

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perbankan dalam ajaran islam, bukan semata menjadi sebuah selogan marketing saja untuk memikat minat konsumen, akan tetapi juga menjadi komponen yang menyatu dengan seluruh kegiatan bank syariah. Perbankan syariah dalam mengoperasikan kegiatan bisnisnya tidak hanya menghimpun dana, menyalurkan dana, tetapi juga memberikan layanan jasa kepada masyarakat berdasarkan UU Nomor 21 Tahun 2008 mengenai perbankan syariah. Dalam penyaluran dana bank syariah harus berdasarkan landasan Al-Qur`an dan hadist. Dalam ekonomi islam melarang adanya segala bentuk riba, dalam perbankan syariah keuntungannya didasarkan pada keuntungan bagi hasil dan pengelolaan perbankan juga didasarkan pada prinsip kehati-hatian untuk mencapai tujuan perbankan yang sehat, efisien, dan kuat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.² Sesuai firman Allah ta`ala dalam Q.S Ali Imran ayat 130

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Terjemahan: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah

² Rachmadi Usman, *Produk Dan Akad Perbankan Syariah Di Indonesia*, (PT Citra Aditya Bakti, 2009), hlm. 15

*supaya kamu mendapat keberuntungan. Peliharalah dirimu dari api neraka, yang disediakan untuk orang-orang yang kafir”. (Q.S. Ali Imran:30).*³

Dalam kegiatan bisnis islam tidak lepas dari adanya sebuah etika, tujuan dari adanya etika bisnis islam adalah bentuk upaya yang diberlakukan agar tidak menyeleweng dari syariat islam. Bisnis termasuk bagian dari kegiatan yang melibatkan manusia secara langsung untuk mencapai kemaslahatan dunia akhirat, yang menjadi permasalahan saat ini ialah munculnya baik dalam lingkup individual atau perusahaan dalam menjalankan bisnis yang tidak sesuai dengan syariah islam.⁴ Sesuai dengan perintah Allah SWT untuk berperilaku adil terhadap sesama tanpa membeda-bedakan yang satu dengan yang lainnya, dan harus menegakkan kebenaran. Yang tertuang dalam Q.S Al-Maidah ayat 8

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ ۚ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا ۗ
اعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

*Artinya: “Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil, dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil, berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan” (Qs. Al-Maidah:8).*⁵

Kata pembiayaan adalah kata yang sering didengar dalam kehidupan sehari-hari, Pembiayaan secara umum memiliki arti sebagai

³ Departemen, Al-Qur`an dan Terjemahannya, hlm. 67

⁴ Iwan Aprianto, DKK, *Etika & Konsep Manajemen Bisnis Islam*, (Group Penerbitan CV Budi Utama, 2020), hlm. 1-2

⁵ Departemen, Al-Qur`an dan Terjemahannya..., hlm. 109

penyedia dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu, yang berdasarkan kesepakatan atau persetujuan antara bank dengan pihak lain dengan mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan dana atau tagihan tersebut setelah jangka waktu yang disetujui dengan bagi hasil atau imbalan.⁶ Akan tetapi jika ditambahkan kata “gagal bayar” maka akan lebih sangat biasa. Karena dalam kehidupan bermasyarakat ada budaya dengan “*sikap saling toleransi*”, budaya ini seperti sudah mendarah daging dan sudah mempengaruhi sikap seseorang dalam memandang sebuah hubungan. Dalam proses memasarkan produk memang cukup mudah, yang sulit yaitu bagaimana cara agar dana yang diberikan perusahaan tersebut dapat kembali dengan lancar. Karena perusahaan akan berhadapan dengan berbagai macam debitur yang tidak tahu niat aslinya.⁷ Pemberian pembiayaan menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 pasal 8 yaitu dilaksanakannya berdasarkan analisis dengan menetapkan prinsip kehati-hatian tujuannya agar nasabah mampu melunasi hutangnya atau mengembalikan pembiayaan sesuai dengan perjanjian sehingga risiko kemacetan dalam pelunasan dapat dihindari. Dengan demikian pembiayaan yang diberikan kepada nasabah tidak menutup kemungkinan dari adanya risiko telat bayar yang dapat mempengaruhi kinerja bank syariah yang bersangkutan.⁸

⁶ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), Edisi Ke-6, Cet. Ke-6, hlm. 92

⁷ Trisno Juwono, *Sukses Menagih Hutang dengan Hati*, (Guepedia), hlm. 12

⁸ Adiwarmarman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2010), hlm. 260

Sebuah strategi diperlukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Strategi harus mampu memberikan gambaran fenomena yang jelas mengenai apa yang dilakukan perusahaan dalam membidik sasaran agar dapat memaksimalkan kesempatan dengan baik.⁹ Strategi penagihan di berbagai perusahaan atau institusi memegang peranan yang penting dalam mencapai kesuksesan bisnis. Kegiatan penagihan ini perlu memberikan kesan yang baik di mata pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan serta produk yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan pelanggan berdasarkan kepuasan pelanggan.¹⁰

Persoalannya, dalam sistem penagihan nasabah yang bandel menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan pembiayaan. Penagihan yang menggunakan jasa *debt collector* sering di indikasikan dengan kekerasan kepada nasabah, bahkan sampai ada yang melakukan kekerasan fisik. Terdapat temuan dari seorang yang mengaku nasabah dari sebuah bank di Jakarta Barat yang mendapati kejadian yang kurang mengenaikan saat proses penagihan. Dan juga dalam beberapa kurun waktu terakhir ada kasus tewasnya nasabah Citibank, yang diduga disebabkan oleh penagih hutang. Pada November 2018 YLKI mendapatkan pengaduan terkait fintech P2P Lending lebih dari 200 laporan tentang penagihan dengan cara tidak manusiawi dan tingginya suku bunga rata-rata.¹¹ Menurut ketua

⁹ Sofyan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 168

¹⁰ Juli Ismanto, *Manajemen Pemasaran*, (Banten: Unpam PRESS, 2020), hlm. 13

¹¹ Asosiasi Fintech: Nasabah Bandel akan Masuk Daftar Hitam Industri Keuangan
Halaman all-Kompas.com dalam
<https://ekonomi.kompas.com/read/2018/11/27/104000026/asosiasi-fintech--nasabah-bandel-akan-masuk-daftar-hitam-industri-keuangan?page=all> diakses 22 januari 2022

perhimpunan bank umum bahwa memang lebih efektif jika menagih dengan menggunakan jasa *debt collector* kepada nasabah yang bermasalah dalam membayar kewajibannya daripada harus menempuh prosedur hukum yang dirasa sangat rumit. Pada pasal 7 peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/2009 membuka peluang penagihan transaksi dengan mempergunakan jasa diluar bank atau menggunakan jasa *debt collector*, dengan adanya kebijakan tersebut menjadi dasar praktik penugasan terhadap pihak ketiga dengan syarat membawa surat dari bank yang bersangkutan.¹² Menindaklanjuti hal tersebut Bank Indonesia (BI), akan memberikan sanksi tegas dari perbankan yang menggunakan jasa *debt collector* dengan cara yang tidak manusiawi, perbankan boleh saja menggunakan jasa *debt collector* asalkan tetap menggunakan cara-cara yang baik dan sopan.¹³ Terlebih lagi dalam masa pandemi banyak kelompok masyarakat yang kehilangan penghasilan, yang menyebabkan risiko terlambat membayar kewajiban angsuran yang diterimanya. Menanggapi hal tersebut maka pada tanggal 24 Maret 2020 OJK mengeluarkan peraturan No.11/POJK.03/2020 yang berisikan tentang pemberian kelonggaran atau relaksasi kredit/pembiayaan kepada debitur yang terkena imbas dari wabah virus covid-19.¹⁴ Disisi lain dengan

¹² Butuh Terobosan Hukum Penagihan Utang, kompas.com, dalam <https://amp.kompas.com/nasional/read/2011/04/15/0358413/twitter-com?page=all#page2> diakses 23 Januari 2022

¹³ Debt Collector Kasar, Izin Bank Bisa Dicabut, dalam <https://money.kompa.com/read/2014/04/17/1915397/.Debt.Collector.Kasar.Izin.Bank.Bisa.Dicabut> diakses 23 Januari 2022

¹⁴ Harian Ekonomi Neraca, OJK Rilis Kebijakan Aturan Lanjutan Relaksasi di Perbankan, 2020

munculnya kebijakan tersebut berimplikasi menimbulkan nasabah yang melakukan penyimpangan, dimana nasabah yang mampu melakukan pembayaran namun berniat tidak membayarkannya. Dalam praktik perbankan selaku pemberi pembiayaan haruslah membuat strategi atau kebijakan terkait nasabah yang terlambat membayar kewajibannya.

Bank Panin Dubai Syariah merupakan lembaga keuangan syariah yang ada di Kota Malang, secara legal formal, memiliki produk pembiayaan untuk membantu permodalan usaha nasabah. Pendirian Bank Panin Dubai Syariah adalah bank dengan menjalankan kegiatan usaha di bidang perbankan dengan prinsip bagi hasil berdasarkan syariat islam. Panin Dubai Syariah Bank mendapat izin usaha dari Bank Indonesia No.11/52/KEP.GBI/DpG/2009 pada tanggal 6 Oktober 2009 sebagai bank umum berdasarkan prinsip syariah dan mulai beroperasi sebagai Bank Umum Syariah pada tanggal 2 Desember 2009.¹⁵ Berdasarkan survey awal saya di Bank Panin Dubai Syariah Malang terdapat beberapa nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran. Melihat keadaan tersebut Bank Panin Dubai Syariah Malang perlu menetapkan startegi untuk menindaklanjuti nasabah yang terlambat membayar angsuran. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Strategi Bank Panin Dubai Syariah Malang dalam Penagihan Terhadap Nasabah Terlambat Membayar Ditinjau dari Etika Bisnis Islam”**

¹⁵ Paninbanksyariah.co.id Panin bank Syariah

B. Fokus Penelitian

Dari uraian konteks penelitian diatas, maka masalah-masalah tersebut penting untuk diketahui mengenai bagaimana peran bank panin dubai syariah dalam menetapkan strategi penagihan melalui surat, telephone, kunjungan personal dan tindakan yuridis terhadap nasabah terlambat membayar kewajiban. Secara khusus dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi penagihan melalui surat terhadap nasabah terlambat membayar angsuran berdasarkan etika bisnis islam?
2. Bagaimana strategi penagihan melalui telepon terhadap nasabah terlambat membayar angsuran berdasarkan etika bisnis islam?
3. Bagaimana strategi penagihan melalui kunjungan personal terhadap nasabah terlambat membayar angsuran berdasarkan etika bisnis islam?
4. Bagaimana strategi penagihan melalui tindakan yuridis terhadap nasabah terlambat membayar angsuran berdasarkan etika bisnis islam?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan strategi melalui surat terhadap nasabah terlambat membayar angsuran berdasarkan etika bisnis islam.

2. Untuk mengetahui penerapan strategi melalui telepon terhadap nasabah terlambat membayar angsuran berdasarkan etika bisnis islam.
3. Untuk mengetahui penerapan strategi kunjungan personal terhadap nasabah terlambat membayar angsuran berdasarkan etika bisnis islam.
4. Untuk mengetahui penerapan strategi tindakan yuridis terhadap nasabah terlambat membayar angsuran berdasarkan etika bisnis islam.

D. Manfaat penelitian

Secara terperinci manfaat dari penelitian ini, adalah sebagai berikut:

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan tentang teori yang berkaitan dengan strategi penagihan perbankan terhadap nasabah yang mengalami terlambat membayar secara manusiawi yang sejatinya perlu ditingkatkan, dimana ada beberapa kejadian yang tidak mengenakan yang diterima nasabah saat proses penagihan berlangsung.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Lembaga Keuangan

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk pengambilan kebijakan oleh manajemen

perusahaan, terutama dalam pertimbangan pembuatan kebijaksanaan sehubungan dengan etika penagihan yang baik.

b. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan menjadikan sarana juga menambah wawasan bagi mahasiswa UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung khususnya pada mahasiswa jurusan Perbankan Syariah.

c. Bagi Nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat menyampaikan informasi perihal etika yang diberlakukan oleh bank syariah telah sejalan dengan perundang-undangan yang telah ditentukan, sehingga nasabah dapat mengetahui bahwa sistem operasional yang dimiliki bank syariah berbeda dengan bank konvensional

d. Bagi Penulis

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan pengalaman belajar dalam memecahkan masalah yang diteliti di lapangan, serta dapat menambah wawasan khususnya mengenai etika penagihan bank syariah.

e. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya, dengan menindaklanjuti dengan penelitian yang lebih mendalam terkait permasalahan yang ada di lembaga keuangan.

E. Penegasan Istilah

Sebagai tahap awal dalam mendapatkan skema yang jelas dan memudahkan dalam memahami isi dari skripsi ini. dengan itu perlu adanya penjelasan terhadap beberapa istilah yang terkait dengan tujuan skripsi ini. dengan adanya penegasan tersebut diharapkan tidak menimbulkan kesalahpahaman terhadap pemaknaan judul dari beberapa istilah yang digunakan. Adapun judul dari skripsi ini adalah "Strategi Bank Panin Dubai Syariah Malang dalam Penagihan terhadap Nasabah Terlambat Membayar Ditinjau dari Etika Bisnis Islam"

1. Secara Konseptual

- a. Perbankan Syariah merupakan lembaga keuangan dengan layanan jasa bebas bunga kepada para nasabahnya. Perbankan syariah merupakan intermediasi antara pihak investor dengan orang yang membutuhkan dana melalui lembaga keuangan. Kegiatan bank syariah mengacu pada hukum islam, dan tidak mengandung bunga, pendapatan yang diterima perbankan maupun nasabahnya berdasarkan dari akad dan perjanjian antara bank dengan nasabah.¹⁶
- b. Strategi merupakan cara untuk mencapai target akhir, strategi lebih dari sebuah rencana. Strategi adalah rencana yang terperinci, strategi merupakan bagian dari perusahaan yang menjadi satu kesatuan. Strategi adalah sebuah tindakan

¹⁶Ismail, *Perbankan Syariah*, (Kencana. Prenadamedia Group, 2011), hlm. 24-25

bertahap dan terus-menerus sesuai harapan pelanggan di masa yang akan datang.¹⁷

- c. Penagihan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan menagih, permintaan supaya membayar hutangnya.¹⁸ Penagihan adalah klaim kepada pihak lain atas uang, jasa atau barang yang dapat diterima dalam jangka waktu satu tahun, atau dalam siklus perusahaan. Dalam proses penagihan dilarang menyakiti hati maupun fisik, dilarang melakukan hal-hal diluar SOP (*Standart Operating Procedure*) yang telah ditetapkan oleh bank syariah, dan larangan melakukan pemerasan dan pemaksaan kepada nasabah bermasalah. Bank syariah boleh melakukan penyitaan atau lelang angunan seperti kesepakatan yang tertulis pada pembiayaan pada poin pasal kelalaiagn, hak dan tanggungjawab yang tidak ditunaikan dengan baik oleh nasabah.¹⁹
- d. Menurut UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah Bab 1 Pasal 1 ayat 25 menerangkan pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa: a) transaksi bagi hasil dalam bentuk *musyarakah dan*

¹⁷ Ismail, *Manajemen Strategi Sektor Publik*, (Pasuruan: CV.Penerbit Qiara Media, 2020), hlm. 7

¹⁸ Hasan Alwi, dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 850

¹⁹ Ahmad Ifham, *Ini Lho KPR Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2017), hlm. 76

mudharabah, b) transaksi pinjam-meminjam dalam bentuk *qard*, c) transaksi sewa-menyewa dalam bentuk *ijarah*, d) transaksi jual beli dalam bentuk piutang *mudharabah*, *istishna`*, *salam*, e) transaksi sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiyah bitamlik*.²⁰

- e. Keterlambatan membayar atau tunggakan merupakan pembiayaan yang belum dibayarkan oleh debitur setelah jatuh tempo yang sudah ditentukan pada perjanjian. Pembayaran angsuran pembiayaan disesuaikan dengan kemampuan debiturnya, yang kemudian ditulis oleh pihak bank, sehingga perbankan akan mendapat gambaran jelas mengenai suatu jumlah pembiayaan yang diberikannya dan waktu pelunasan pembiayaan tersebut dapat dilunasi.²¹
- f. Etika bisnis islam adalah bentuk upaya dan proses untuk mengetahui hal-hal yang benar dan salah yang kemudian melanjutkan pada hal yang benar berkenaan produk dan pelayanan perusahaan dengan pihak yang bersangkutan berdasarkan tuntutan perusahaan. Etika bisnis islami merupakan suatu budaya moral atau kebiasaan yang berkaitan dengan kegiatan bisnis perusahaan.²²

²⁰ *Ibid.*, hlm. 90

²¹ Jurnal repository.uin-suska.ac.id.2018.Riau.hlm. 35-36

²² Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 35

2. Secara Operasioanl

Istilah yang perlu ditegaskan dalam Strategi Bank Panin Dubai Syariah Malang dalam Penagihan terhadap Nasabah Terlambat Membayar Ditinjau dari Etika Bisnis Islam adalah pada penelitian ini nantinya penulis akan meneliti bagaimana strategi yang diterapkan Bank Panin Dubai Syariah dalam menangani nasabah terlambat membayar angsuran ditinjau dari etika bisnis islam.

F. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan buku pedoman skripsi Universitas Sayyid Ali RAhmatullah Tulungagung, Sistematika dalam pembahasan pada penulisan skripsi terbagi dalam enam bab, dan pada setiap bab nya terdapat sub bab sebagai perinci, maka dari itu sistem pembahasannya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan membahas mengenai konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah, serta sistematika penulisan dalam penelitian ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab yang kedua berisikan landasan teoritis yang membahas tentang sub variabel, serta penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ketiga peneliti menjelaskan tentang jenis dan pendekatan penelitian, kehadiran peneliti, instrumen penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan, teknik analisis data, pengecekan keabsahan, serta tahap-tahap penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini berisikan hasil dari penelitian yang telah dilakukan berdasarkan topik dalam penelitian.

BAB V PEMBAHASAN

Pada bab kelima akan membahas mengenai hasil dari penerapan strategi penagihan terhadap nasabah terlambat membayar angsuran pada Bank Panin Dubai Syariah KCP Malang.

BAB VI PENUTUP

Bab terakhir menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dalam penelitian skripsi. Bagian terakhir ini diantaranya: daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian, serta daftar riwayat hidup.