

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penggunaan jasa penagih hutang atau debt collector sudah sangat lazim, bahkan bisa dikatakan menjadi bagian yang tak terpisahkan dari industri perbankan dan lembaga keuangan, biasanya jasa debt collector dapat disewa sesuai dengan kontrak yang telah disepakati. Berbicara mengenai debt collector banyak masyarakat yang berpendapat bahwa seorang debt collector selalu berperilaku kasar kepada nasabah, wajah mereka yang menakutkan, badan mereka besar-besar serta penampilannya seperti seorang preman. Namun pada kenyataannya berdasarkan observasi yang telah dilakukan peneliti pada tanggal 21 September 2019 ternyata pendapat masyarakat yang mengatakan seperti itu tidaklah benar, karena debt collector yang peneliti dapatkan mereka berperilaku sopan dan tidak berpenampilan seperti seorang preman, mereka benar-benar mendatangi nasabah hanya untuk menagih tidak pernah melakukan kekerasan.¹

Kecenderungan studi sebelumnya yang membahas tentang debt collector pertama yaitu dibahas oleh Shinta Dwiningthyas dimana yang menjadi fokus penelitiannya yaitu mengenai persoalan Dasar Hukum Penggunaan Debt Collector,² kedua penelitian yang dilakukan oleh Gyna Mulia Agani membahas persoalan

¹ Observasi, pada tanggal 21 September 2019.

² Shinta Dwiningthyas, '*Penggunaan Debt Collector dalam Penyelesaian Kredit Macet Pada Bank Standard Chartered (Analisis Putusan MA Nomor 3192 K/Pdt/2012)*' (Skripsi, Program studi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2015)

mengenai Model Komunikasi Debt Collector,³ ketiga peneliti yang dilakukan oleh Rizky Febri Dewanti mengenai persoalan Aspek Hukum Debt Collector,⁴ keempat peneliti yang dilakukan oleh Kukuh Wijatmoko membahas tentang persoalan Hukum Tindak Pidana Debt Collector⁵ dan peneliti yang dilakukan oleh Fahiyola Natasya Tobing membahas mengenai persoalan Kejahatan Debt Collector.⁶ Akan tetapi penelitian yang akan dilakukan berbeda dengan penelitian sebelumnya dalam penelitian ini membahas persoalan Sifat Amanah Debt Collector.

Dengan demikian motivasi peneliti untuk meneliti sifat amanah debt collector yaitu karena belum ada yang meneliti mengenai hal tersebut, selain itu motivasi lainnya agar debt collector yang ada di Watampone bisa amanah dalam menjalankan penagihan, sehingga nasabah tidak akan merasa terancam apabila debt collector datang untuk menagih.

Penelitian mengenai sifat amanah debt collector ini sangat penting karena dengan menjalankan penagihan dengan amanah nasabah tidak akan menghindar lagi dan pandangan masyarakat yang mengatakan bahwa debt collector sering berperilaku kasar pada nasabah bisa berubah. Untuk itu agar debt collector bisa berperilaku lebih

³ Gyna Mulia Agani, '*Model Komunikasi Debt Collector dalam Menjalankan Penagihan pada Debitur PT. BFI (Studi pada PT. Bunas Finance Indonesia Bandar Lampung)*' (Skripsi, Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung Bandar Lampung, 2017)

⁴ Rizky Febri Dewanti, '*Debt Collector dalam Perspektif Hukum di Indonesia*' (Skripsi, Program Studi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2017)

⁵ Kukuh Wijatmoko, '*Pertanggungjawaban Pidana Bank Terhadap Tindak Pidana yang dilakukan Debt Collector dalam Penagihan Kredit Bermasalah (Studi Kasus Terhadap Putusan Nomor 1201/Pid. B/2011/PN. Jkt. Sel.)*', (Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Jenderal Soedirman, 2012)

⁶ Fahiyola Natasya Tobing, '*Analisis Kriminologis Terhadap Kejahatan Penganiayaan yang dilakukan oleh Penagih Hutang (Debt Collector) (Studi Wilayah Hukum Bandar Lampung)*', (Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Lampung Bandar Lampung, 2017)

baik lagi diharapkan bisa menjalankan penagihan dengan amanah karena bagaimanapun melakukan tindakan kekerasan dalam Islam tentu saja tidak diperbolehkan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan diteliti, yaitu:

1. Bagaimana perilaku Debt Collector di PT. FIFGROUP Pos Bone dalam menjalankan penagihan terhadap nasabah?
2. Bagaimana kontribusi Debt Collector terhadap pelunasan hutang nasabah di PT. FIFGROUP Pos Bone?
3. Bagaimana perspektif Islam terhadap penggunaan Debt Collector di PT. FIFGROUP Pos Bone dalam penagihan hutang nasabah?

C. Definisi Operasional

Untuk menghindari kekeliruan dalam memahami makna yang terkandung dalam skripsi ini, peneliti merasa perlu untuk memberikan pengertian kata demi kata yang terdapat dalam judul skripsi.

Pertama, Debt Collector yaitu orang atau sekumpulan orang yang dimintai jasanya oleh PT. Fifgroup untuk menagih hutang kepada nasabah yang bermasalah.

Kedua, Menjalankan Penagihan merupakan tugas yang diberikan PT. Fifgroup kepada debt collector untuk menjalankan penagihan kepada nasabah yang berhutang.

Ketiga, Perspektif Islam merupakan pandangan Islam terhadap masalah yang terjadi atau sudut pandang yang digunakan dalam melihat suatu fenomena.

D. Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dan rumusan masalah yang diangkat penulis, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui perilaku debt collector di PT. FIFGROUP Pos Bone dalam menjalankan penagihan terhadap nasabah.
- b. Untuk mengetahui kontribusi debt collector terhadap pelunasan hutang nasabah di PT. FIFGROUP Pos Bone.
- c. Untuk mengetahui perspektif Islam terhadap penggunaan debt collector di PT. FIFGROUP Pos Bone.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Kegunaan Ilmiah

Peneliti ini dapat memberikan tambahan informasi, wawasan dan pengetahuan mengenai penggunaan debt collector dalam menjalankan penagihan dalam perspektif Islam.

b. Kegunaan Praktis

1) Bagi Peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

2) Bagi Masyarakat

Sebagai informasi untuk mengetahui bagaimana penggunaan debt collector dalam menjalankan penagihan bagi nasabah-nasabah

yang berhutang serta bagaimana perilaku debt collector dalam menagih nasabah.

c. Bagi Kampus IAIN Bone

Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang membahas mengenai penggunaan debt collector dalam menjalankan penagihan terhadap nasabah dalam perspektif Islam.

E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan hasil penelusuran peneliti tentang penelitian terdahulu yang dilakukan oleh orang lain, untuk membuktikan bahwa penelitian yang akan dilakukan berbeda dengan penelitian sebelumnya. Adapun yang menjadi hasil penelusuran peneliti adalah :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Shinta Dwiningthya dengan judul “Penggunaan debt collector dalam penyelesaian kredit macet pada bank standard chartered (Analisis Putusan MA Nomor 3192 K/Pdt/2012)”. Penelitian dilakukan pada tahun 2015. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian *library research*, yang mengkaji berbagai dokumen terkait dengan penelitian. Metode yang digunakan adalah metode penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan debt collector dalam Penagihan kredit macet yang dilakukan tidak sesuai dengan peraturan pokok-pokok etika penagihan yang sudah ditetapkan oleh Bank Indonesia karena seringkali menimbulkan kerugian bagi konsumen kartu kredit, seperti kasus pada Putusan MA Nomor 3192 K/Pdt/2012 yang merugikan nasabah Bank *Standard Chartered* karena jasa

pihak ketiga (debt kolektor) yang dikuasakan oleh pihak bank tidak bekerja secara profesional dan menggunakan pendekatan intimidasi serta premanisme.⁷

2. Penelitian yang dilakukan oleh Gyna Mulia Agani dengan judul “Model Komunikasi Debt Collector dalam Menjalankan Penagihan pada Debitur PT. BFI”. Penelitian dilakukan pada tahun 2017. Penelitian ini menggunakan teori model komunikasi dan teori komunikasi verbal, nonverbal. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah tingkat pemahaman debt kolektor tentang SOP penagihan berada dalam tahap pemahaman ekstrapolasi, mereka dapat memahami SOP atau prosedur penagihan perusahaan dan mengaplikasikannya dalam kegiatan menagih mereka kepada konsumen, semua debt collector ingin menunjukkan bahwa mereka hanya menjalankan tugas dengan wewenang dan peraturan yang telah ditetapkan, dan mereka berusaha untuk profesional dan tidak merugikan klien dari PT. BFI itu sendiri, dengan cara memelihara hubungan baik antara kolektor dan kliennya. Sehingga model komunikasi yang digunakan debt kolektor yaitu model komunikasi pace dan faules, dimana kegiatan menagih debitur dalam satu hari normalnya terjadi secara berulang-ulang mulai dari kebiasaannya,

⁷ Shinta Dwiningthyas, ‘Penggunaan Debt Collector Dalam Penyelesaian Kredit Macet Pada Bank Standard Chartered(Analisis Putusan MA Nomor 3192 K/Pdt/2012)’ (Skripsi, Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2015).

pengetahuan, pertukaran informasi, cara berinteraksi, lalu simbol yang digunakan, berulang setiap hari.⁸

3. Penelitian yang dilakukan oleh Rizky Febri Dewanti dengan judul “Debt Collector dalam Perspektif Hukum di Indonesia”. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2017. Metode penelitian ini menggunakan metode hukum normatif yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau sekunder belaka dan bersifat deskriptif. Sumber data terdiri dari data sekunder yakni sumber hukum primer, sekunder dan tersier, metode pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan wawancara, kemudian data dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan aturan hukum debt kolektor mengacu pada Surat Edaran Bank Indonesia, dimana penggunaan jasa pihak ketiga ini diperbolehkan, hal ini sebagaimana tercantum dalam Surat Edaran Bank Indonesia No. 14/17/DASP/2012 perihal penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu. Dalam bekerja sama dengan perusahaan penyedia jasa penagihan Kartu Kredit, Penerbit APMK wajib memperhatikan dan memenuhi ketentuan yang terdapat di butir VILD angka 4 Surat Edaran tersebut, yakni debt kolektor diwajibkan menggunakan identitas resmi dan dilarang menggunakan cara ancaman, serta hal-hal yang dapat merugikan debitur. Hal yang perlu diperhatikan dalam menghadapi debt kolektor yaitu ajak bicara baik-baik, jangan lupa tanyakan identitas resminya,

⁸ Gyna Mulia Agani, ‘Model Komunikasi Debt Collector dalam Menjalankan Penagihan pada Debitur PT. BFI (Studi pada PT. Bunas Finance Indonesia Bandar Lampung)’ (Skripsi, Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung Bandar Lampung, 2017)

pertahankan objek jaminan dan laporan polisi apabila bertindak memaksa karena tindakan tersebut merupakan perbuatan melawan hukum pidana.⁹

4. Penelitian yang dilakukan oleh Kukuh Wijatmoko dengan judul “Pertanggungjawaban Pidana Bank Terhadap Tindak Pidana yang dilakukan Debt Collector dalam Penagihan Kredit Bermasalah (Studi Kasus Terhadap Putusan Nomor 1201/Pid. B/2011/PN. Jkt. Sel.). Penelitian ini dilakukan pada tahun 2012. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Yuridis Normatif, yaitu pendekatan yang menggunakan konsep legisme positivistis, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, buku-buku literature, peraturan perundang-undangan dan dokumen-dokumen lain yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kasus meninggalnya salah seorang nasabah Citibank yang memiliki tunggakan hutang kartu kredit akibat tindakan penagih hutang yang melakukan penagihan hutang. Di dalam putusan nomor 1201/Pid. B/2011/PN. Jkt. Sel. tiga orang penagih hutang dikenai sanksi pidana masing-masing 1 tahun penjara, karena melanggar pasal 335 jo. Pasal 55 ayat (1) ke-1 Kitab Undang-undang Hukum Pidana. Kemudian menurut pemeriksaan yang dilakukan Bank Indonesia, Citibank terbukti melakukan beberapa kesalahan yang menunjukkan bahwa Citibank tidak mematuhi peraturan yang disusun oleh Bank Indonesia terkait dengan Penggunaan jasa penagih hutang sehingga Citibank dijatuhi sanksi oleh Bank Indonesia¹⁰.

⁹ Rizky Febri Dewanti, ‘Debt Collector dalam Perspektif Hukum di Indonesia’ (Skripsi, Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2017).

¹⁰ Kukuh Wijatmoko, ‘Pertanggungjawaban Pidana Bank Terhadap Tindak Pidana yang dilakukan Debt Collector dalam Penagihan Kredit Bermasalah (Studi Kasus Terhadap Putusan Nomor 1201/Pid. B/2011/PN. Jkt. Sel.)’, (Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Jenderal Soedirman, 2012).

5. Penelitian yang dilakukan oleh Fahiyola Natasya Tobing dengan judul “Analisis Kriminologis Terhadap Kejahatan Penganiayaan yang dilakukan oleh Penagih Hutang (*Debt Collector*) (Studi Wilayah Hukum Bandar Lampung). Penelitian dilakukan pada tahun 2017. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dan yuridis empiris, data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dengan cara wawancara, serta data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan. Adapun hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kejahatan penganiayaan yang dilakukan oleh debt collector wilayah Hukum Bandar Lampung adalah faktor internal, faktor yang berasal dari dalam diri pelaku, berupa faktor individu dan faktor psikologis. Faktor eksternal yaitu faktor yang berasal dari luar diri pelaku meliputi faktor lingkungan dan faktor kurangnya kesadaran nasabah mengakibatkan tindak pidana. faktor kurangnya pengetahuan tentang agama dan keimanan kepada Tuhan Yang Maha Esa.¹¹

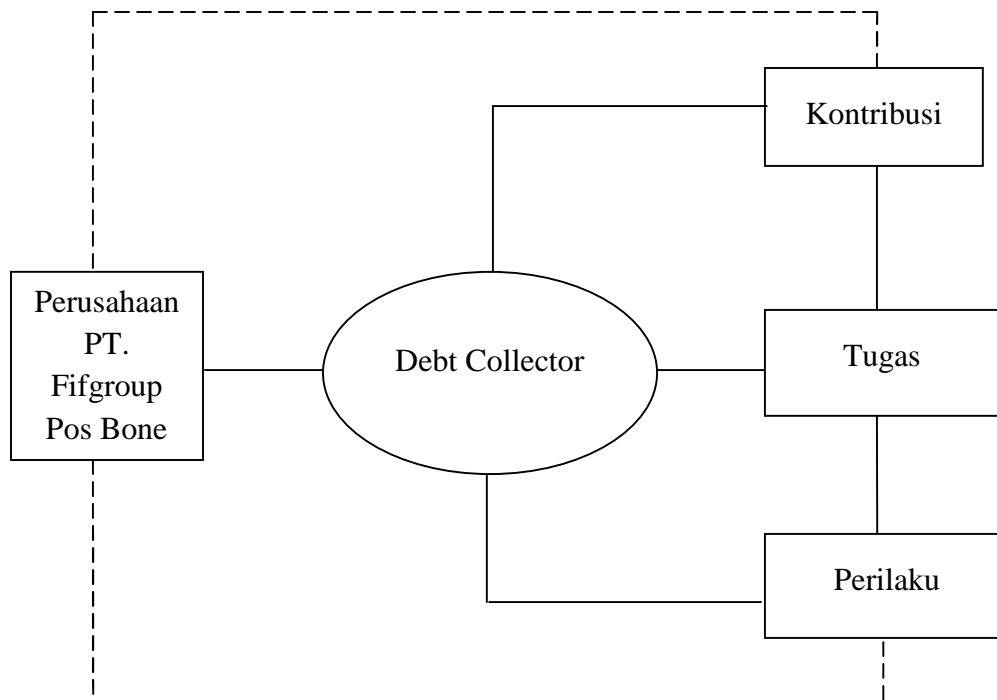
Persamaan penelitian yang akan dilakukan peneliti dengan penelitian sebelumnya adalah objek penelitiannya yaitu debt collector. Adapun perbedaannya yaitu penelitian pertama membahas mengenai dasar hukum penggunaan debt collector, peneliti kedua tentang model komunikasi debt collector, peneliti ketiga mengenai aspek hukum debt collector, peneliti keempat membahas tentang hukum tindak pidana debt collector dan peneliti kelima membahas tentang kejahatan debt

¹¹ Fahiyola Natasya Tobing, ‘Analisis Kriminologis Terhadap Kejahatan Penganiayaan yang dilakukan oleh Penagih Hutang (*Debt Collector*) (Studi Wilayah Hukum Bandar Lampung)’, (Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Lampung Bandar Lampung, 2017).

collector sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu tentang sifat amanah debt collector,

F. Kerangka Pikir

Dalam sebuah penelitian, penting bagi penulis untuk menggambarkan alur berpikirnya dalam menguraikan fokus penelitian ke dalam sebuah skema/diagram. Hal ini bertujuan untuk mengarahkan penulis dalam memperoleh data dan informasi yang diperlukan guna memecahkan masalah penelitian secara ilmiah. Adapun kerangka pikir yang digunakan adalah sebagai berikut.



Berdasarkan kerangka pikir di atas dapat dipahami bahwa yang menjadi objek penelitian yaitu debt collector, di mana perusahaan menggunakan jasa debt collector untuk menjalankan tugas atau melakukan penagihan kepada nasabah-nasabah yang menunggak dan bagaimana perilaku debt collector saat melakukan

penagihan kepada nasabah serta kontribusi debt collector terhadap nasabah-nasabah yang menunggak.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan penelitian

a. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif yang berisi gambaran tentang perilaku debt collector, Kontribusi debt collector dan Perspektif Islam dalam Penggunaan Debt Collector.

b. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan sosial kemasyarakatan dan Ekonomi Islam, karena yang menjadi fokus penelitian adalah Sifat Amanah Debt Collector

2. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian bertempat di kantor PT. Fifgroup Pos Bone jalan Hos Cokroaminoto Kecamatan Tanete Riattang, Kabupaten Bone, Provinsi Sulawesi Selatan.

3. Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi tentang perilaku debt collector, wawancara oleh Bapak Edi Suherman selaku pimpinan PT. Fifgroup Pos Bone tentang kontribusi debt collector terhadap pelunasan hutang nasabah, serta wawancara oleh Bapak Dr. Abdulhanaa,

S.Ag., M.H dan Bapak Dr. H. Fathurahman, M.Ag selaku perwakilan dari Akademisi tentang Perspektif Islam dalam penggunaan debt collector.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, peneliti akan menggunakan beberapa metode pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

a. Observasi

Teknik observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap objek yang diteliti, baik dalam situasi buatan yang secara khusus diadakan (laboratorium) maupun dalam situasi alamiah atau sebenarnya (lapangan).¹² Adapun yang menjadi objek observasi dalam penelitian ini yaitu perilaku debt collector dalam menjalankan penagihan terhadap nasabah dengan mengamati situasi dan kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan.

b. Wawancara

Teknik wawancara (*interview*) yang sering juga disebut dengan wawancara atau kuesioner lisan merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung secara bertatap muka (*personal face to face interview*) dengan sumber data (responden).¹³

¹² Sumardi Subyabrata, *Metodologi Penelitian*, ([t. Cet] ; Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2009), h. 22

¹³ Maman Abdurrahman dan Sambas Ali Muhidin, *Praktis Memahami Penelitian Bidang Sosial-Pendidikan*, (Cet. 1 ; Bandung : Pustaka, 2011), h. 89.

Pengumpulan data melalui teknik wawancara digunakan untuk mengungkapkan masalah kontribusi debt collector terhadap pelunasan hutang nasabah dan perspektif Islam terhadap penggunaan debt collector. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu Bapak Edi Suherman selaku Pimpinan PT. Fifgroup Pos Bone, Bapak Dr. Abdulahanaa, S.Ag., M.H selaku akademisi dan Bapak Dr. H. Fathurahman, M.Ag selaku akademisi.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.¹⁴ Hasil pengumpulan data dari observasi dan wawancara akan lebih kredibel/dapat dipercaya jika didukung oleh foto-foto, dokumen-dokumen hasil dokumentasi.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini mengacu pada analisis kualitatif yaitu:

a. Reduksi Data

Mereduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan mencari tema dan polanya.¹⁵ Untuk perilaku debt collector dalam menjalankan penagihan terdapat dua tema, kontribusi debt collector terhadap pelunasan hutang nasabah terdapat satu tema, dan untuk perspektif Islam terhadap penggunaan debt collector terdapat satu tema.

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Cet. 16 ; Bandung : Alfabeta, 2012), h. 422.

¹⁵ Imam Gunawan , *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, (Cet. 2 ; Jakarta : Bumi Aksara , 2014), h. 211

b. Penyajian Data

Setelah data-data tersebut direduksi, selanjutnya dilakukan penyajian data. Penyajian data dipaparkan dalam bentuk kalimat dengan kutipan langsung .

c. Analisis Data

Setelah melakukan penyajian data, selanjutnya data-data yang diperoleh dari observasi dan wawancara tersebut kemudian dianalisis. Data-data yang diperoleh melalui observasi yaitu tentang perilaku debt collector dalam menjalankan penagihan dengan menggunakan teori perilaku organisasi, perilaku individu dan perilaku kelompok. Dan yang diperoleh melalui wawancara yaitu tentang kontribusi debt collector dan perspektif Islam terhadap penggunaan debt collector dengan menggunakan teori kontribusi dan teori perilaku amanah.

d. Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Kesimpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objektif penelitian sebagai jawaban dari rumusan masalah.