

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peranan teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi telah menempatkan pada posisi yang amat strategis karena menghadirkan suatu dunia tanpa batas, jarak, ruang, dan waktu yang berdampak pada peningkatan produktivitas dan efisiensi. Pengaruh globalisasi dengan penggunaan sarana teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola hidup masyarakat dan berkembang dalam tatanan kehidupan baru dan mendorong terjadinya perubahan sosial, ekonomi, budaya, pertahanan, keamanan, dan penegakan hukum.¹

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi khususnya internet mendorong tumbuhnya, bisnis dan perdagangan secara elektronik (*e-commerce*). Pengertian bisnis lebih luas dibandingkan perdagangan sebab ruang lingkup kegiatan bisnis tidak hanya perdagangan tetapi melingkupi bidang yang lebih luas seperti produksi, pengolahan, distribusi, perdagangan/pemasaran, ekspor-impor, pengadaan barang/jasa, jasa perekrutan tenaga kerja, jasa konsultasi bisnis, perkreditan, penjaminan kredit, asuransi, kerjasama usaha, investasi, media massa, property, dll. Kegiatan bisnis yang dilakukan menggunakan media elektronik dinamakan *electronic business (e-business)*, sedangkan perdagangan yang dilakukan menggunakan media elektronik dinamakan *electronic commerce (e-commerce)*. Salah satu bentuk *e-business* dan *e-commerce* yang paling

¹Siswanto Sunarso, 2009, *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik*, PT.Rineka Cipta, Jakarta, hlm.39

dominan adalah bisnis online yaitu kegiatan yang dilakukan dalam jaringan internet.²

Generasi sekarang lebih senang melakukan transaksi jual beli dan pembayaran melalui via online. Kegemaran belanja via internet memicu munculnya aplikasi sistem pembayaran online yang dinilai lebih mudah dan lebih praktis dibandingkan sistem pembayaran dengan uang, cek, bilyet giro. Perubahan gaya hidup modern ini pada akhirnya turut memicu munculnya model bisnis gaya baru berbasis teknologi finansial atau *financial technology* (*fintech*).

Fintech merupakan singkatan dari kata *financial technology* yang dapat diartikan dalam bahasa Indonesia menjadi teknologi finansial. Teknologi finansial adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran. Perkembangan teknologi finansial di satu sisi terbukti membawa manfaat bagi konsumen, pelaku usaha, maupun perekonomian nasional. Namun, di sisi lain memiliki potensi resiko yang apabila tidak dimitigasi secara baik dapat mengganggu sistem keuangan.³

Teknologi finansial berkembang pesat seiring kemajuan teknologi internet dan gadget seperti *handphone* , *smartphone*, PC, tablet PC, *netbook* dan *notebook*. Berbekal gadget dan internet, setiap orang bisa mengakses berbagai macam aplikasi yang dapat digunakan untuk mempermudah

²Iswi Hariyani, Cita Yustisia Serfiani, *Perlindungan Hukum dan Penyelesaian Sengketa Bisnis Jasa PM-TEKFIN*, Jurnal Legislasi Indonesia. Vol 14 No 3, hlm.346

³ Dedi Rianto Rahadi, 2020, *Financial Technology It Is An Emerging Industry That Uses Technology To Improve Activities In Finance*, PT Filda Fikrindo, Bogor, hlm 14.

kehidupan manusia. Sistem pembayaran kini bisa dilakukan melalui internet menggunakan aplikasi dompet elektronik (*e-wallet*). Masyarakat juga bisa mengakses dana pinjaman melalui situs perusahaan teknologi finansial tanpa melalui perbankan ataupun lembaga pembiayaan.

Jenis-jenis *fintech* pun semakin beragam diantaranya seperti inovasi teknologi finansial terkait pembayaran dan transfer, lembaga jasa keuangan dan perusahaan *start-up fintech* yang menggunakan teknologi baru untuk memberikan layanan yang lebih cepat, murah dan cepat. Jenis-jenis *fintech* disektor ini diantaranya seperti *Peer-to-peer (P2P) Lending*, *Crowdfunding*, *Supply Chain Finance*, dan lain-lain. Berdasarkan jenis *fintech* yang berkembang di Indonesia, beberapa lembaga jasa keuangan yang sudah melakukan perkembangan dan inovasi *fintech* terbagi ke dalam beberapa sektor, yaitu layanan perbankan digital (*digital banking*), pembiayaan dan investasi, serta asuransi.

Jenis *fintech* di Indonesia memiliki manfaat dan potensi risiko sesuai dengan proses bisnisnya. Risiko yang muncul dari perusahaan *fintech* di Indonesia adalah :

1. Risiko penipuan (*fraud*)
2. Risiko keamanan data (*cybersecurity*)
3. Risiko ketidakpastian pasar (*market risk*)

Di Indonesia tidak hanya *fintech* legal atau terdaftar yang melakukan kegiatan usahanya disektor jasa keuangan tetapi juga terdapat *fintech* illegal atau tidak terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan yang melakukan kegiatan usahanya di sektor jasa keuangan. *Fintech* terdaftar adalah *fintech* yang memiliki izin resmi dan terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan untuk melakukan

kegiatan usaha di sektor jasa keuangan sedangkan *fintech* ilegal atau tidak terdaftar adalah *fintech* yang tidak memiliki izin resmi dan tidak terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan untuk melakukan kegiatan usahanya di sektor jasa keuangan.

Fintech yang mendapat perhatian dari sekian banyak yang ada di Indonesia adalah *Peer-to-Peer (P2P) Lending*. *Peer-to-Peer (P2P) Lending* atau layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi menurut Pasal 1 angka 3 POJK No 77/POJK.01/2016 adalah “penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman dalam rangka melakukan perjanjian pinjam meminjam dalam mata uang rupiah secara langsung melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet”.

Alur pinjam meminjam secara online melalui *Peer-to-Peer (P2P) Lending* yaitu penyelenggara layanan pinjam meminjam secara online mempertemukan antara debitur (penerima pinjaman) dengan investor/kreditur (pemberi pinjaman) melalui platform yang telah disediakan oleh penyelenggara yang dengan mudah dapat diakses oleh semua orang. Munculnya fasilitas *Peer-to-Peer (P2P) Lending* ini sangat menarik. *Peer-to-Peer (P2P)* merupakan fasilitas kredit tanpa agunan untuk memperoleh pinjaman, tetapi dengan keefektifan yang diperoleh dalam *Peer-to-Peer (P2P) Lending* itu muncul berbagai kelemahan dimana segala manfaat ekonomi, kerugian yang ditimbulkan, serta dampak hukum dari kegiatan pinjam meminjam yang dilakukan secara langsung sepenuhnya menjadi tanggung jawab para pihak sesuai dengan kesepakatan yang telah diperjanjikan.

Kelemahan dari mudahnya mendapatkan pinjaman tanpa agunan dari *Peer-to-Peer (P2P) Lending* ini sering merugikan pihak konsumen, salah satunya dengan menyalahgunakan data pribadi nasabah dengan mengakses kontak ponsel nasabah apabila terjadi keterlambatan dan gagal membayar pinjaman, tentu ini juga meresahkan nasabah dan kontak ponsel yang di hubungi oleh pihak *Peer-to-Peer (P2P) Lending* tersebut. Bukan hanya mengakses kontak ponsel nasabah peminjam yang telat membayar bahkan ada yang kena terror dan dikenakan bunga yang cukup tinggi.

Risiko yang muncul akibat munculnya perusahaan *fintech* di Indonesia baik legal maupun illegal banyak menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen. Pengertian Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah "setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan". Dengan ditimbulkannya kerugian bagi konsumen di perlukannya perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen memiliki beberapa prinsip perlindungan konsumen yaitu prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian, prinsip bertanggung jawab berdasarkan wanprestasi dan prinsip tanggung jawab mutlak. Prinsip ini harus di laksanakan guna terjadinya keseimbangan kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha dalam aktifitas bisnis.⁴

⁴ Danang Sunyoto, 2016, *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, Nuha Medika, Yogyakarta, hlm. 142

Perlindungan hukum terhadap konsumen *fintech* diatur dalam beberapa regulasi diantaranya diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi konsumen dan masyarakat.⁵

Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam memberikan perlindungan konsumen dan masyarakat diatur dalam Pasal 28-31 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Untuk perlindungan konsumen dan masyarakat, Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat yang meliputi :

- a. Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya.
- b. Meminta Lembaga Jasa Keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat.
- c. Tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan disektor jasa keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan melakukan pelayanan pengaduan konsumen yang meliputi :

- a. Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan.
- b. Membuat mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan.

⁵*Ibid*, hlm.216-217

- c. Memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan disektor jasa keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan pembelaan hukum untuk memberikan perlindungan konsumen dan masyarakat yang meliputi:

- a. Memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada Lembaga Jasa Keuangan untuk menyelesaikan pengaduan konsumen yang dirugikan Lembaga Jasa Keuangan.
- b. Mengajukan gugatan :
 1. Untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun di bawah penguasaan pihak lain dengan itikad tidak baik.
 2. Untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Ganti kerugian hanya digunakan untuk pembayaran ganti kerugian kepada pihak yang dirugikan.

Langkah awal yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan adalah dengan mengeluarkan POJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, POJK No 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Peraturan Perlindungan konsumen dalam jasa keuangan dimaksud untuk

melindungi kepentingan konsumen dari perilaku negatif yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa keuangan.

Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam menerima pengaduan konsumen dan pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan diatur dalam Pasal 40-46 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor:1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Konsumen dapat menyampaikan pengaduannya kepada Otoritas Jasa Keuangan dimana pengaduan tersebut harus berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan. Jika terbukti pengaduan tersebut berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan maka Otoritas Jasa Keuangan akan memberikan fasilitas untuk menyelesaikan permasalahan antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan. Dalam kenyataannya fasilitas yang diberikan Otoritas Jasa Keuangan dalam menyelesaikan sengketa konsumen masih terbatas. Fasilitas dalam artian jika terjadi sengketa antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dan konsumen Otoritas Jasa Keuangan hanya memediasi kedua belah pihak tetapi tidak bisa dan tidak punya wewenang untuk memutus sengketa.

Para pihak dalam layanan Fintech Lending ini terdiri dari penyelenggara layanan pinjam meminjam berbasis teknologi informasi, pemberi pinjaman, dan penerima pinjaman. Mekanisme sistem dari penyelenggara fintech akan mempertemukan pihak peminjam dengan pihak yang memberikan pinjaman. Jadi, dikatakan bahwa dalam layanan fintech lending merupakan *marketplace* untuk kegiatan pinjam meminjam uang secara online.

Kegiatan penyelenggara dalam penyelenggaraan layanan Fintech Lending sebagai wadah bagi kegiatan seperti pinjam meminjam uang pada umumnya.

Pemberi pinjaman berkedudukan sebagai kreditur dan penerima pinjaman sebagai debitur. Keduanya memiliki hubungan hukum sebagaimana pinjam meminjam pada umumnya. 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

Pemberi pinjaman berkewajiban memberikan kuasa kepada pihak penyelenggara agar dapat mengelola dana kemudian dana tersebut disalurkan kepada pihak penerima pinjaman, selain itu pemberi pinjaman juga wajib membayar Pajak Penghasilan (Pph) atas dana yang dipinjamkan. Hak bagi pemberi pinjaman adalah mendapatkan atau menerima kembali dana yang telah disalurkan kepada penerima pinjaman dengan bunga yang telah disepakati pada waktu yang telah ditentukan dengan tepat waktu melalui *platform* dari penyelenggara.

Jelaskan

Fintech di Indonesia ada yang menimbulkan kerugian bagi konsumen baik terhadap *fintech* yang terdaftar maupun tidak terdaftar. *Fintech* yang telah terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan Per 19 Februari 2020 sebanyak 161. *Fintech* yang tidak terdaftar atau ilegal menurut Ketua Satgas Waspada Investasi (SWI) jika dikalkulasikan sejak Januari 2020 hingga Maret 2020 ini *Fintech Peer-to-Peer (P2P) Lending* yang sudah ditemukan mencapai 508 perusahaan. Lebih jauh lagi, total pinjaman *Fintech ilegal* yang telah dielesaikan SWI sejak tahun 2018 hingga Maret 2020 sebanyak 2.406

perusahaan.⁶Banyak ditemukan kasus gagal bayar akibat konsumen tidak mampu mengembalikan pinjamannya sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati dalam perjanjian. Hal ini pada akhirnya menimbulkan masalah baru terkait cara-cara penagihan yang tidak patut yang dilakukan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Di kota Padang terdapat 4 (empat) pengaduan *walk in customer* dan 2 (dua) pengaduan tertulis yang diterima oleh kantor Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Sumatera Barat dari bulan Januari 2019 hingga bulan Februari 2020. Penelitian saya ini fokus membahas tentang penyelesaian sengketa *fintech peer to peer lending* terdaftar di kantor Otoritas Jasa Keuangan Regional Sumatera Barat.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penulisan dan penelitian skripsi dengan mengangkat judul **“PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN *FINTECH PEER TO PEER LENDING* TERDAFTAR DI OTORITAS JASA KEUANGAN REGIONAL SUMATERA BARAT”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen *Fintech Peer-to-Peer (P2P) Lending* terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan Regional Sumatera Barat?
2. Apa kendala yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa konsumen *Fintech Peer to Peer (P2P) Lending* terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan Regional Sumatera Barat dan upaya yang dapat di lakukan untuk mengatasinya?

C. Tujuan Penelitian

⁶LestariNingsih, <https://www.google.com/amp/s/amp.wartaekonomi.co.id/berita276677/mantap-per-maret-2020-388-fintech-ilegal-disergap-satgas-waspada-investasidiakses> pada tanggal 8 Juli 2020 jam 17.19

1. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa konsumen *Fintech Peer-to-Peer (P2P) Lending* di Otoritas Jasa Keuangan Regional Sumatera Barat
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa konsumen *Fintech Peer to Peer (P2P) Lending* terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan Regional Sumatera Barat dan upaya apa yang dapat dilakukan untuk mengatasinya.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai penyelesaian sengketa konsumen *Fintech Peer-to-Peer (P2P) Lending* terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan Regional Sumatera Barat ini dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis kepada semua kalangan, antara lain:

1. Secara teoritis

Dapat membuka cakrawala berpikir sekaligus sebagai sarana dalam pengembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang hukum khususnya mengenai perkembangan hukum perdata dalam hal penyelesaian sengketa konsumen *Fintech Peer-to-Peer (P2P) Lending* terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan Regional Sumatera Barat.

2. Secara praktis

- a. Memberikan pengetahuan kepada masyarakat banyak maupun individu ataupun pihak-pihak yang berkepentingan.
- b. Memberikan pengetahuan kepada masyarakat bagaimana penyelesaian sengketa konsumen *Fintech Peer-to-Peer (P2P) Lending* terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan Regional Sumatera Barat

E. Metode Penelitian

Metode penelitian untuk mendapatkan hasil penelitian yang objektif, ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan, maka dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang dipakai ialah metode pendekatan yuridis empiris yaitu pendekatan masalah melalui penelitian hukum dengan melihat norma hukum yang berlaku dan menghubungkan dengan fakta yang ada dalam lapangan.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu penelitian yang memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan dan gejala-gejala sosial lainnya yang berkembang di tengah-tengah masyarakat⁷. Hal ini diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat diharapkan dapat memperoleh gambaran yang menyeluruh, lengkap, dan sistematis tentang objek yang akan diteliti.

3. Jenis dan Sumber Data

Dalam penulisan ini jenis datanya adalah :

- a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh seorang peneliti langsung dari sumbernya tanpa perantara pihak lain (langsung dari

⁷ Soejono Soekanto, 2006, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, hlm. 10

objeknya), lalu dikumpulkan dan diolah sendiri atau seorang atau suatu organisasi⁸.

b. Data sekunder

Data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dari sumbernya (objek penelitian), tetapi melalui sumber lain. Peneliti mendapatkan data yang sudah jadi yang dikumpulkan oleh pihak lain dengan berbagai cara atau metode baik secara komersial maupun non komersial⁹. Data sekunder terdiri dari :

a) bahan hukum primer, merupakan bahan yang mempunyai kekuatan mengikat terdiri dari :

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
3. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia
4. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan;
5. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan;
6. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan;
7. Peraturan Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran;

⁸ Suteki, Galang Taufani, 2018, *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Depok, hlm. 214

⁹ *Ibid.*, hal. 215

8. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi;.
 9. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan
- c. Bahan hukum Sekunder, yaitu bahan hukum yang bersifat menunjang bahan hukum primer yang terdiri dari buku-buku yang erat kaitannya dengan penelitian.
 - d. Bahan hukum tersier, merupakan bahan penunjang pemahaman. Digunakan untuk memperjelas maksud maupun arti dari bahan yang diperoleh baik Undang-Undang, ilmu pengetahuan maupun bahan yang didapat dari lapangan. Bahan hukum tersier yaitu kamus hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

Sumber data yang dimaksud peneliti disini adalah :

- a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Peneliti memperoleh data dengan cara membaca buku-buku, dokumen-dokumen, peraturan yang berhubungan dengan penyelesaian sengketa konsumen *Fintech Peer-to-Peer (P2P) Lending* terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan. Penelitian kepustakaan ini dilakukan pada Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas.

- b. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan dilakukan pada Kantor Otoritas Jasa Keuangan. Penelitian ini dilakukan dengan maksud mendapatkan data yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas sehingga dapat memberikan jawaban terhadap permasalahan yang dimaksud.

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui data tertulis. Dalam hal ini dilakukan guna memperoleh literatur-literatur yang berhubungan dan berkaitan dengan Penyelesaian Sengketa *Fintech Peer-to-Peer (P2P) Lending*.

b. Wawancara

Wawancara adalah cara memperoleh informasi/data dengan menggunakan cara tanya jawab sambil langsung bertatap muka dengan objek penelitian untuk memperoleh keterangan yang diinginkan. Wawancara dilakukan dengan beberapa pihak yaitu dengan Kepala Kantor Otoritas Jasa Keuangan.

1. Metode Pengolahan Data dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang dipakai adalah *editing* , maksudnya adalah proses merapikan dan pemeriksaan data yang diperoleh berupa informasi, berkas, catatan, dan dokumen yang didapat dari hasil penelitian. Hal ini bertujuan untuk mempersiapkan data secara baik untuk dianalisis.

b. Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah kualitatif, yaitu analisis yang didasarkan pada peraturan perundang-undangan, pandangan para pakar termasuk pengetahuan yang didapat kemudian diuraikan dalam bentuk kalimat-kalimat.

F. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini diuraikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan menjelaskan Tinjauan tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen Fintech *Peer to Peer Lending* Terdaftar di Kantor Otoritas Jasa Keuangan Regional Sumatera Barat

BAB III PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan tentang hasil penelitian mengenai Penyelesaian Sengketa Konsumen *Fintech Peer to Peer Lending* Terdaftar di Kantor Otoritas Jasa Keuangan Regional Sumatera Barat

BAB IV PENUTUP

Bab ini merupakan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang diuraikan dalam tulisan ini.