yang berkenaan dengan konsep yang dipergunakan oleh penulis dalam penelitian ini yang merupakan defenisi operasional sebagai berikut:

- a) Preferensi adalah hak untuk didahulukan dan diutamakan dari pada yang lain; prioritas; pilihan; kecenderungan; atau kesukaan.⁵
- b) Nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.⁶
- c) *Bank* adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.⁷
- d) Pinjaman *online* adalah layanan pembiayaan yang disediakan oleh badan tertentu secara *online/daring*.⁸

1.7 Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah:

Bab I, pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II, preferensi masyarakat dalam menggunakan pinjaman *online* akan dibahas beberapa poin yaitu: pinjaman online, teori preferensi, penelitian terdahulu dan kerangka teoritis.

Bab III, Metodologi penelitian yang meliputi pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek penelitian, sumber data penelitian, instrumen pengumpulan data, dan analisis data.

⁵ Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2016), hlm. 24

⁶ Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia...* hlm. 1284

⁷ Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

⁸ <https://money.kompas.com/read/2021/06/14/162321426/kenali-pinjaman-online-ilegal-dan-cara-menghindarinya?page=all> diakses pada tanggal 1 Oktober 2021 pukul 14.00 wib

Bab IV, Hasil dan Pembahasan yang meliputi: proses pinjaman online, preferensi nasabah *bank* dalam menggunakan pinjaman *online*, dan keunggulan dan kelemahan yang dirasakan nasabah dalam menggunakan pinjaman online

Bab V, Penutup, berisikan kesimpulan dan saran mengenai hasil penelitian ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pinjaman Online

2.1.1 Pengertian Pinjaman

Secara harfiah, pengertian pinjaman adalah memakai barang (uang dan sebagainya) orang lain untuk sementara waktu. Pinjaman adalah pengalihan hak milik harta atas harta. Dimana pengalihan tersebut merupakan kaidah dari *Qardh* (pinjaman). *Qardh* secara bahasa bermakna *alQath'u* yang berarti memotong. Harta yang disodorkan kepada orang yang berhutang disebut *Qardh*, karena merupakan potongan dari harta orang yang memberikan hutang. Kemudian kata itu digunakan sebagai bahasa kiasan dalam keseharian yang berarti pinjam meminjam antar sesama.⁹

2.1.2 Keunggulan dan Kelemahan Pinjaman

a. Keunggulan pinjaman

Proses peminjaman usaha memiliki keunggulan dan kelemahannya masing-masing, ada beberapa keunggulan dalam mencari dana lewat peminjaman usaha, antara lain:

1. Prosesnya yang cepat dan mudah.
2. Biaya yang digunakan untuk pengurusan pinjaman terbilang rendah.
3. Proses yang dilakukan dalam mengurus peminjaman sangat sederhana.

⁹ Anggi Mawaddah, Nur Aeni Hidayah, Zulfiandri, *Rancangan Bangun Sistem Informasi Simpan Pinjam Mudharabah pada Koperasi Baitul Maal Wat Tamwil Ar-Rum*, Dalam *Jurnal Studi Informatika: Jurnal Sistem Informasi*, Vol. 4, no. 2, (2011), hlm. 2

b. Kelemahan pinjaman

Sedangkan untuk kelemahan dari pencarian dana menggunakan pinjaman usaha antara lain:

1. Calon peminjam atau debitur mengajukan proposal untuk memperoleh fasilitas pinjaman.
2. Pemberi pinjaman atau kreditur akan melakukan tahap menelaah terhadap persyaratan dan kondisi fasilitas peminjaman.
3. Penyelesaian masalah yang berhubungan dengan legal.
4. Penandatanganan perjanjian.
5. Penarikan dana
6. Pada tahap akhir, debitur membayar kembali pinjaman pokok yang telah diterima beserta bunga dan dilakukan secara berkala dalam jangka waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

2.1.3 Jenis Pinjaman dalam Islam

Terdapat beberapa jenis pinjaman dalam islam, antaranya yaitu:

a. *Qardh*

Secara bahasa *qardh* artinya potongan karena harta orang yang memberikan pinjaman (kreditur) diberikan kepada orang yang meminjam (debitur).¹⁰ Secara terminologis *qardh* adalah memberikan harta kepada

¹⁰ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqih Islam Wa Adilatuhu*, (Jakarta: Gema Insani, 2011), hlm. 373

orang yang akan memanfaatkannya dan mengembalikan gantinya di kemudian hari.¹¹ Secara etimologi *qardh* merupakan bentuk masdar yang berarti memutuskan. Menurut Muhammad Syafi’I Antonio, *qardh* adalah pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta kembali atau dengan kata lain meminjamkan tanpa mengharapkan imbalan.

Dari beberapa definisi di atas, maka penulis dapat menyimpulkan pengertian *qardh* adalah memberikan harta kepada peminjam untuk dimanfaatkan dan dikembalikan sesuai kesepakatan di lain waktu.

1. Landasan hukum *qardh*

Dasar disyaratkan *qardh* adalah Al-Qur’an, hadis, ijma’:

Dalil al-qur’an adalah firman Allah Surat Al-Baqarah ayat 245 yang berbunyi:

من الذى يقرض الله قرضا حسنا فيضعفه , اضعافا كثيرة والله
يقبض ويبسط واليه ترجعون (البقرة)

Artinya: *Barang siapa yang meminjami Allah dengan pinjaman yang baik (menafkahkan hartanya di jalan Allah), Maka Allah akan memperlipat gandakan ganti kepadanya dengan banyak. Allah menahan dan melapangkan (rezki) dan kepada-Nya-lah kamu dikembalikan (Al-Baqarah 245).*

Ayat ini menjelaskan bahwa siapa yang memberikan pinjaman untuk sesuatu yang baik maka Allah akan membalas dengan kebaikan yang berlipat ganda.

Dalil hadisnya adalah:

¹¹ Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2013), hlm. 333

Riwayat Imam Bukhari, ia berkata:

عن ابي هريره رضى الله عنه عن النبي ﷺ قال : من احد اموال
الناس يريد اداءها ادى الله عنه ومن احد يريد اتلافها اتلفه الله

Artinya: *Dari Abu Hurairah Radhiallaahu ‘anhu dari Nabi Shallallaahu ‘alaihi wasallam bersabda: “Siapa yang mengambil harta manusia (berutang) disertai maksud akan membayarnya maka Allah akan membayarkannya untuknya, sebaliknya siapa yang mengambilnya dengan maksud merusaknya (merugikannya) maka Allah akan merusak orang itu”*.¹²

Dalam hadis ini, Nabi memberikan peringatan kepada orang yang berutang, hendaknya ia melunasi utangnya dengan baik, dan melarangnya untuk mengambil harta orang lain (tidak membayar utang). Umat Islam telah sepakat tentang bolehnya *qardh*. Dari landasan hukum *qardh* di atas, kita bisa simpulkan bahwa *qardh* hukumnya *sunnah* (dianjurkan) bagi orang yang meminjamkan dan boleh bagi orang yang meminjam.

2. Rukun dan syarat *qardh*

Rukun dan syarat *qardh* dalam fiqh mu’amalah ada tiga yaitu:

a) *Shighat*

Yang dimaksud dengan *shighat* adalah ijab qabul. Tidak ada perbedaan diantara fuqaha bahwa ijab qabul itu sah dengan lafaz hutang dan dengan semua lafal yang menunjukkan maknanya, seperti kata ‘aku memberimu hutang’ atau ‘aku mengutangimu’. Demikian

¹² Imam al-Bukhari dan Abu Hasan al-Sindi, *Shahih al-Bukhari bin asiyat al-Imam al-Sindi*, Juz II, (Lebanon: Dar al-Kitab al-Ilmiyah, 2008), hlm. 105

pula qabul sah dengan semua lafaz yang menunjukkan kerelaan, seperti 'aku berutang' atau 'aku menerima' atau 'aku ridha' dan lain sebagainya.

b) *Aqidain*

Yang dimaksud dengan 'aqidain (dua pihak yang melakukan transaksi) adalah pemberi hutang dan pengutang. Adapun syarat bagi pengutang adalah mereka, baligh, berakal sehat, dan pandai (rasyid, dapat membedakan baik buruk).

c) Harta yang dihutangkan

Rukun harta yang dihutangkan adalah sebagai berikut: 1) harta berupa harta yang ada padanya, maksudnya harta yang satu sama lain dalam jenis yang sama tidak banyak berbeda yang mengakibatkan perbedaan nilai, seperti uang, barang-barang yang ditakar, ditimbang, ditanam, dan dihitung. 2) harta yang dihutangkan disyaratkan berupa benda, tidak sah mengutangkan manfaat (jasa). 3) harta yang dihutangkan diketahui, yaitu diketahui kadarnya dan diketahui sifatnya.

Qardh menurut penjelasan atas UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah dalam Pasal 19 Huruf e adalah akad pinjaman dana kepada nasabah dengan ketentuan bahwa nasabah wajib mengembalikan dana yang diterimanya pada waktu yang telah disepakati. Sedangkan *qardh* menurut fatwa MUI adalah pinjaman yang diberikan kepada

nasabah (*muqridh*) yang memerlukan. Nasabah *qardh* wajib mengembalikan jumlah pokok yang diterima pada waktu yang telah disepakati bersama. Kemudian ketentuan dalam ketentuan dalam Pasal 1 angka 11 Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/46/PBI/2005 tentang akad penghimpunan dan penyaluran dana bagi Bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, *qardh* diartikan sebagai pinjam meminjam dana tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjam mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu.

b. Ariyah

Arifah berasal dari kata *I'arah* yang berarti meminjamkan. Dalam istilah ilmu fiqih, para ulama mendefinisikan *arifah* dengan dua definisi yang berbeda. Ulama Hanafiyyah dan Malikiyyah mendefinisikan 'ariyah sebagai berikut:

تمليك منفعة مؤقتة بلا عوض

Artinya: “Menyerahkan kepemilikan manfaat suatu benda dalam waktu tertentu tanpa imbalan”.

Sedangkan ulama syafi'iyah, Hanabilan dan Zahiriyyah, mendefinisikan 'ariyah sebagai berikut:

اباحة الانتفاع بما يحل الانتفاع به مع يقاء عينه بلا عوض

Artinya: “Izin menggunakan barang yang halal dimanfaatkan, dimana barang tersebut tetap dengan wujudnya tanpa disertai imbalan”.

Masing-masing dari dua definisi di atas menghasilkan konsekuensi hukum yang berbeda. Hanafiyyah dan Malikiyyah menganggap bahwa ‘*ariyah*’ adalah penyerahan kepemilikan hak guna suatu benda dalam jangka waktu tertentu. Itu artinya peminjam barang selama jangka waktu pinjaman berhak untuk meminjamkan atau menyewakan barang pinjamannya kepada pihak lain tanpa seizing pemilik barang. Sebab dia dianggap memiliki hak guna barang tersebut.

Al-ariyah adalah meminjamkan suatu benda kepada orang lain untuk diambil manfaat atas benda tersebut, dengan ketentuan dikembalikan setelah selesai digunakan kepada pemiliknya dan pada saat pengembaliannya, benda tersebut harus dalam keadaan utuh sesuai dengan jadwal pinjaman.

1. Dasar hukum *Ariyah*

Salah satu dasar hukum *ariyah* adalah Al-qur’an Surah An-Nisa ayat 58 yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ
 بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ
 كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya*

Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat. (Q.S An-Nisa:58)”.

Ayat tersebut menjelaskan bahwa setiap muslim dituntut untuk selalu berbuat baik kepada sesama, dan kebaikan yang dimaksud adalah segala bentuk perbuatan baik lahir dan batin yang bertujuan kepada mencari ridha Allah, sebagaimana yang dijelaskan dalam ayat Allah bahwa segala bentuk perbuatan baik dibalas oleh Allah dengan hal yang baik pula.

2.1.4 Pengertian Pinjaman *Online*

Seiring dengan adanya globalisasi yang menghadirkan internet dengan berbagai fasilitas serta keunggulan yang dimilikinya melahirkan perjanjian-perjanjian *online* atau berbasis Teknologi Informasi dalam sektor layanan jasa keuangan. Perjanjian *online* secara sepintas adalah perjanjian yang seluruhnya lahir atau sebagian lahir dengan bantuan dan fasilitasi di atas jaringan computer yang saling terhubung. Dimana perjanjian tersebut termuat dalam dokumen elektronik dan media elektronik lainnya.¹³ Hubungan hukum di dalam fintech berdasarkan POJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (LPMUBT) timbul karena perjanjian pinjam meminjam uang. Pinjam meminjam menurut Pasal 1754 KUH Perdata adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu memberikan kepada pihak yang lain suatu

¹³ Ernama, Budiharto, Hendro, *Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Financial Technology (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016)*, Diponegoro Law Journal, Vol. 6, No. 3, (2017), hlm. 5

jumlah tertentu barang- barang yang habis karena pemakaian, dengan syarat bahwa pihak yang terakhir ini akan mengembalikan sejumlah yang sama dari jenis dan mutu yang sama pula.

Subjek dalam perjanjian pinjam meminjam uang adalah pemberi pinjaman (kreditur) dan penerima pinjaman (debitur). Sementara objek dalam perjanjian pinjam meminjam uang adalah semua barang-barang yang habis dipakai dengan syarat barang tersebut harus tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum Perjanjian pinjam meminjam uang online atau dikenal juga dengan nama *Peer to Peer Lending* (P2P Lending) pada dasarnya sama seperti perjanjian pinjam meminjam uang konvensional, hanya saja yang membedakan adalah para pihak tidak bertemu langsung, para pihak tidak perlu saling mengenal karena terdapat penyelenggara yang akan mempertemukan para pihak dan pelaksanaan perjanjian dilakukan secara *online*.¹⁴

Lahirnya perjanjian pinjam meminjam uang *online* diawali dengan adanya penawaran yang dilakukan oleh penyelenggara layanan pinjam meminjam uang berbasis Teknologi Informasi dan dilanjutkan dengan penerimaan yang dilakukan oleh nasabah. Penawaran dan penerimaan dalam perjanjian ini tentu saja memiliki mekanisme yang berbeda dari perjanjian pinjam meminjam konvensional, hal ini dilihat dari cara perjanjian *online* itu lahir.¹⁵

¹⁴ Ernama, Budiharto, Hendro, *Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan...* hlm.. 6

¹⁵ Ernama, Budiharto, Hendro, *Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan...* hlm.. 6

Secara teoritis, *Peer-to-peer lending* atau P2P Lending adalah kegiatan pinjam meminjam antar perseorangan. Praktisi ini sudah lama berjalan dalam bentuk yang berbeda, seringkali dalam bentuk perjanjian informal. Dengan berkembangnya teknologi dan *e-commerce*, kegiatan peminjaman turut berkembang dalam bentuk *online* dalam bentuk platform serupa dengan *e-commerce*. Dengan itu, seorang peminjam bisa mendapatkan pendanaan dari banyak individu. Dalam peer lending, kegiatan dilakukan secara online melalui platform website dari berbagai perusahaan peer lending. Terdapat berbagai macam jenis platform, produk, dan teknologi untuk menganalisa kredit. Peminjam dan pendana tidak bertemu secara fisik dan seringkali tidak saling mengenal. *Peer lending* tidak sama dan tidak bisa dikategorikan dalam bentuk- bentuk institusi finansial tradisional: himpunan deposito, investasi, ataupun asuransi. Karena itu, peer lending dikategorikan sebagai produk finansial alternatif.¹⁶

Proses aplikasi pinjaman *peer lending* lazimnya mengikuti proses berikut. Peminjam masuk ke website, registrasi dan mengisi form aplikasi. Platform kemudian memverifikasi dan menganalisa kualifikasi pinjaman tersebut. Pinjaman yang berhasil lolos di posting di website di mana pendana bisa memberikan komitmen dana untuk pinjaman itu. Ada beberapa cara yang diadopsi berbagai platform *peer lending* untuk mencocokkan peminjam dengan pendana.¹⁷

¹⁶ Ernama, Budiharto, Hendro, *Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan...* hlm.. 6

¹⁷ Ernama, Budiharto, Hendro, *Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan...* hlm.. 6

2.1.5 Sumber Dana Pinjaman *Online*

Sumber dana pinjaman dapat diperoleh melalui dua cara, yaitu:

- a. Pinjaman dalam negeri (*on-shore loan*) berupa:
 - 1) Pinjaman dalam bentuk mata uang Rupiah maupun asing.
 - 2) Pinjaman melalui sindikasi ataupun bilateral
 - 3) Pinjaman dengan fasilitas yang mengikat (*committed*) ataupun tidak (*uncommitted*).
- b. Pinjaman luar negeri (*off-shore loan*) berupa:
 - 1) Pinjaman dalam bentuk mata uang asing.
 - 2) Pinjaman melalui sindikasi ataupun bilateral.
 - 3) Pinjaman dengan fasilitas yang mengikat (*committed*) ataupun tidak (*uncommitted*).

2.1.6 Keunggulan dan Kelemahan Pinjaman *Online*

Berikut merupakan beberapa kelebihan dan kekurangan pinjaman *online* yang dapat digunakan sebagai pertimbangan:

a. Keunggulan pinjaman *online*:

- 1) Proses pencairan yang cepat¹⁸

Salah satu hal yang menjadi daya tarik pengguna adalah proses pencairan yang cepat. Biasanya pencairan dana membutuhkan waktu sekitar 1-2 hari. Bahkan ada yang langsung cair di hari yang sama. Ini sangat cocok digunakan bagi yang membutuhkan dana darurat.

¹⁸ Anindi Harahap, “*Plus Minus Pinjam Uang Lewat Aplikasi P2P Lending yang Perlu Kamu Ketahui*”, dalam <https://blog.kredivo.com/plus-minus-pinjam-uang-lewat-aplikasi-p2p-lending-yang-perlu-kamu-ketahui/>, diakses pada 2 Februari 2022 pukul 17:54 WIB

Terlebih lagi pengajuan dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja.

2) Syarat mudah

Selain pencairan dana yang cepat, syarat pengajuannya pun mudah. Tidak seperti pengajuan pinjaman ke bank konvensional atau lembaga keuangan lainnya yang membutuhkan banyak dokumen hingga jaminan. Pinjaman *online* pada umumnya hanya membutuhkan KTP, foto diri, serta slip gaji sebagai penunjang limit kredit (ada pula beberapa pinjaman *online* yang tidak membutuhkan dokumen slip gaji).

3) Tanpa jaminan

Ini merupakan salah satu kelebihan utama yang menjadi daya tarik konsumen. Karena mereka tidak perlu menjaminkan apapun untuk dana yang kecil sebagai dana darurat.

4) Dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan

Pinjaman dari bank konvensional atau lembaga syariah biasanya harus jelas penggunaannya (untuk modal bisnis atau pembiayaan) saat pengajuan disertai dengan syarat-syarat khusus sesuai penggunaannya. Sedangkan dana dari pinjaman *online* dapat digunakan sebagai dana darurat atau kebutuhan konsumtif lainnya.

5) Beberapa perusahaan tidak mewajibkan riwayat kredit yang bagus

Jika meminjam di bank konvensional diperlukan riwayat kredit yang bagus dan survey yang lama, pinjaman *online* tidak memerlukan itu.

b. Kekurangan pinjaman *online*:

1) Nominal pinjaman yang kecil

Pinjaman *online* terkenal dengan syaratnya yang lebih mudah, sehingga dengan pencairan dana yang cepat serta kelengkapan dokumen yang lebih sedikit, tentu saja limit kredit yang diberikan tidak sebesar meminjam di lembaga keuangan lain. Apalagi dengan tanpa jaminan. Rata-rata dana pinjaman yang diberikan berkisar antara Rp500 ribu hingga Rp3 juta.

2) Tenor pinjaman yang pendek

Fintech P2P lending telah menghitung dalam manajemen risiko dengan perputaran uang yang lebih cepat. Tenor waktu yang diberikan biasanya berkisar antara 7 hari (1 minggu), hingga 12 bulan.

3) Bunga tinggi

Setiap pinjaman konvensional baik melalui perbankan atau lembaga lainnya, umumnya akan dikenakan bunga pinjaman. Hal ini juga berlaku dalam pinjaman *online* ilegal. Selain mempertimbangkan tenor pengembalian pinjaman, hal yang perlu diperhatikan adalah bunga pinjaman. Bunga yang ditetapkan biasanya berkisar antara 0,7% hingga 1% per hari, yang jika diakumulasikan mencapai 30% per bulan. Namun ada juga yang menerapkan bunga tetap

berkisar 5-12% per bulan. Perlu diketahui bahwa bunga tersebut belum termasuk denda keterlambatan.

4) Resiko pencurian data¹⁹

Setiap mengakses aplikasi pinjaman *online*, calon nasabah pinjaman *online* akan diminta untuk mengizinkan akses ponsel mereka, meliputi galeri, kontak, dan lainnya. Inilah yang menjadi kemungkinan adanya kebocoran data atau bahkan data tersebut dijual. Selain itu, pelacakan ponsel meliputi kontak dan galeri biasanya digunakan oleh para *debt collector* sebagai senjata untuk memermalukan nasabahnya agar segera melunasi hutangnya. Walaupun OJK telah melindungi data nasabahnya, tidak mustahil jika masih ada kebocoran data.

5) Cakupan wilayah yang terbatas²⁰

Salah satu tujuan berkembangnya layanan keuangan digital adalah untuk pemerataan inklusi keuangan, sehingga semua masyarakat dapat merasakan akses layanan keuangan yang mudah. Namun saat ini perusahaan pinjaman *online* hanya melayani wilayah kota- kota besar, belum sampai ke pelosok.

¹⁹Profil CNBC Indonesia TV, Video eksklusif “Tongam L. Tobing Ungkap Penyebab Maraknya Fintech Ilegal”, dalam <https://www.cnbcindonesia.com/profil/20191104121539-43-112419/tongam-l-tobing-ungkap-penyebab-maraknya-fintech-ilegal>, diakses pada 2 Februari 2022 pukul 21:12 WIB.

²⁰Cashwagon, “Inilah Keuntungan Pinjaman Online”, dalam <https://cashwagon.id/blog/heres-the-benefits-of-online-loans/>, diakses pada 2 Februari 2022 pukul 22:51 WIB

2.1.7 Mekanisme Pinjaman *Online*

Secara garis besar, tahapan dalam proses peminjaman dana dapat digambarkan sebagai berikut:

- a. Calon debitur mengajukan proposal untuk memperoleh fasilitas pinjaman.
- b. Kreditur akan melakukan penelaahan terhadap persyaratan dan kondisi fasilitas pinjaman.
- c. Penyelesaian masalah yang berhubungan dengan legal.
- d. Penandatanganan perjanjian pinjaman.
- e. Penarikan dana.

Kemudian debitur akan membayar kembali pokok pinjaman yang diterima ditambah dengan bunga dan dilakukan secara berkala dalam jangka waktu yang telah disepakati sebelumnya.

2.1.8 Perjanjian Layanan Pinjaman *Online*

Dalam Pasal 1 angka 3 POJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (LPMUBT), bahwa layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi didefinisikan sebagai penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman dalam rangka melakukan perjanjian pinjam meminjam dalam mata uang rupiah secara langsung melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet.

Dalam perjanjian layanan pinjam meminjam uang yang diatur di dalam fintech berdasarkan POJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan

Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (LPMUBT). Diatur bahwa dalam Pasal 18 POJK, Perjanjian pelaksanaan layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi meliputi:

- a. Perjanjian antara penyelenggara dengan pemberi pinjaman
- b. Perjanjian antara pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman.

Bahwa selanjutnya dalam Pasal 19, dijelaskan bahwa Perjanjian penyelenggaraan layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi antara penyelenggara dengan pemberi pinjaman dituangkan dalam dokumen elektronik. Dokumen elektronik dalam Pasal 1 angka 12 POJK, didefinisikan sebagai setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Dokumen Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik wajib paling sedikit memuat:

- a. Nomor perjanjian;
- b. Tanggal perjanjian;

- c. Identitas para pihak;
- d. Ketentuan mengenai hak dan kewajiban para pihak;
- e. Jumlah pinjaman;
- f. Suku bunga pinjaman;
- g. Besarnya komisi;
- h. Jangka waktu;
- i. Rincian biaya terkait;
- j. Ketentuan mengenai denda (jika ada);
- k. Mekanisme penyelesaian sengketa; dan
- l. Mekanisme penyelesaian dalam hal penyelenggara tidak dapat melanjutkan kegiatan operasionalnya.

Penyelenggara wajib menyediakan akses informasi kepada Pemberi Pinjaman atas penggunaan dananya. Akses informasi tidak termasuk informasi terkait identitas Penerima Pinjaman. Informasi penggunaan dana paling sedikit memuat:

- a. jumlah dana yang dipinjamkan kepada Penerima Pinjaman
- b. tujuan pemanfaatan dana oleh Penerima Pinjaman;
- c. besaran bunga pinjaman; dan
- d. jangka waktu pinjaman

Sedangkan dalam perjanjian antara pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dijelaskan lebih lanjut bahwa perjanjian pemberian pinjaman antara pemberi pinjaman dengan penerima

pinjaman dituangkan dalam dokumen elektronik, yang wajib paling sedikit memuat:

- a. nomor perjanjian;
- b. tanggal perjanjian;
- c. identitas para pihak
- d. ketentuan mengenai hak dan kewajiban para pihak;
- e. jumlah pinjaman;
- f. suku bunga pinjaman;
- g. nilai angsuran;
- h. jangka waktu;
- i. objek jaminan (jika ada);
- j. rincian biaya terkait;
- k. ketentuan mengenai denda (jika ada); dan
- l. mekanisme penyelesaian sengketa

Penyelenggara wajib menyediakan akses informasi kepada Penerima Pinjaman atas posisi pinjaman yang diterima. Akses informasi tidak termasuk informasi terkait identitas Pemberi Pinjaman. Dijelaskan dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, bahwa Penyelenggara wajib menggunakan *escrow account* dan *virtual account* dalam rangka Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Penyelenggara wajib menyediakan *virtual account* bagi setiap Pemberi Pinjaman. Dalam rangka pelunasan pinjaman, Penerima Pinjaman melakukan pembayaran melalui

escrowaccount Penyelenggara untuk diteruskan ke *virtual account* Pemberi Pinjaman.

2.1.9 Jenis Pinjaman Online dalam Konvensional

Kehadiran pinjaman online sebagai salah satu bentuk *financial technology (fintech)* merupakan imbas dari kemajuan teknologi dan banyak menawarkan pinjaman dengan syarat dan ketentuan yang lebih mudah dan fleksibel dibandingkan dengan lembaga keuangan konvensional seperti bank. Selain itu juga pinjaman online dianggap cocok dengan pasar di Indonesia karena meskipun masyarakat belum memiliki akses keuangan, namun penetrasi kepemilikan dan penggunaan telepon selular sangat tinggi.²¹

Pertumbuhan pinjaman online semakin pesat di Indonesia, hal ini menimbulkan banyaknya perusahaan pinjaman online yang berlomba-lomba menawarkan pinjaman dengan penawaran yang menarik. Hal tersebut menjadikan masyarakat semakin tergiur dengan program yang ditawarkan walaupun bunga pinjaman online tersebut lebih tinggi dibanding dengan bank. Fenomena ini menjadi sangat dikhawatirkan karena maraknya pinjaman online yang tidak legal. Merujuk pada pasal 6 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan disebutkan bahwa OJK melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap:²²

²¹ Thomas Arifin, *Berani Jadi Pengusaha: Sukses Usaha dan Raih Pinjaman*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2018), hlm. 175

²² Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 *Tentang Otoritas Jasa Keuangan* (Republik Indonesia, 2011)

1. Kegiatan jasa keuangan di sector Perbankan,
2. Kegiatan jasa keuangan di sector Pasar Modal, dan
3. Kegiatan jasa keuangan di sector Perasuransian, dana pension, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya.

Sehingga dalam hal ini salah satu tugas dari OJK adalah melakukan pengawasan terhadap pinjaman online di Indonesia. Langkah OJK untuk melakukan pengawasan secara khusus pada pinjaman online dilakukan melalui peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Dengan tingginya tingkat animo masyarakat akan kelebihan yang ditawarkan oleh layanan pinjaman online membuat pihak penyedia layanan ini semakin menjamur dimana terdapat pinjaman online legal dan illegal ditengah-tengah masyarakat. Terkhusus untuk pinjaman online biasanya akan menawarkan program yang lebih menarik.

2.1.10 Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Pinjaman Online

Suatu perikatan yang lahir oleh karena suatu perjanjian mempunyai dua sudut yaitu sudut kewajiban dan hak-hak yang timbul. Lazimnya suatu perjanjian adalah timbal balik, suatu pihak yang memperoleh hak-hak dari perjanjian itu juga menerima kewajiban-kewajiban yang merupakan kebalikannya dari hak-hak yang diperolehnya dan sebaliknya suatu pihak yang memikul kewajiban-kewajiban juga memperoleh hak-hak yang dianggap sebagai kebalikannya kewajiban-kewajiban yang dibebankan kepadanya itu.

Suatu perjanjian pinjam meminjam akan melibatkan dua pihak yaitu pemberi pinjaman dan penerima pinjaman atau dengan arti lain disebut debitur dan kreditur. Oleh karena itu dalam hubungan dengan pembahasan tentang hak dan kewajiban ini akan ditinjau dari dua sudut semua pihak tersebut. Apa yang merupakan kewajiban pemberi pinjaman sekaligus akan merupakan hak dari penerima pinjaman, demikian pula sebaliknya apa yang merupakan hak pemberi pinjaman sekaligus akan merupakan kewajiban dari penerima pinjaman. Persyaratan dari hak dan kewajiban itu biasanya telah tercantum dalam suatu blangko yang dipersiapkan oleh pemberi pinjaman.

Pada awalnya dalam suatu perjanjian pinjam meminjam akan tersangkut dua pihak dengan langsung, yaitu :

- a. Pemberi pinjaman (Kreditur)
- b. Penerima pinjaman (Debitur)

Pihak penerima pinjaman dapat merupakan anggota koperasi baik perseorang atau badan usaha yang telah melakukan kegiatan atau usacuma untuk mengetahui hak dan kewajiban semua pihak dalam suatu perjanjian pinjam meminjam, maka diuraikan dengan garis besar hak dan kewajiban harus dilakukan oleh semua pihak tersebut, adapun hak dan kewajiban dari pihak tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kewajiban pemberi Pinjaman (kreditur)

Perjanjian pinjam meminjam merupakan perjanjian timbale balik, maka kewajiban dari kreditur merupakan hak dari debitur, kewajiban utama

dalam perjanjian pinjam meminjam adalah menyerahkan sejumlah uang sebesar nilai nominal yang telah disepakati oleh peminjam tersebut. Menurut ketentuan jika pemberi pinjaman cuma mempunyai satu kewajiban pokok yaitu menyerahkan uang pinjaman tersebut pada tempat yang telah diperjanjikan.

2. Kewajiban penerima pinjaman (debitur)

Menurut Pasal 1793 KUHPerdara, penerima pinjaman berkewajiban untuk mengembalikan apa yang dipinjamkan dalam jumlah dan keadaan yang sama dan pada waktu yang telah ditentukan, bila barang yang telah maksud Pasal tersebut diartikan dengan uang maka penerima pinjaman akan memikul suatu kewajiban utama untuk mengembalikan uang yang telah dipinjamkan tepat pada waktunya, selain kewajiban itu dalam suatu perjanjian pinjam meminjam uang dibebankan kewajiban tambahan yaitu membayar bunga yang telah ditetapkan.

3. Hak pemberi pinjama (kreditur) Adapun hak pemberi pinjaman adalah sebagai berikut:

- a. Menerima kembali uang yang telah dipinjam setelah sampai batas waktu yang telah ditentukan dalam perjanjian.
- b. Pemberi bunga atas pinjaman yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang telah dicantumkan dalam perjanjian.

4. Hak Penerima Pinjaman (debitur) Sebagaimana yang telah diuraikan jika debitur mempunyai hak yaitu:

- a. Menerima uang pinjaman sebesar jumlah yang dicantumkan dalam perjanjian.
- b. Dalam hal ini memang peminjam berhak menerima bimbingan dan pengarahan dari kreditur sehubungan dengan kegiatan pengaktifan usaha serta mendapatkan pembinaan yang optimal dari pihak kreditur.

2.2 Teori Preferensi

2.2.1 Pengertian Preferensi Nasabah

Preferensi menurut KBBI adalah pilihan, kecenderungan, minat atau kesukaan.²³ Preferensi adalah pilihan-pilihan yang dibuat oleh para konsumen/nasabah atas produk/jasa yang digunakan. Preferensi juga diartikan sebagai pilihan suka atau tidak suka oleh seseorang terhadap suatu produk, barang, atau jasa yang dikonsumsi. Teori preferensi dapat digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan bagi konsumen, misalnya bila seseorang ingin mengkonsumsi atau menggunakan sebuah produk atau jasa dengan sumber daya terbatas maka ia harus memilih alternatif sehingga nilai guna yang diperoleh mencapai optimal.

Preferensi konsumen/nasabah dapat diketahui dengan mengukur tingkat kegunaan dan nilai relatif penting setiap atribut yang terdapat pada suatu produk atau jasa. Atribut yang ditampilkan pada suatu produk atau jasa dapat menimbulkan daya tarik pertama yang dapat mempengaruhi konsumen/nasabah. Penilaian terhadap produk dan jasa menggambarkan

²³ Rahmat, Pengertian Preferensi, <http://kbbi.web.id/preferensi.htm> Diakses pada Tanggal 17 Juli 2022 Pukul, 13:51 WIB

sikap konsumen terhadap produk atau jasa tersebut, sekaligus dapat mencerminkan perilaku konsumen/nasabah dalam menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa.

Preferensi yang berarti minat atau kesukaan, kata arti atau pengganti. Jadi, preferensi atau minat merupakan motivasi yang mendorong orang untuk melakukan yang mereka inginkan bila mereka bebas memilih. Setiap minat akan memuaskan suatu kebutuhan. Dalam melakukan fungsinya kehendak itu berhubungan erat dengan pikiran dan perasaan. Pikiran mempunyai kecenderungan bergerak dalam sektor rasional analisis, sedangkan perasaan yang bersifat halus/tajam lebih mendambakan kebutuhan. Sedangkan akal berfungsi sebagai pengingat pikiran dan perasaan itu dalam koordinasi yang harmonis, agar kehendak bisa diatur sebaik-baiknya.²⁴

Ada beberapa tahapan minat antara lain:

- a. Informasi yang jelas sebelum menjadi nasabah
- b. Pertimbangan yang matang sebelum menjadi nasabah
- c. Keputusan menjadi nasabah

Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa minat/preferensi adalah dorongan kuat bagi seseorang untuk melakukan segala sesuatu dalam mewujudkan pencapaian tujuan dan cita-cita yang menjadi keinginan.

Dalam dunia perbankan banyak faktor yang menyebabkan nasabah memilih suatu produk/jasa di bank sesuai dengan pilihannya. Mulai dari

²⁴ Sukanto, *fisiologi*, (Jakarta: Integritas Press, 1997), hlm. 120

kedekatan lokasi, pelayanan yang memuaskan, tingkat keamanan, fasilitas kemudahan bertransaksi, kepercayaan masyarakat, keamanan dana, teknologi sampai suku bunga dan beberapa faktor lainnya.

Menurut Kotler preferensi konsumen menunjukkan kesukaan konsumen dari berbagai pilihan produk jasa yang ada.²⁵ Preferensi merupakan kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu.²⁶ Preferensi juga diartikan sebagai pilihan suka atau tidak suka oleh seseorang terhadap suatu produk, barang atau jasa yang dikonsumsi. Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab mendefinisikan preferensi itu dapat diartikan suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian kepada orang dan bertindak terhadap orang. Aktifitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai dengan perasaan senang atau puas.

Dalam kajian ekonomi, Ada empat prinsip pilihan rasional yaitu:

1) Kelengkapan (*Completeness*)

Prinsip ini mengatakan bahwa setiap individu selalu dapat menentukan keadaan mana yang lebih disukainya diantara dua keadaan. Konsumen dapat membandingkan dan menilai semua produk yang ada. Bila A dan B ialah dua keadaan produk yang berbeda, maka individu selalu dapat menentukan secara tepat satu diantara kemungkinan yang ada.

2) Transivitas (*Transitivity*)

Prinsip ini, menerangkan mengenai konsistensi seseorang dalam menentukan dan memutuskan pilihannya bila dihadapkan oleh beberapa

²⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prehalindo, 2000), Cet Ke-10. hlm. 154.

²⁶ Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia...* hlm. 769

alternatif pilihan produk. Dimana jika seorang individu mengatakan bahwa “produk A lebih disukai daripada produk B” dan “produk B lebih disukai daripada produk C”, maka ia pasti akan mengatakan bahwa “produk A lebih disukai daripada produk C”. Prinsip ini sebenarnya untuk memastikan adanya konsistensi internal di dalam diri individu dalam hal pengambil keputusan. Hal ini menunjukkan bahwa pada setiap alternatif pilihan seorang individu akan selalu konsisten dalam memutuskan preferensinya atas suatu produk dibandingkan dengan produk lain.

3) Kontinuitas (*Continuity*)

Prinsip ini menjelaskan bahwa jika seorang individu mengatakan “produk A lebih disukai daripada produk B”, maka setiap keadaan yang mendekati produk A pasti juga akan lebih disukai daripada produk B. Jadi ada suatu kekonsistenan seorang konsumen dalam memilih suatu produk yang akan dikonsumsinya.

4) Lebih Banyak Lebih Baik (*The More Is The Better*)

Prinsip ini menjelaskan bahwa jumlah kepuasan akan meningkat, jika individu mengonsumsi lebih banyak barang atau produk tersebut. Sehingga konsumen cenderung akan selalu menambah konsumsinya demi kepuasan yang akan didapat.²⁷

²⁷ Nur Rianto Al Arif, *Teori Mikroekonomi*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 110

2.2.2 Faktor yang mempengaruhi preferensi

Menurut Nugroho J. Setiadi, preferensi terhadap barang dan jasa dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu:

1) Faktor-faktor kebudayaan

Karakteristik budaya pada dasarnya merupakan pengertian yang bersifat pengimplementasian adanya pemahaman mengenai preferensi pelanggan dalam pengambilan keputusan sesuai dengan karakteristik budaya yang mengarahkan pelanggan melihat bentuk dan model produk yang dibeli, sesuai dengan karakteristik budaya masing-masing pelanggan.

Menurut Thullman memberikan suatu penjelasan mengenai karakteristik budaya secara eksplisit dikemukakan dua hal yang mempunyai penilaian apresiasi yang berkaitan dengan karakteristik budaya pelanggan yaitu sebagai berikut:²⁸

- a) Bentuk fisik dari suatu produk yang ingin dibeli, akan berbeda-beda sesuai dengan karakteristik budaya yang dimiliki oleh pelanggan dalam menetapkan pilihannya mengenai suatu produk.
- b) Model dari suatu produk yang menunjukkan makna artistik dari suatu produk yang dibeli oleh pelanggan, sebagai bagian dari penilaian yang dipengaruhi oleh karakteristik budaya yang dimilikinya.

²⁸ Thullman, Berry, *The Consumer in Culture Prospective of Marketing*. (Published by Mc Graw Hill, Inc.2000), Hal. 1

Kedua hal ini merupakan suatu rujukan dalam menentukan indikator karakteristik budaya dalam mempengaruhi preferensi pelanggan dalam pengambilan keputusan pembelian. Bahwa untuk mengembangkan karakteristik budaya yang dimiliki oleh seorang pelanggan dalam menentukan keputusan pembelian, pada dasarnya pelanggan mempertanyakan aspek-aspek penilaian budaya yang mencakup penilaian makna bentuk fisik dan model yang bernilai artistik.²⁹

2) Faktor-faktor sosial

Kelompok referensi, kelompok referensi seseorang terdiri dari seluruh kelompok yang mempunyai pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang. Beberapa di antaranya kelompok primer, yang dengan adanya interaksi yang cukup berkesinambungan, seperti: keluarga, teman, tetangga dan teman sejawat. Kelompok sekunder, yang cenderung lebih resmi dan yang mana interaksi yang terjadi kurang berkesinambungan. Kelompok yang seseorang ingin menjadi anggotanya disebut kelompok aspirasi. Sebuah kelompok diasosiatif (memisahkan diri) adalah sebuah kelompok yang dinilai atau perilakunya tidak disukai oleh individu.

Keluarga, dapat dibedakan dua keluarga dalam kehidupan pembeli, yang pertama ialah Keluarga orientasi, yang merupakan orang tua seseorang. Dari orang tualah seseorang mendapatkan pandangan

²⁹ Norman, Halim, *Perilaku Konsumen*. (Jakarta:Penerbit Gramedia Pustaka,2000), Hal.221

tentang agama, politik, ekonomi dan merasakan ambisi pribadi nilai atau harga diri dan cinta. Keluarga prokreasi, yaitu pasangan hidup anak-anak seseorang keluarga merupakan organisasi pembeli yang konsumen yang paling penting dalam suatu masyarakat dan telah diteliti secara intensif. Peran dan Status, seseorang umumnya berpartisipasi dalam kelompok selama hidupnya keluarga, klub, organisasi. Posisi seseorang dalam setiap kelompok dapat diidentifikasi dalam peran dan status.³⁰

3) Faktor Pribadi

Karakteristik pribadi adalah kemampuan dan eksistensi yang ditunjukkan oleh setiap individu pelanggan berdasarkan karakteristik yang dimilikinya. Karakteristik pribadi yang sangat menentukan dalam memengaruhi perilaku pelanggan mengambil keputusan sangat ditentukan oleh pekerjaan yang ditekuni dan gaya hidup yang ditunjukkan untuk menyatakan bahwa pribadi pelanggan sangat obyektif dalam menentukan perilaku pembelian suatu produk dari pelanggan. Secara eksplisit menjelaskan pribadi individu yang mempengaruhi preferensi pelanggan dipengaruhi oleh pekerjaan dan gaya hidup.

Pekerjaan pelanggan juga sangat ditentukan dalam perilakunya mengambil keputusan pembelian. Pelanggan yang berpendapatan tinggi cenderung membeli produk yang agak mahal dibandingkan dengan

³⁰ Amid Widjaja dan Tunggal, *Tanya Jawab: Perilaku Konsumen dan Pemasaran Strategi*. hlm. 66

pelanggan yang berpendapatan menengah atau rendah. Demikian pula dengan gaya hidup merupakan karakteristik yang mempengaruhi preferensi pelanggan dalam menentukan pengambilan keputusan pembelian. Gaya hidup pribadi yang dimaksud adalah gaya hidup modern yang selalu mengikuti trend perkembangan modifikasi produk, dibandingkan dengan gaya hidup pribadi pelanggan yang sederhana, yang cenderung mengikuti perkembangan modifikasi yang sederhana pula sesuai dengan pembawaan dan minat pribadi masing-masing pelanggan.

Menurut Jhingan menjelaskan adanya suatu lilitan lingkaran yang sangat mempengaruhi karakteristik kepribadian dari pelanggan untuk mengembangkan perilakunya dalam mengambil suatu keputusan.³¹

Karakteristik pribadi dari setiap individu tidak terlepas dari adanya perbedaan atas jenis pekerjaan yang dimiliki sesuai dengan jenis usaha yang ditekuninya. Terjadinya perbedaan jenis pendapatan menurut pekerjaan akan memberikan gaya hidup dari pelanggan yang berbeda-beda dalam pengambilan keputusan pembelian. Terlihat dari pelanggan yang memiliki pendapatan tinggi berbeda dengan pelanggan yang memiliki pendapatan rendah, sehingga gaya hidup mempunyai keterkaitan mempengaruhi kepribadian.

Uraian-uraian tersebut di atas memberikan informasi bahwa preferensi pelanggan sangat dipengaruhi oleh dua karakteristik yaitu

³¹ Jhingan, *Pemasaran Jasa dan Perilaku Konsumen*. (Jakarta: Penerbit Prenhallindo, 2000), hlm.133

jenis pekerjaan dan gaya hidup dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan adanya pengambilan keputusan berdasarkan preferensi pelanggan yang ditentukan oleh jenis pekerjaan dan gaya hidup pada karakteristik pribadi pelanggan.

4) Faktor-Faktor Psikologis

- a) Motivasi, beberapa kebutuhan biogenik, kebutuhan ini timbul dari suatu keadaan fisiologis tertentu, seperti: rasa lapar, haus, resah tidak nyaman. Adapun kebutuhan lain bersifat psikogenik, yaitu kebutuhan yang timbul dari keadaan fisiologis tertentu, seperti kebutuhan untuk diakui, kebutuhan harga diri atau kebutuhan diterima. Menurut Jeffrey proses motivasi terjadi karena adanya kebutuhan, keinginan maupun harapan yang tidak terpenuhi yang menyebabkan timbulnya ketegangan. Pada tingkat tertentu ketegangan ini akan berubah menjadi hasrat yang mendorong individu melakukan suatu perilaku tertentu guna memenuhi kebutuhan, keinginan dan hasratnya tersebut.³²

Proses lengkap mengenai motivasi terdapat unsur-unsur yang terlibat dalam proses motivasi meliputi:

- i. Kebutuhan, Setiap konsumen memiliki berbagai ragam kebutuhan yang antar individu bisa berbeda-beda.

³² Jhingan, *Pemasaran Jasa dan Perilaku Konsumen...* hlm.135

Kebutuhan ini ada yang bersifat fisiologik dan tidak dipelajari, tetapi ada juga yang bersifat dipelajari. Kebutuhan yang sifatnya fisiologik dan tidak dipelajari antara lain kebutuhan akan makanan, udara, air dan pakaian. Kebutuhan yang dipelajari antara lain penghargaan diri, prestise, kekuasaan dan lain-lain.

- ii. Perilaku, Perilaku merupakan aktivitas yang dilakukan individu dalam usaha memenuhi kebutuhan. Perilaku ini dapat di amati dalam bentuk pengambilan keputusan, pemilihan merek dan penolakan terhadap suatu produk.³³
- iii. Tujuan, Tujuan merupakan sesuatu yang akan dicapai oleh konsumen sebagai hasil atas tindakan yang dilakukan. Tujuan yang dipilih oleh konsumen dipengaruhi oleh faktor pengalaman pribadi, kapasitas fisik, norma-norma dan nilai-nilai budaya yang ada serta kemampuannya untuk mencapai tujuannya tersebut.
- iv. Persepsi, persepsi didefinisikan sebagai proses di mana seseorang memilih, mengorganisasikan, mengartikan, masukan informasi, untuk menciptakan suatu gambaran yang berarti dari dunia ini.
- v. Proses belajar, proses belajar menjelaskan perubahan dalam perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman.

³³ Jhingan, *Pemasaran Jasa dan Perilaku Konsumen...* hlm.136

vi. Kepercayaan dan sikap, kepercayaan adalah suatu gagasan deskriptif yang dimiliki seseorang terhadap sesuatu.³⁴

Dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa, nasabah adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Nasabah adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Menurut Webster mengemukakan bahwa nasabah adalah “Seorang yang berapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan”.³⁵

Sedangkan menurut Irawan Mengemukakan bahwa “Nasabah adalah orang yang paling penting dalam perusahaan”. Sedangkan Rangkuti mengemukakan bahwa: “Nasabah adalah orang yang mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa. Seseorang bisa disebut nasabah tanpa perlu membeli produk atau jasa, melainkan cukup hanya mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa tersebut”.³⁶

2.2.3 Jenis Dan Langkah Pembentuk Preferensi

a. Jenis-jenis preferensi

Adapun jenis-jenis preferensi ialah:

1. Preferensi individu

Jenis preferensi dari sekumpulan benda atau jasa dalam pilihan yang berbeda atas dasar keputusan masing-masing

³⁴ Jhingan, *Pemasaran Jasa dan Perilaku Konsumen...* hlm.137

³⁵ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran jasa*, Cetakan Pertama Edisi Kedua, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm. 143

³⁶ Rangkuti, *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*, Cetakan Ketiga, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), hlm. 318

manusia. Preferensi individu dalam ilmu kognitif memungkinkan pemilihan tujuan atau *goal*.

2. Preferensi sosial

Jenis preferensi yang dipelajari dalam perilaku ekonomi yang menunjukkan bahwa ia tidak hanya peduli imbalan materi pada diri sendiri tetapi juga memperhatikan imbalan terhadap kelompok referensi. Preferensi sosial dalam bahasa sehari-hari merupakan soal bagi-membagi sesuatu untuk diri seseorang dan orang lain.³⁷

b. Langkah-langkah pembentuk preferensi

Langkah-langkah yang harus dilalui dalam pembentuka preferensi menurut Simamora adalah:

1. Konsumen diasumsikan melihat produk sebagai sekumpulan atribut. Contoh, dalam produk BMT mengandung beberapa atribut produk yaitu *mudharabah*, *musyarakah*, *ijarah*, dan lain-lain. Konsumen yang berbeda akan memiliki persepsi dan preferensi yang berbeda pula.
2. Tingkat kepentingan atribut berbeda sesuai dengan kebutuhan dan keinginan. Konsumen dalam menilai atribut yang paling penting memiliki penekanan yang berbeda.

³⁷ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 21

3. Kepercayaan konsumen akan berkembang terkait letak produk pada setiap produk.
4. Tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk akan berbeda sesuai dengan atribut produk.
5. Prosedur evaluasi akan menghasilkan sikap konsumen yang beragam terhadap merek.

2.2.4 Macam-Macam Nasabah

Nasabah dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu:

1) Nasabah Internal

Nasabah internal atau konsumen internal adalah orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, sejak dari perencanaan, penciptaan jasa atau pembuatan barang, sampai dengan pemasaran dan penjualan dan pengadministrasian. Mereka itu antara lain adalah jajaran direksi, manajer, pimpinan bagian, pimpinan seksi, penyedian, dan para pegawai organisasi komersial (perusahaan), pengurus dan pegawai organisasi non komersial (nirlaba) pegawai adalah pada instansi pemerintah.

2) Nasabah Eksternal

Nasabah eksternal atau konsumen eksternal adalah semua orang yang berada di luar organisasi komersil atau organisasi non komersil, yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa dari organisasi (perusahaan). Apabila ditinjau dari sesi kegiatan komersil

atau non komersil, nasabah eksternal tersebut dapat dibedakan menjadi dua kelompok yaitu:

- a) Kelompok nasabah dalam kegiatan komersil, yaitu Penerima layanan yang termasuk kelompok nasabah dalam kegiatan komersil.
- b) Kelompok nasabah dalam kegiatan non-komersil, yaitu mereka yang menerima layanan dari penyedia layanan non-komersil yang sifat layanannya Cuma-Cuma atau dengan mengeluarkan pembayaran yang sepadan dengan manfaat yang diperoleh.³⁸

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah seorang yang secara kontinue dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut.

2.2.5 Faktor yang mempengaruhi minat dan loyalitas nasabah

Dalam praktiknya, pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan atau nasabah bukan merupakan hal yang mudah, mengingat banyak kendala yang bakal dihadapi baik dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan. Upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan harus dilakukan sungguh-sungguh dengan memperhatikan faktor-faktor utama dan faktor-faktor pendukungnya.

³⁸ Tandjung, *Marketing Management: pendekatan pada nilai-nilai pelanggan*, edisi kedua, Cetakan kedua, (Malang: Bayumedia Publishing, 2004), hlm. 89.

Faktor utama yang berpengaruh adalah sumber daya manusianya. Artinya, peranan karyawan yang melayani pelanggan merupakan faktor utama karena hanya dengan manusia lah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Kemudian sarana dan prasarana yang digunakan juga harus dapat menunjang apa yang sudah dilakukan oleh manusia. Demikian pula dengan kualitas produk/jasa yang ditawarkan harus memiliki kelebihan dibandingkan produk pesaing serta faktor penunjang lainnya.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan:

1. Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran penjualan produk ke pelanggan secara cepat dan tepat waktu.
3. Tersedianya ragam produk yang diinginkan, artinya nasabah sekali berhenti dapat membeli berbagai produk lain dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan.
4. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai. Dalam jhal ini karyawan melayani pelanggan sampai tuntas.
5. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing.

6. Mampu berkomunikasi secara jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan/nasabah.
7. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan bagi dunia perbankan dan kamar bagi tamu hotel dan hal-hal lainnya.
8. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.

Faktor utama dari pelayanan adalah kesiapan sumber daya manusia dalam melayani pelanggan atau calon pelanggan. Oleh karena itu, sumber daya manusia perlu dipersiapkan secara matang sebelumnya sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada calon pelanggannya.

Manusia yang menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan dan telah diberikan bekal pengetahuan akan dapat memberikan seperti yang diharapkan. Pembekalan perlu diberikan mulai dari penampilan luar (fisik), kemudian ditambah pembekalan dari dalam pribadi manusia itu sendiri. Pembekalan ini diberikan melalui pendidikan dan pelatihan sebelum diterima menjadi karyawan.

2.3 Penelitian Terdahulu

Secara akademis, pembahasan tentang pinjaman *online* bukan merupakan kajian yang baru. Penelitian tentang kredit/pinjaman *online* juga telah dilakukan oleh para penulis sebelumnya, yaitu:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

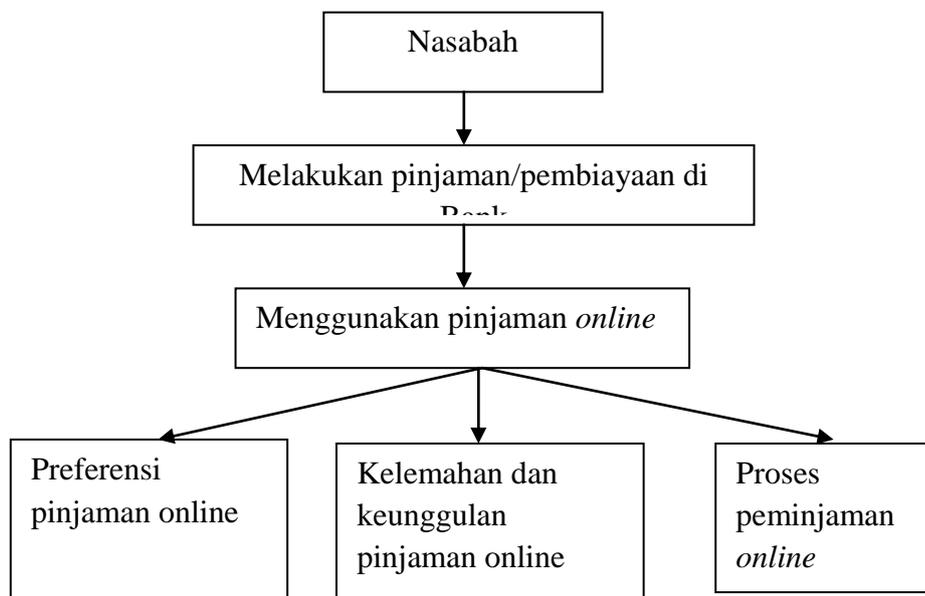
No	Penelitian	Hasil Penelitian
1	Salmah (2022), dengan judul <i>Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Melakukan Pinjaman Pada Rentenir</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh keputusan masyarakat melakukan pinjaman pada rentenir. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Kesimpulan dalam penelitian ini ialah 75 % variabel keputusan masyarakat melakukan pinjaman pada rentenir dipengaruhi oleh variabel tingkat kebutuhan, kemudahan dan jaminan. Perbedaan dengan penelitian ini ialah jenis tempat pinjamannya yang berbeda, juga metode yang digunakan dalam penelitian.
2	Raden Ani Eko Wahyuni (2019), dengan judul: <i>Praktik Finansial Teknologi Ilegal dalam Bentuk Pinjaman Online Ditinjau dari Etika Bisnis</i>	Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan spesifikasi deskriptif analitis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada pelaksanaannya, dampak yang ditimbulkan dari pinjaman <i>online</i> ilegal adalah penyalahgunaan data pribadi oleh penyedia platform dengan melakukan penagihan intimidatif,

		<p>penyebaran data pribadi, hingga pelecehan seksual. Perbedaannya dengan penelitian yang akan dilakukan adalah jurnal ini membahas pinjaman <i>online</i> dari segi hukum dan etika bisnis. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan lebih spesifik terhadap preferensi nasabah bank dalam melakukan pinjaman <i>online</i>. Bukan hanya berdasar kajian semata tanpa penelitian langsung ke lapangan. Kemudian ditambah dengan faktor yang menjadi alasan yang mendorong masyarakat menggunakan pinjaman <i>online</i>.</p>
3	<p>Amirah, dengan judul: <i>Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pedagang Pasar terhadap Pinjaman Rentenir (Studi Kasus Pasar Tradisional Bantul Yogyakarta)</i></p>	<p>Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan studi kasus pedagang pasar Bantul Yogyakarta. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi minat pedagang meminjam dana kepada rentenir adalah faktor kemudahan dan promosi. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah jenis penelitiannya. Penelitian penulis akan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan mengetahui alasan pengguna pinjaman <i>online</i> dari hasil wawancara langsung, tidak berupa angket atau opsi jawaban.</p>

4	<p>Risma, Ratih, dan Popon (2018), dengan judul: <i>Kajian Faktor-Faktor yang Dominan Mempengaruhi Keputusan Masyarakat terhadap Pengambilan Kredit pada Rentenir di Desa Wargamekar Baleendah</i></p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan studi kasus kepada masyarakat desa Wargamekar Baleendah dengan jumlah 89 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang dominan mempengaruhi masyarakat dalam mengambil kredit pada rentenir adalah faktor sosial, yakni lingkungan dan peran keluarga yang mendorong masyarakat untuk meminjam kepada rentenir. Walaupun memiliki persamaan dalam pengambilan kasus kredit di luar lembaga keuangan legal, namun jurnal ini mengambil kasus pinjaman ilegal kepada rentenir, sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengambil kasus pinjaman berbasis digital (pinjaman <i>online</i>).</p>
5	<p>Febrinasari, Suryaningsih, dan Rahma Syafitri, dengan judul: <i>Tindakan Masyarakat Melakukan Pinjaman Dana pada Rentenir di Kampung Sembuang Desa Penuba Timur Kecamatan Selayar Kabupaten Lingga</i></p>	<p>Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan lokasi penelitian di Kampung Sembuang. Hasil penelitian menyebutkan bahwa penyebab masyarakat menggunakan pinjaman rentenir adalah karena kemudahan pengajuan pinjaman, kebutuhan atas dana darurat, faktor lingkungan yang sudah biasa meminjam kepada rentenir, serta pengalaman pribadi terhadap pinjaman rentenir.</p>

6	Annisa Fadzri Nurmalita (2017), dengan judul: <i>Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pedagang Muslim Melakukan Kredit pada Rentenir (Studi Kasus: Pasar Sentul Yogyakarta)</i>	Penelitian ini merupakan penelitian jenis kuantitatif dengan studi kasus yang diambil di Pasar Sentul Yogyakarta. Dari hasil penelitian dinyatakan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap minat pedagang muslim mengambil kredit pada rentenir adalah faktor kemudahan, faktor jaminan, serta faktor kebutuhan.
Dari keseluruhan kajian pustakaan telah ditelusuri, bahwa ada beberapa perbedaan yang signifikan dengan penelitian ini. Diantara perbedaan tersebut adalah terletak pada judul, serta objek penelitian, namun secara khusus belum ada penelitian membahas mengenai masyarakat yang telah menjadi nasabah bank lebih memilih melakukan pinjaman <i>online</i> .		

2.4 Kerangka Teoritis



Bagan 2.1 Skema nasabah bank menggunakan pinjaman *online*

Melalui bagan kerangka teoritis di atas dapat dipahami bahwa penelitian ini membahas mengenai nasabah yang melakukan pembiayaan di bank tetapi dalam waktu yang sama juga menggunakan pinjaman *online*. Maka dari itu, penulis melakukan penelitian ini guna untuk mengetahui apa saja preferensi nasabah dalam menggunakan pinjaman *online* padahal nasabah adalah orang yang masih bahkan sedang melakukan pembiayaan di Bank. Disamping itu, penulis juga ingin mengetahui kelemahan dan keunggulan pinjaman *online* khususnya yang dirasakan oleh subjek penelitian serta proses peminjaman *online*. Sehingga hasil penelitian ini akan membahas tentang preferensi nasabah dalam menggunakan pinjaman *online* dan kelemahan serta keunggulan pinjaman online yang dirasakan oleh subjek penelitian, serta hasil tentang proses peminjaman *online*.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yaitu dimana suatu metode penyelidikan berdasarkan obyek lapangan (*field research*), daerah atau lokasi tertentu guna mendapatkan data atau persoalan-persoalan yang kongkrit dalam sebuah penelitian. Dengan jenis penelitian menggunakan deskriptif analisis dengan pendekatan normatif. Deskriptif analisis yaitu suatu metode untuk menganalisis dan memecahkan masalah yang terjadi sekarang dan masa yang akan datang berdasarkan gambaran atas fenomena-fenomena yang terjadi, yang dilihat, dan didengar dari hasil penelitian baik dilapangan atau teori, berupa data-data dan buku-buku yang berkaitan dengan pembahasan.³⁹ Melalui metode deskriptif analisis penulis akan menganalisis secara sistematis mengenai analisis ketertarikan nasabah Bank terhadap pinjaman *online* dari pada pinjaman Bank.⁴⁰

3.2 Subjek Penelitian

Adapun teknik yang digunakan untuk menentukan subjek penelitian ialah dengan teknik *snowball sampling*, yaitu teknik pengambilan subjek dimana subjek yang ada memberikan petunjuk/rujukan untuk merekrut subjek lainnya yang memenuhi kriteria subjek penelitian. Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini ialah nasabah bank Adeco Langsa yang melakukan pembiayaan dan menggunakan pinjaman *online* dalam waktu yang sama yang keduanya merupakan sumber data primer untuk penelitian ini informan lainnya dibutuhkan

³⁹ Muhammad Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), hlm. 63.

⁴⁰ Ridwan, *Belajar Mudah Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 69

sebagai pemberi informasi lebih lanjut mengenai hal yang sedang diteliti, yaitu mengenai pinjaman *online*.

3.3 Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu:

- a) Sumber data primer, yakni pengambilan data yang dihimpun langsung oleh peneliti yang didapat dari wawancara nasabah bank yang melakukan pembiayaan dan juga menggunakan pinjaman *online* dalam waktu yang bersamaan.
- b) Sumber data skunder, yakni sumber data yang digunakan untuk data-data yang dihimpun dari sumber data primer.⁴¹

3.4 Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang sesuai dengan penelitian ini, maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

- a) Observasi

Penulis melakukan metode pengamatan langsung di lapangan atau yang dikenal dengan metode observasi. Objek observasi pada penelitian ini ialah nasabah Bank ADECO Langsa yang melakukan pembiayaan bersamaan dengan pinjaman *online*.

- b) Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab antar pewawancara dengan yang diwawancarai untuk meminta keterangan atau pendapat tentang suatu hal yang

⁴¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm. 202

berhubungan dengan penelitian yang penulis teliti. Wawancara yang penulis gunakan adalah wawancara yang berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Wawancara disini dilakukan pada subjek penelitian yaitu nasabah yang melakukan pembiayaan dan pinjaman *online* dalam waktu yang sama dengan tujuan mendapatkan data mengenai preferensi nasabah bank dalam melakukan pinjaman *online*.

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Pada penelitian ini yang menjadi dokumentasinya yaitu tulisan-tulisan virtual baik yang berada pada platform Investree maupun pada sosial media pihak lender yang menjadi respondennya.

3.5 Analisis Data

Berdasarkan sifat penelitian ini, Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data. Tahap analisis data yaitu merupakan suatu proses memahami data secara mendalam. Menurut Lexy J. Moleong proses analisis data dapat dilakukan pada saat yang bersamaan dengan pelaksanaan pengumpulan data meskipun pada umumnya dilakukan setelah data terkumpul, guna untuk memperoleh gambaran yang jelas dalam memberikan, menyajikan, dan menyimpulkan data.⁴²

3.6 Keabsahan Penelitian

⁴² Lexy J. Moleong, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), hlm. 187

Adapun untuk pengecekan keabsahan data dan kebenaran suatu data, maka makna-makna yang muncul dari data tersebut harus diuji kebenarannya, kekokohan dan kecocokannya yang merupakan validitasnya. Kebenaran dan kegunaan data akan menjadikan tidak jelas bila tanpa pengujian terhadap kebenaran, kekokohan dan kecocokan data tersebut. Karenanya menjadi sangat penting keabsahan terhadap data-data yang telah berhasil dikumpulkan.⁴³

Untuk menjamin keabsahan data yang diperoleh maka penelitian mengikuti beberapa kriteria pengecekan yaitu Kredibilitas, Transferabilitas, Dependabilitas dan Konfirmabilitas.

1. Kredibilitas

Ada tiga teknik pengecekan yang peneliti gunakan dari sembilan teknik yang disarankan oleh Moleong, yaitu:

- a. Triangulasi
- b. Pengecekan anggota
- c. Diskusi teman sejawat⁴⁴

Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu. Dalam penelitian ini triangulasi yang digunakan meliputi sumber data dan metode triangulasi dalam sumber data merupakan perbandingan dan pengecekan ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Triangulasi sumber data dilakukan dengan menanyakan kebenaran

⁴³ Sirajuddin Saleh, *Analisis Data Kualitatif*.....hlm. 122

⁴⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*.(Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018), hlm.62

data tertentu yang diperoleh dari informasi sesuatu kepada informasi lainnya.

Selanjutnya dilakukan triangulasi metode yakni pengumpulan data yang diperoleh dari seorang informan yang kemudian dibuktikan dengan cara membandingkan data atau informasi dan juga hasil interpretasi peneliti yang telah ditulis dalam format catatan lapangan atau transkrip wawancara yang peneliti tempuh untuk memeriksa keabsahan data dengan cara mendiskusikan data atau informasi dari teman-teman penelitian kepada teman-teman sejawat. Hal ini dimaksudkan untuk meminta masukan dan saran yang berkaitan dengan fokus penelitian. Cara lain yang peneliti lakukan adalah berkonsultasi dengan dosen pembimbing.

2. Transferabilitas

Untuk membangun keteralihan dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan cara “uraian rinci”, dengan begitu peneliti dapat melaporkan hasil penelitian secara mendetail dan secermat mungkin dalam menggambar lokasi penelitian yang mengacu pada fokus penelitian. Uraian rinci yang dimaksud untuk mengungkapkan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh pemerhati dan pembaca agar dapat memahami temuan-temuan yang diperoleh peneliti.

3. Dependabilitas

Dependabilitas merupakan salah satu kriteria penelitian apakah proses penelitian tersebut bermutu atau tidak. Cara untuk menetapkan agar proses penelitian dapat dipertahankan adalah dengan mengaudit

dependabilitas yang dilakukan oleh auditor independen untuk menelaah dan mengkaji kegiatan peneliti selama melakukan penelitian dan auditor independen yang terlibat langsung dalam proses penelitian ini adalah dosen pembimbing.

4. Konfirmabilitas

Kriteria ini dilakukan untuk menilai kualitas hasil penelitian dengan perekaman pada data atau informasi yang dilacak serta interpretasi dengan dukungan materi yang ada pada penelusuran audit.

Sementara itu peneliti menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan seperti catatan lapangan dan transkrip wawancara, hasil dokumentasi, hasil analisis data dan catatan tentang prestasi akademik mahasiswa, dan untuk melalui kualitas hasil penelitian ini dilakukan oleh dosen pembimbing.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Syarat dan Proses pinjaman *Online*

4.1.1 AdaKami

Berdasarkan wawancara yang sudah penulis lakukan, Nasabah yang paling banyak menggunakan pinjaman *online* yaitu, pada aplikasi *Adakami* karena pada aplikasi ini menawarkan pinjaman tanpa agunan, proses pencairan cepat yaitu, Maksimal 2 hari saja dan juga aplikasi ini berada di bawah naungan OJK.

Adapun syarat yang harus dipenuhi dalam menggunakan aplikasi *AdaKami* yaitu warga negara Indonesia yang memiliki KTP, usia peminjam antara 20-50 tahun, memiliki rekening Bank aktif. Adapun proses peminjaman *online* di aplikasi *AdaKami* yakni:

1. Memiliki aplikasi *AdaKami* yang diunduh di app store/playstore
2. Masukkan informasi dan data diri sesuai pertanyaan yang muncul di aplikasi
3. Pilih jumlah dan durasi pinjaman
4. Tunggu sistem melakukan peninjauan terhadap permintaan pinjaman uang yang diajukan
5. Dana pinjaman akan langsung masuk kedalam rekening.

Hal ini berkaitan dengan hasil wawancara dengan Ibu Fitri yang menggunakan Apps pinjaman *online* *AdaKami*. Persyaratan yang harus dipenuhi ialah KTP dan Buku Rekening yang aktif.

“syarat yang harus dipenuhi yaitu KTP dan Buku Rekening aktif. Berhubung saya ASN maka saya harus lampirkan NPWP”

Selanjutnya proses pinjaman pada Apps AdaKami yang digunakan Ibu Fitri:

“proses pinjaman mudah, hanya dengan mengisi data diri sesuai dengan pertanyaan yang muncul dari Apps ”

Dari pemaparan Ibu Fitri tersebut jelas disampaikan bahwa salah satu alasan menggunakan pinjaman *online* juga karena proses yang memudahkan peminjam untuk mengakses aplikasi pinjaman *online* itu sendiri.

4.1.2 KreditPintar

Adapun aplikasi lainnya yang digunakan salah satu nasabah ialah aplikasi *kreditpintar*, karena aplikasi ini berada dibawah pengawasan OJK, suku bunga yang rendah, tanpa agunan, tenor pinjaman fleksibel dan proses pengajuan cepat dengan hanya menggunakan KTP.

Adapun syarat yang harus dipenuhi saat mengajukan pinjaman di aplikasi *kreditpintar* adalah:

1. warga negara Indonesia yang dibuktikan dengan data di E-KTP
2. memenuhi usia minimal sebagai peminjam, yakni minimal 18 tahun dan maksimal 60 tahun
3. berpenghasilan tetap setiap bulan
4. memiliki riwayat kredit yang baik (jarang/tidak pernah telat)

Berhubungan dengan syarat pinjaman di Apps *Kreditpintar*, hasil wawancara dengan responden tentang syarat menyatakan bahwa syarat yang mereka harus penuhi diantaranya ialah:

“hanya harus upload foto KTP dan rekening”

Adapun proses pengajuan pinjaman di *kreditpintar* adalah:

1. Buka aplikasi kreditpintar di smartphone
2. Klik “mulai sekarang” di halaman utama
3. Masukkan nomor hp
4. Masukkan kode OTP yang diterima melalui sms, klik “login”
5. Buat PIN keamanan sejumlah 6 digit
6. Konfirmasi PIN keamanan, jika sudah maka klik kirim
7. Klik “ajukan sekarang” di halaman selanjutnya
8. Tab “setuju dan apply sekarang” pada *pop-up* yang muncul
9. Unggah foto E-KTP sesuai intruksi. Kemudian akan muncul informasi E-KTP. Di bagian bawah kamu input data alamat secara manual sesuai yang tertera di E-KTP
10. Lakukan verifikasi biometrik (deteksi wajah). Klik “mulai” untuk melakukan proses
11. Unggah foto selfi dengan E-KTP. Pastikan bahwa pada proses ini kamu telah menyiapkan kamera dan pencahayaan yang optimal
12. Lengkapi info pribadi yang terdiri dari pendidikan, nama gadis ibu kandung, dan email, juga alamat tempat tinggal saat ini. jika sudah maka klik “lanjut”
13. Lengkapi info pekerjaan sesuai data yang diminta
14. Masukkan kontak darurat, bisa nomor hp orang tua, sodara kandung, kerabat dan lainnya asalkan nomor itu aktif dan bisa dihubungi
15. Lengkapi info rekening bank

16. Pilih produk pinjaman jika data pengajuan limit pinjaman kreditpintar berhasil dikirim

17. Tentukan nominal pinjaman lalu klik “ajukan”. Jika sudah maka tidak lama kemudian maka kamu akan menerima notifikasi bahwa pinjaman uang dikredit pintar sudah berhasil dan dana sudah ditransfer ke rekening.

Mengenai proses pengajuan pinjaman di Apps Kreditpintar tidak jauh berbeda dengan pengajuan pinjaman di Apps AdaKami, yaitu mengisi data diri sesuai dengan pertanyaan di Apps Kreditpintar, mengupload foto KTP dan swafoto, seperti yang dilakukan oleh Pak Putra:

“saya hanya mengikuti prosedur yang diarahkan dari kreditpintar. Mulai dari isi data diri, kirim foto KTP dsan foto saya, sampai nomor rekening. Tinggal tunggu uangnya cair dikirim ke rekening”

Dapat dipahami bahwa aplikasi pinjaman *online* apapun yang digunakan, baik itu AdaKami maupun Kreditpintar, tetap kemudahan dalam mengakses aplikasi hingga mengajukan pinjaman sampai pinjaman tersebut cair yang menjadi pertimbangan nasabah untuk menggunakan pinjaman *online*.

4.2 PREFERENSI NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PINJAMAN ONLINE

Fokus penelitian ini ialah mengenai preferensi nasabah dalam menggunakan pinjaman *online*. Pinjaman *online* yang dimaksud ialah pinjaman *online* yang terdaftar di OJK. Untuk itu penulis melakukan wawancara dengan beberapa orang yang merupakan nasabah yang melakukan pembiayaan pada bank Adeco langsa sebagai narasumber untuk memperoleh informasi mengenai preferensi dalam menggunakan pinjaman *online*.

Preferensi memiliki arti pilihan atau kecenderungan nasabah dalam memilih produk dan jasa, yang berarti kebebasan nasabah dalam memilih. Meskipun begitu harus diingat bahwa kebebasan nasabah bukannya mutlak tanpa batasan, melainkan dibatasi oleh dua hal, yakni pertama ialah nasabah bebas bergerak di bidang ekonomi dengan syarat tidak melanggar dan mengambil hak-hak orang lain, kedua ialah nasabah haruslah mengambil cara yang halal dan jangan menempuh cara yang haram untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

4.2.1 Proses peminjaman lebih mudah dan cepat

Dalam hal menggunakan pinjaman *online*, nasabah yang telah pernah melakukan pembiayaan di bank Adeco Langsa lebih memilih menggunakan pinjaman secara *online* dibandingkan melakukan pinjaman di Bank karena faktor kemudahan dalam prosedur peminjaman, sebagaimana yang paparkan oleh Ibu Suni:

“saya melakukan pinjaman online ini karena saya merasa lebih mudah prosesnya dan juga cepat pencairan uangnya. Saya membutuhkan biaya darurat untuk membayar uang kuliah anak saya dan juga sudah nunggak uang listrik (masih Kwh Meter) sama bayar wifi, dan saya mendapatkannya dengan cepat melalui pinjaman online”⁴⁵

Kemudahan dalam hal proses mengajukan peminjaman yang dimaksud ialah proses yang cepat dibandingkan dengan proses pinjaman konvensional. Hal ini dikarenakan *fintech* banyak menyederhanakan administrasi, seperti untuk pengiriman dokumen persyaratan, pertanyaan hingga wawancara-pun dapat dilakukan tanpa harus bertatap muka. Seperti ungkapan dari Ibu Rosnaini :

⁴⁵ Suni. *Alasan Melakukan Pinjaman Online*. wawancara pada 14 Juli 2022

“saat saya mengajukan pinjaman di Bank, itu persyaratannya terlalu banyak, terus ribet juga. Kalau dengan online ngga susah, lebih cepat. Tanya jawabnya cuma baca-jawab beberapa pertanyaan saja. Kalau pinjam di Bank kan lama prosesnya. Datang, ngatri, siapkan berkas, diperiksa lagi berkasnya. Dah gitu nanti untuk cair pinjamannya juga ngga cepat. Yang jelas kalau online itu lebih enak karena prosesnya mudah dan cepat juga”⁴⁶

4.2.2 Persyaratan yang mudah

Selain itu juga persyaratan yang lebih mudah. Persyaratan yang lebih mudah yang dimaksud ialah jika pada lembaga keuangan seperti Bank peminjaman biasanya diberikan secara ketat. Salah satu syaratnya ialah harus adanya jaminan. Seringkali perihal jaminan ini memberatkan nasabah dalam melakukan pinjaman. Namun pada pinjaman *online* syarat untuk jaminan sering tidak berlaku. Berikut paparan yang disampaikan oleh Ibu Yanti:

“saya pernah membutuhkan uang untuk modal usaha saya. Uang yang saya butuhkan sebesar 2 juta, dan saya mengajukan pinjaman ke Bank, namun salah satu persyaratannya harus ada barang jaminan. Terakhir saya batal lakukan pinjaman di Bank, karena saya tidak ada barang yang bisa saya jadikan jaminan. Mau jadikan rumah untuk jaminan saya rumah kontrakan, kereta pun saya tak punya. Jadi batal saya pinjam ke Bank, dan saya menggunakan pinjaman online”⁴⁷

4.2.3 Lebih fleksibel

Selanjutnya ialah fleksibel, maksudnya ialah lebih memudahkan karena nasabah yang hendak melakukan pinjaman tidak perlu datang ke kantor, cukup dengan memiliki android dan pastikan terkoneksi internet, dengan begitu nasabah sudah bisa mengajukan pinjaman dari mana saja (aplikasi) dan kapan saja. Seperti tanggapan Bapak Putra :

⁴⁶ Rosnaini. *Kemudahan Dalam Proses Mengajukan Peminjaman*. Wawancara 16 Juli 2022

⁴⁷ Yanti. *Jaminan Pinjaman Online*. wawancara pada 17 Juli 2022

“pada saat saya meminjam di Bank kan saya harus membawa beberapa berkas dan saya harus melengkapi beberapa persyaratan sehingga prosesnya lebih lama. Tapi dengan adanya pinjaman online ini lebih gampang, karena saya bisa melakukannya di rumah, ya bebaslah mau dimana aja”⁴⁸

Dapat dipahami bahwa nasabah beranggapan bahwa dengan pinjaman *online* lebih meminimalisir waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pinjaman. Karena melalui pinjaman *online* maka nasabah hanya berada di rumah/dimana saja sudah dapat melakukan pinjaman, tanpa harus keluar rumah/pergi.

4.2.4 Kebutuhan yang mendesak

Selanjutnya yang menjadi faktor preferensi nasabah menggunakan pinjaman *online* ialah mendesaknya kebutuhan yang harus segera dipenuhi.

Sebagaimana penuturan Ibu Fitri :

“saya melakukan pinjaman online ketika itu karena benar-benar saya membutuhkan uang. Posisi saya memang tidak memiliki uang sama sekali. Saya butuh biaya untuk melakukan tugas saya keluar kota. Saat itu saya baru lulus tes CPNS, jadi untuk tugas latsar saya harus ke luar kota. Dan itu butuh biaya besar karena anak dan suami saya harus ikut serta. Sedangkan saya tidak memiliki tabungan sama sekali. Mau pinjam ke keluarga saya malu. Makanya saya berinisiatif pinjaman online karena kondisi darurat”⁴⁹

Selain itu, pemaparan hal yang sama oleh Bapak Adi:

“saya melakukan pinjaman online itu karena untuk membayar cicilan Honda, karena sudah jatuh tempo sampai didatangi oleh orang showroom, kalau saya nggak bayar honda ditarek balek, sedangkan saya juga perlu honda untuk kerja”⁵⁰

Berdasarkan penuturan dari Ibu Yanti, Bapak Putra, Ibu Suni, Ibu Fitri, Ibu Rosnaini dan Bapak Adi dapat disimpulkan bahwa preferensi nasabah dalam

⁴⁸ Putra. *Pinjaman Online Tidak Perlu Hadir Ke Lokasi Tempat Mengelola Peminjaman*. Wawancara pada 14 Juli 2022

⁴⁹ Fitri. *Kebutuhan yang mendesak*. Wawancara pada 14 Juli 2022

⁵⁰ Adi. *Kebutuhan yang mendesak*. Wawancara pada 17 Juli 2022

menggunakan pinjaman *online* diantaranya ialah: proses peminjaman lebih mudah dan cepat, persyaratan yang mudah, lebih fleksibel, dan kebutuhan yang mendesak.

4.3 Keunggulan dan Kelemahan Yang Dirasakan Nasabah Saat Menggunakan Pinjaman Online

Dalam mengambil tindakan/melakukan suatu hal pasti tidak terlepas dari akibat dari tindakan itu sendiri. Sama halnya dengan pinjaman *online* juga terdapat kelebihan dan kekurangannya juga. Penulis akan paparkan kelebihan dan kekurangan yang dirasakan oleh pelaku pinjaman *online* khususnya subjek dalam penelitian ini.

4.3.1 Keunggulan Pinjaman Online

Adapun kelebihan pinjaman online yang dirasakan oleh subjek penelitian ialah:

a. Proses pencairan cepat

Yang menjadi daya tarik pinjaman *online* sampai saat ini adalah proses pencairan dana pinjaman yang tergolong cepat. Biasanya pencairan dana membutuhkan waktu 1-2 hari, namun ini ada yang langsung cair dihari pengajuan pinjaman. Maka dari itu pinjaman *online* sangat cocok digunakan bagi yang membutuhkan dana darurat.

b. Syarat mudah,

Selain pencairan dana pinjaman yang cepat, syarat untuk mengajukan pinjaman pun mudah. Pinjaman *online* hanya membutuhkan KTP, foto, dan nomor rekening untuk menyalurkan dana pinjaman, bahkan sekarang tidak

harus melalui rekening, tetapi bisa juga melalui e-wallet seperti Dana, OVO, Link Aja dan lain sebagainya.

c. Tidak harus ada jaminan,

Kelebihan lainnya yang juga menjadi daya tarik pinjaman *online* ialah tidak perlu menjaminkan apapun sebagai jaminan pinjaman.

d. Tenor fleksibel,

Yang dimaksud tenor fleksibel ialah lamanya durasi pinjaman yang harus dibayarkan oleh peminjam dapat di pilih oleh peminjam sesuai dengan kemampuannya.

4.3.2 Kelemahan Pinjaman *Online*

Adapun kekurangan pinjaman online:

a. Limit pinjaman kecil bagi peminjam pemula/pertama.

Karena pinjaman online terkenal dengan proses pencairan yang cepat dan syarat yang mudah, maka limit kredit yang diberikan bagi peminjam pemula juga tidak terlalu besar. Ini dikarenakan juga tidak adanya jaminan dalam mengajukan pinjaman, sehingga rata-rata pinjaman yang diberikan hanya berkisar antara 500.000 sampai 3 juta saja. Seperti penuturan yang disampaikan oleh Bu Fitri:

....., walaupun Cuma dapat pinjaman 3 juta tapi cepat prosesnya.⁵¹

Bu Fitri yang awalnya berencana melakukan pinjaman sebesar 5 juta hanya dapat meminjam sebesar 3 juta saja.

⁵¹ Fitri. *Limit Pinjaman*. Wawancara pada 14 Juli 2022

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian mengenai preferensi nasabah dalam menggunakan pinjaman *online* maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Adapun proses dalam melakukan pinjaman online pada dasarnya sama, yaitu pengguna harus lebih dulu menginstal aplikasi pinjaman yang akan digunakan, seperti yang digunakan oleh subjek dalam penelitian ini yaitu meminjam melalui aplikasi pinjaman *Adakami* dan *Kreditpintar*.
2. Adapun preferensi nasabah Bank Adeco dalam menggunakan pinjaman *online* ialah proses peminjaman lebih mudah dan cepat, persyaratan yang mudah, lebih fleksibel, dan kebutuhan yang mendesak.
3. Adapun keunggulan yang dirasakan oleh nasabah dalam menggunakan pinjaman *online* antaranya ialah proses pencairan cepat, syarat yang mudah dan tanpa adanya jaminan, serta tenor yang fleksibel. Kelemahan yang dirasakan oleh nasabah dalam menggunakan pinjaman *online* antaranya ialah: limit pinjaman yang kecil bagi peminjam pemula.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah penulis paparkan di atas, maka saran yang disampaikan penulis ialah:

1. Penelitian ini dapat dijadikan bahan rujukan bagi mahasiswa dan sebagai motivasi bagi setiap pembacanya.
2. Penelitian ini dapat memberikan dampak positif guna untuk menambah pemahaman serta wawasan mengenai pinjaman *online*.

DAFTAR PUSTAKA

A. Al- Qur'anul Karim

Departemen Agama RI, *Alqur'an dan Terjemahnya: juz 1-30*, Jakarta: PT. Kumudasmoro Grafindo Semarang, 1994.

B. Buku

Amirah, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pedagang Pasar Terhadap Pinjaman Rentenir (Studi Kasus Pasar Tradisional Bantul Yogyakarta)*. (Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah, 2018).

Anisa Fadilah Zustika, "*Financial Teknologi (Fintech) Berbasis Sistem Peer To Peer Lending (P2PL) dalam Perspektif Hifdzu Mal (Studi Kasus Perusahaan Investree)*", Skripsi, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2019). Diakses pada tanggal 2 Oktober 2021 pukul 14.00 wib.

Ardiyos, *Kamus Besar Akuntansi*, (Jakarta: Citra Harta Prima, 2014).

Astiko, *Manajemen Perkreditan*. (Yogyakarta. Penerbit Andi Offset, 2018).

Astri Rumondang dkk, *Fintech: Inovasi Sistem Keuangan di Era Digital*, (Yayasan Kita Menulis, 2019).

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

Ernama, Budiharto, Hendro, *Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Financial Technology (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016)*, Diponegoro Law Journal, Vol. 6, No. 3, (2017).

Etty Mulyati, *Asas Keseimbangan Pada Perjanjian Kredit Perbankan dengan Nasabah Pelaku Usaha Kecil*, Jurnal Bina Mulia Hukum, Vol.1, No.1, (September, 2016).

Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2016).

Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014).

Lexy J. Moleong, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010).

- Muhammad Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009).
- Nurriza, “*Strategi Pemasaran dan Implementasi Akad Wakalah Bil Ujah dalam Produk Brilliance Hasanah Sejahtera pada PT. Sun Life Financial Syariah KPM Navara Al Uzma Cabang Banda Aceh*”, Skripsi, (Banda Aceh: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-raniry, 2018), diakses pada tanggal 2 Oktober 2021 pukul 14.00 wib.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Prehalindo, Jakarta, Cet Ke-10, 200. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ma Chung, *Financial Technology*, (Malang: CV Seribu Bintang, 2020) Ridwan, *Belajar Mudah Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2011).
- Popon, dkk, *Kajian Faktor Yang Dominan Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Terhadap Pengambilan Kredit Pada Rentenir Di Desa Wargamekar Balendah*. (jurnal, diakses pada 2 Feb 2022)
- Simorangkir, *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2012).
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010).
- Syifa Fauziah, “Analisis Manajemen Risiko pada Produk Asuransi Jiwa Individu dan Asuransi Jiwa Kumpulan (Studi pada AJB Bumiputra 1912 Divisi Syariah)” , Skripsi, (Jakarta : Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2011), diakses pada tanggal 2 Oktober 2021 pukul 14.00 wib.
- Teguh P. Mulyono, *Manajemen Perkreditan Komersil*, (Yogyakarta: Penerbit BPFE, 2017).
- Thomas Arifin, *Berani Jadi Pengusaha Sukses dan Raih Pinjaman* (Jakarta: PT. Gramedia, 2018).
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Wahyuni Raden Ani Eko, *Praktik Finansial Teknologi Ilegal dalam Bentuk Pinjaman Online Ditinjau dari Etika Bisnis*, (jurnal: vol 1, nomor 3, 2019. Diakses pada 2 Feb 2022).

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

1. Mengapa Bapak/Ibu lebih memilih menggunakan pinjaman *online* dan tidak mengajukan pinjaman dari Bank?
2. Apa nama aplikasi pinjaman *online* yang Bapak/Ibu gunakan?
3. Bagaimana syarat-syarat menggunakan pinjaman *online* yang telah Bapak/Ibu lakukan?
4. Bagaimana proses pinjaman *online* di aplikasi yang Bapak/Ibu gunakan?
5. Apa manfaat/kelebihan yang Bapak/Ibu dapatkan dari menggunakan pinjaman *online*?
6. Kurangnya pinjaman *online* itu dimananya menurut Bapak/Ibu?

Lampiran 2

Nama : Rosnaini
Pekerjaan : Penjual kue

1. Mengapa Bapak/Ibu lebih memilih menggunakan pinjaman *online* dan tidak mengajukan pinjaman dari Bank? *karena pinjaman online lebih mudah dan cepat prosesnya. Tanya jawabnya cuma baca-jawab beberapa pertanyaan aja. Yang jelas kalau online itu lebih enak karena prosesnya mudah dan cepat juga. saat saya melakukan pinjaman di Bank, itu persyaratannya terlalu banyak, terus ribet juga. Kalau pinjam di Bank kan lama prosesnya. Datang, ngatri, siapkan berkas, diperiksa lagi berkasnya. Dah gitu nanti untuk cair pinjamnya juga ngga cepat. Tapi juga saya masih belum lunas cicilan pinjaman sebelumnya sedikit lagi. Jadi nggak bisa ajukan pinjman lagi kalok belum lunas.*
2. Apa nama aplikasi pinjaman *online* yang Bapak/Ibu gunakan? *Saya pakek aplikasi PinjamDuit*
3. Bagaimana syarat-syarat menggunakan pinjaman *online* yang telah Bapak/Ibu lakukan? *KTP, Nomor hp, sama harus ada penghasilan tetap.*
4. Bagaimana proses pinjaman *online* di aplikasi yang Bapak/Ibu gunakan? *Dari aplikasi itu saya jawab-jawab soal aja, soalnya tentang identitas saya, habis itu tunggu sebentar di proses, nggak lama uangnya masuk ke rekening.*
5. Apa kelebihan yang Bapak/Ibu dapatkan dari menggunakan pinjaman *online*? *dapat memenuhi kebutuhan saat kepepet.*

6. Kurangnya pinjaman *online* itu dimananya menurut Bapak/Ibu? *Yang buat saya geram itu biasanya setor bayar cicilan rutin, tapi ada satu hari yang saya ngga setor di jam yang sama seperti sebelumnya. Tapi penagihnya menghubungi saya dengan cara ngomong agak ngotot. Saya udah jawab sopan, tapi masih aja pihak penagih itu kayak gitu. Saya geram kali.*

Nama : Suni
Pekerjaan : Jualan Jamu

1. Mengapa Bapak/Ibu lebih memilih menggunakan pinjaman *online* dan tidak mengajukan pinjaman dari Bank? *Saya membutuhkan biaya darurat untuk membayar uang kuliah anak saya dan juga sudah nunggak uang listrik (masih Kwh Meter) sama bayar wifi, dan saya mendapatkannya dengan cepat melalui pinjaman online. saya lakukan pinjaman online ini karena saya merasa lebih mudah prosesnya dan juga cepat pencairan uangnya. kalok di bank nggak bisa, soalnya belum lunas pinjaman saya yang kemaren.*
2. Apa nama aplikasi pinjaman *online* yang Bapak/Ibu gunakan?
KreditPintar
3. Bagaimana syarat-syarat menggunakan pinjaman *online* yang telah Bapak/Ibu lakukan? *Cukup punya KTP aja sama buku rekening juga.*
4. Bagaimana proses pinjaman *online* di aplikasi yang Bapak/Ibu gunakan?
Pertama buat akun dulu, habis itu saya isi data kayak yang dimintak dari aplikasi, saya kirim foto KTP, selfie jugak saya, udah itu aja, tinggal tunggu diproses.
5. Apa kelebihan yang Bapak/Ibu dapatkan dari menggunakan pinjaman *online*? *proses pinjam uang bisa cepat cairnya, saya boleh pinjam uang dan nggak harus ada jaminan.*
6. Kurangnya pinjaman *online* itu dimananya menurut Bapak/Ibu? *Orang yang menagih hutang nggak ada akhlak. Saya bukannya tidak mau bayar, memang sudah jatuh tempo, hari ini misalnya, tapi saya bayarnya tidak*

pagi, tapi sore, saya kira nggak papa lah kan yang penting bayar, dan di hari itu jugak. Ternyata orang yang kerjanya tagih hutang dari KreditPintar kirem sms ke keluarga saya, dibilangnya saya nggak bayar hutang, padahal saya nggak ada niat kekgitu. Saya bayar, tapi tunggu dulu, kebetulan hari itu saya baru ada uang waktu sore. Rupanya orang tagih hutangnya kekgitu.

Nama : Putra
Pekerjaan : Nelayan

1. Mengapa Bapak/Ibu lebih memilih menggunakan pinjaman *online* dan tidak mengajukan pinjaman dari Bank? *saya perlu uang mendesak. Trus pada waktu saya meminjam di Bank kan saya harus bawa berkas dan saya harus melengkapi beberapa persyaratan sehingga prosesnya lebih lama. Tapi pinjaman online ini lebih gampang, karena saya bisa buat dimana aja. di rumah jugak bisa, ya bebaslah mau dimana aja. Yang penting punya Hp internet saja.*
2. Apa nama aplikasi pinjaman *online* yang Bapak/Ibu gunakan? *Saya pinjam dari aplikasi PinjamDuit.*
3. Bagaimana syarat-syarat menggunakan pinjaman *online* yang telah Bapak/Ibu lakukan? *Tidak perlu barang jaminan. Ngga susah. Punya buku rekening, KTP sudah bisa diproses pinjaman kita. Yang penting sanggup bayarnya aja.*
4. Bagaimana proses pinjaman *online* di aplikasi yang Bapak/Ibu gunakan? *saya hanya mengikuti prosedur yang diarahkan dari PinjamDuit. Mulai dari donglod aplikasi, isi data diri, kirim foto KTP, pilih jumlah uang mau saya pinjam, sampai isi nomor rekening. Tinggal tunggu uangnya cair dikirim ke rekening.*
5. Apa kelebihan yang Bapak/Ibu dapatkan dari menggunakan pinjaman *online*? *nggak pakek jaminan*
6. Kurangnya pinjaman *online* itu dimananya menurut Bapak/Ibu?

Ini saya pinjam di aplikasi PinjamDuit ini udah yang ke 3 kali. Yang 2 kali sebelum ini lancer-lancar aja nggak ada masalah apa-apa sampek hutang pinjol saya lunas semua. Tapi kali ini kok laen. Padahal saya udah lunas bayar, tapi masih ditagih-tagih. Saya kok merasa di terror, dijelek-jelekan saya sama orang laen yang nomor hpnya ada sama saya. Semua di-sms. Kan saya malu. Padahal udah lunas semua. Di aplikasinya pun sudah ada tulisan lunas nya.

Nama : Yanti
Pekerjaan : Buruh cuci/ART

1. Mengapa Bapak/Ibu lebih memilih menggunakan pinjaman *online* dan tidak mengajukan pinjaman dari Bank? *untuk modal usaha, saya mau buka warung kecil-kecilan di depan rumah. belum tentukan saya sanggup jadi tukang cuci terus-terusan. Uang yang saya butuhkan sebesar 5 juta, dan saya mengajukan pinjaman ke Bank, namun salah satu persyaratannya harus ada barang (jaminan). Terakhir saya batal lakukan pinjaman di Bank, karena saya tidak ada barang yang bisa saya jadikan jaminan. Mau jadikan rumah untuk jaminan saya rumah kontrakan, kereta pun saya tak punya. Jadi saya pilih pinjaman online, walaupun Cuma dapat pinjaman 3 juta tapi cepat prosesnya.*
2. Apa nama aplikasi pinjaman *online* yang Bapak/Ibu gunakan? *kreditpintar*
3. Bagaimana syarat-syarat menggunakan pinjaman *online* yang telah Bapak/Ibu lakukan? *Tidak harus ada barang sebagai jaminan, Cukup dengan punya KTP dan buku rekening saja.*
4. Bagaimana proses pinjaman *online* di aplikasi yang Bapak/Ibu gunakan? *Cuma saya ikuti arahan dari aplikasi itu aja, sampek uangnya cair.*
5. Apa kelebihan yang Bapak/Ibu dapatkan dari menggunakan pinjaman *online*? *cepat cair uangnya*
6. Kurangnya pinjaman *online* itu dimananya menurut Bapak/Ibu? *Sejauh ini belum ada. Karena ini pinjaman pertama saya, jadi masih aman-aman aja.*

Nama : Fitri
Pekerjaan : *online shopp*

1. Mengapa Bapak/Ibu lebih memilih menggunakan pinjaman *online* dan tidak mengajukan pinjaman dari Bank? *saya berinisiatif pinjaman online karena kondisi darurat. saya melakukan pinjaman online ketika itu karena benar-benar saya membutuhkan uang. Posisi saya memang tidak memiliki uang sama sekali. Saya butuh biaya untuk melakukan tugas saya keluar kota. Saat itu saya baru lulus tes CPNS, jadi untuk tugas latsar saya harus ke luar kota. Dan itu butuh biaya besar karena anak dan suami saya harus ikut serta. Sedangkan saya tidak memiliki tabungan sama sekali. Mau pinjam ke keluarga saya malu. Makanya saya berinisiatif pinjaman online karena kondisi darurat. Kalau pinjam ke bank ribet lagi urusannya dan lama juga pencairannya.*
2. Apa nama aplikasi pinjaman *online* yang Bapak/Ibu gunakan? *AdaKami*
3. Bagaimana syarat-syarat menggunakan pinjaman *online* yang telah Bapak/Ibu lakukan? *Cuma KTP aja sih sama rekening*
4. Bagaimana proses pinjaman *online* di aplikasi yang Bapak/Ibu gunakan? *Saya download aplikasi, saya pilih berapa banyak uang yang mau saya pinjam, terus saya isi data diri berdasarkan pertanyaan yang muncul di aplikasi, ada upload KTP jugak, foto kita selfie lagi, klik pinjam. Udah selesai. Tinggal tunggu uangnya cair.*
5. Apa kelebihan yang Bapak/Ibu dapatkan dari menggunakan pinjaman *online*? *ya cair nya cepat, sesuai dengan yang saya mau, kan saya butuh biaya cepat.*

6. Kurangnya pinjaman *online* itu dimananya menurut Bapak/Ibu? *Belum terlihat, ini kali pertama saya meminjam dari pinjol.*

Nama : Adi
Pekerjaan : Peternak Biri-biri

1. Mengapa Bapak/Ibu lebih memilih menggunakan pinjaman *online* dan tidak mengajukan pinjaman dari Bank? *saya melakukan pinjaman online itu karena untuk membayar cicilan Honda, karena sudah jatuh tempo sampai didatangi oleh orang showroom, kalau saya nggak bayar honda ditarek balek, sedangkan saya juga perlu honda untuk kerja. Kondisi sangat mendesak, tabungan kurang. Di bank pun saya pernah dulu, lama proses cairnya agak lama. Sedangkan saya butuh cepat.*
2. Apa nama aplikasi pinjaman *online* yang Bapak/Ibu gunakan? *kreditpintar*
3. Bagaimana syarat-syarat menggunakan pinjaman *online* yang telah Bapak/Ibu lakukan? *KTP dan harus punya buku rekening.*
4. Bagaimana proses pinjaman *online* di aplikasi yang Bapak/Ibu gunakan? *Saya donglod aplikasi, Cuma saya ikuti arahan dari aplikasi itu aja, sampek uangnya cair.*
5. Apa kelebihan yang Bapak/Ibu dapatkan dari menggunakan pinjaman *online*? *kelebihannya ya cair uangnya cepat, terus ngga pakek jaminan.*
6. Kurangnya pinjaman *online* itu dimananya menurut Bapak/Ibu? *Ini kali pertama saya pinjol. Telat bayar baru 3 hari. Tapi diancam mau ditagih ke rumah. Padahal waktu mau pinjam itu ada eturan ditagih ke rumah kalo nunggaknya udah 3 bulan. Ini baru 3 hari udah mau didatangi saya.*

Lampiran 3

DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara dengan pihak Bank Adeco Langsa



Wawancara dengan Ibu Rosnaini



Wawancara dengan Ibu Suni



Wawancara dengan Bapak Putra



Wawancara dengan Ibu Yanti



Wawancara dengan Ibu Fitri



Wawancara dengan Bapak Adi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Lena Farsiyah

Tempat/Tanggal Lahir : Langsa, 13 November 1999

Agama : Islam

Alamat : Gampong PB Blang Pase Kota Langsa

Nomor Hp : 082240980347

Pendidikan : 1. SD Negeri 3 Langsa
1. MTs Terpadu Langsa
2. SMK Negeri 1 Langsa
3. IAIN Langsa

Pengalaman : Magang di Bank Syariah Adeco Langsa

Hobi : Berenang

Motto : Disetiap kesulitan pasti ada kemudahan, menyerah hanyalah untuk orang yang kalah