

BAB IV

PENAGIHAN PEMBAYARAN KREDIT MACET

A. Tata Cara Penagihan Pembayaran Kredit Macet Pembelian Kendaraan Bermotor di Yamaha PT. Thamrin Brothers

Pada dasarnya setiap kontrak atau perjanjian yang dibuat oleh para pihak yang bersangkutan harus dapat dilaksanakan sukarela atau dengan i'tikad baik, namun dalam kenyataan kontrak dibuat sering sekali dilanggar atau melakukan kelalaian yang dibuat salah satu pihak tersebut. Dan hal itu harus diselesaikan supaya tidak ada pihak yang merasakan dirugikan. Hampir setiap *leasing* atau lembaga yang menjalani usaha dibidang pengkreditan mengalami kredit macet. Dalam menyelesaikan tunggakan yang macet Yamaha PT. Thamrin Brother menggunakan pihak *Debt Colletor*. *Debt collector* tersebut akan bertindak apabila tunggakan telah memasuki 2 bulan. Adapun data pihak *Debt Collector* Yamaha PT. Thamrin Brothers sebagaimana dalam tabel berikut:

TABEL4.1
NAMA PENANGGUNG JAWAB PENAGIH ANGSURAN DI
YAMAHA PT. THAMRIN BROTHERS

No	Nama Debt Collector	Jumlah Konsumen

1.	Rusman Efendi	30 Konsumen
----	---------------	-------------

Sumber: Observasi 2018

Dengan adanya *Debt Collector* yang telah dipekerjakan oleh Yamaha PT. Thamrin Brothers ini mempermudah menyelesaikan masalah yang ada seperti kredit macet atau tunggakan pembayaran oleh konsumen. Adapun Standar Operasional Perusahaan atau tata cara penagihan dari perusahaan yang harus dilakukan oleh *Debt Collector* sebagai berikut:¹

1. Pengiriman *Sales Invoice* (pada saat penjualan terjadi) atau Surat peringatan penagihan piutang (pada saat jatuh tempo).
Surat pemberitahuan piutang yang pertama akan dikirimkan kepada debitur dan akan ditunggu konfirmasinya dalam waktu 7 hari.
2. Jika pelanggan belum memberikan konfirmasi dalam jangka waktu 7 hari, maka Surat penagihan piutang yang kedua dikirimkan dan akan ditunggu konfirmasinya dalam jangka waktu 21 hari.

¹ *Pedoman Pelaksana Kredit Yamaha PT. Thamrin Brother.*

3. Jika surat peringatan pertama dan kedua tersebut tidak diindahkan maka surat peringatan penagihan ketiga yaitu dalam jangka waktu 30 hari akan dikirimkan.
4. Apabila surat peringatan tersebut sudah dikeluarkan, konsumen tetap tidak mengindahkannya maka Yamaha PT. Thamrin Brothers menggunakan sistem kekeluargaan, yaitu memberikan solusi supaya kredit tersebut tetap berjalan dengan semestinya, diantaranya:
 - a. Membantu dalam mencari pihak ketiga untuk melanjutkan kredit bermasalah tersebut, baik keluarga konsumen maupun orang lain.
 - b. Menawarkan perpanjangan jangka waktu angsuran dan memperkecil pembayaran angsuran.
5. Setelah melalui tahapan-tahapan diatas apabila konsumen sudah benar-benar tidak mampu lagi untuk membayar pokok hutang-hutangnya, penyitaan merupakan jalan terakhir dengan syarat penyitaan harus ada pemberitahuan terlebih dahulu kepada konsumen yang melakukan kredit macet tersebut.
6. Setelah kendaraan bermotor konsumen yang melakukan kredit macet tersebut ditarik maka Yamaha PT. Thamrin Brothers

melelang benda tersebut, hasil dari uang lelang untuk melunasi sisa hutang konsumen, apabila hasil uang lelang melebihi sisa hutang maka Yamaha PT. Thamrin Brothers mengembalikan sisa dari pelunasan sisa hutang dan apabila hasil lelang kurang untuk melunasi sisa hutang, maka sisa hutang tersebut dianggap lunas.

Penelitian ini melalui proses wawancara dengan objek penelitian secara bertahap. Tahapan dilakukan dari tanggal 12 Juli sampai dengan 15 Juli 2018. Wawancara dengan responden di Lapangan. Data responden seperti terlihat dalam tabel: ²

TABEL 4.2
RESPONDEN PENELITIAN DARI KELOMPOK NASABAH
YANG MELAKUKAN TUNGGAKAN 2-5 BULAN

No	Nama	Angsuran	Jangka waktu	Tgk	Debt Collector	Tipe motor
1	Tabroni	Rp. 650.000	35 bln	2 bln	Rusman Efendi	Jup Z: Cw F1
2	Yusnita	Rp. 855.000	29 bln	2 bln	Rusman Efendi	New Mio M3.C
3	Ribut	Rp. 713.000	35 bln	2 bln	Rusman Efendi	New Mio M3.C
4	Herdia mansya	Rp. 966.000	23 bln	2 bln	Rusman	New

² Dokumentasi pada tanggal 12 Juli 2018 jam 13:30.

	h				Efendi	Fino Pre
5	Muerta nibima bul	Rp. 642.000	35 bln	2 bln	Rusman Efendi	New Mio M3.C
6	Aahtho rid	Rp. 860.000	35 bln	2 bln	Rusman Efendi	Fino Grande
7	Dilbont aMucht ar	Rp. 981.000	23 bln	2 bln	Rusman Efendi	X.Ride
8	Hertant o	Rp. 950.000	23 bln	2 bln	Rusman Efendi	New Mio M3.C
9	Zaenal	Rp.1.200.00 0	17 bln	3 bln	Rusman Efendi	New Mio M3.C
10	Bolam	Rp. 847.100	23 bln	3 bln	Rusman Efendi	All New Soul
11	Okta	Rp. 715.100	35 bln	3 bln	Rusman Efendi	Gt 125
12	Leni Marina	Rp. 800.000	35 bln	3 bln	Rusman Efendi	All New Fino
13	Ali Antoni	Rp.1.250.00 0	29 bln	3 bln	Rusman Efendi	All New Fixio
14	Taslim	Rp. 798.000	35 bln	3 bln	Rusman Efendi	All New Soul
15	Bukni	Rp. 684.000	35 bln	3 bln	Rusman Efendi	New Mio M3.C
16	Jauhari	Rp.2.265.00	12 bln	3 bln	Rusman	All New

		0			Efendi	Vix.O
17	Babani a	Rp. 684.000	35 bln	3 bln	Rusman Efendi	New Mio M3.C
18	Khoiru nisa, S.Pd	Rp.1.047.00 0	17 bln	3 bln	Rusman Efendi	NewVdi cNks
19	Rido Martadi naja	Rp.1.274.00 0	17 bln	4 bln	Rusman Efendi	Jup Z: Cw F1
20	Mustof a	Rp.1.005.10 0	17 bln	4 bln	Rusman Efendi	X-Ride
21	Suryati	Rp. 664.100	35 bln	4 bln	Rusman Efendi	Mio Gt
22	Agus Salam	Rp. 765.100	35 bln	4 bln	Rusman Efendi	Jup-Mx CwNe
23	Bukni	Rp. 684.000	35 bln	4 bln	Rusman Efendi	New Mio M3.C
24	Choidar	Rp.1.373.50 0	17 bln	5 bln	Rusman Efendi	Jup Z: Cw F1
25	Alex Samsud in	Rp.1.101.00 0	17 bln	5 bln	Rusman Efendi	Jup Z: Cw F1
26	Rojimi Amung	Rp. 576.100	17 bln	5 bln	Rusman Efendi	Mio Cw Se
27	Masina	Rp.807.100	23 bln	5 bln	Rusman Efendi	Jup Z: Cw F1

28	Wanganda	Rp. 708.100	29 bln	5 bln	Rusman Efendi	Xeon Rc
29	Basyum	Rpp. 608.000	35 bln	5 bln	Rusman Efendi	Vega Biru B
30	Sunaiya	Rp.690.100	23 bln	5 bln	Rusman Efendi	New Mio M3 C

Sumber: Observasi 2018

Pertanyaan awal yang berhubungan dengan penelitian ini pada aspek data riil jumlah konsumen yang melakukan tunggakan angsuran. Pada umumnya Yamaha PT. Thamrin Brother memiliki 30 konsumen yang melakukan tunggakan atau kredit macet yang masing-masing menunggak selama 2 bulan sampai 5 bulan. Dari jumlah konsumen yang mengalami tunggakan sebanyak 30 orang, Yamaha PT. Thamrin Brothers hanya memiliki dan mempekerjakan satu *Debt Collector* yang bernama Rusman Efendi. Berdasarkan hasil olat data diketahui berbagai jawaban dari para responden. Tabroni, Yusnita, Ribut, Okta, Leni, Rido Mustofa, Jauhari, *“tata cara Rusman Efendi sudah baik, mungkin sudah mengikuti aturan dari perusahaan, ia memberi solusi untuk mencari pinjaman atau mmencari orang ketiga yang mau melanjutkan pembelian kendaraan tersebut bahkan sesekali ia membantu menutupi tunggakan pembayaran kalau ia sedang mempunyai uang, itupun sering ia lakukan. Kalaupun Rusman menagih*

dengan kurang baik atau emosi mungkin itu disebabkan oleh konsumen yang tidak bisa bicara baik-baik dengan ia". Begitu juga jawaban dari Herdian, Muchtar Zaenal, Taslim, dan Ali rata-rata jawaban mereka hampir sama.

Berbeda dengan keterangan Khoirunisa, Masina, Suryati, Babani, Agus, Choidar, saat ditanya bagaimana tata cara Rusman saat menagih, jawaban mereka ialah *"cara penagihan yang dilakukan oleh Rusman biasa saja selayaknya orang menagih hutang, berulang kali memberi peringatan bahwa sudah jatuh tempo, kalau sampai Rusman marah-marah mungkin itu semua karna konsumen yang ditagih selalu saja menghindar, wajar saja kalau Rusman emosi"*.

Selain itu responden dari Alex, Rojimi, Basyun, Sunaiya sangat berbeda dari responden-responden yang lainnya menurut mereka *"sikap Rusman kurang baik, karna suka datang tiba-tiba dan disaat mereka tidak ada dirumah, mungkin ia kesal makanya sikapnya kurang baik dan marah-marah pada saat bertemu tidak sengaja dijalan ataupun saat memberi tahu lewat telpon"*.

Berdasarkan jawaban tersebut dapat dinilai pandangan konsumen-konsumen yang melakukan kredit macet terhadap tata cara penagihan yang dilakukan oleh Rusman Efendi selaku *Debt Collector*

Yamaha PT. Thamrin Brother terdapat tiga kriteria tata cara perilaku *Debt Collector* yang terjadi sebagaimana dalam tabel berikut:

TABEL 4.3
KRITERIA TATA CARA PERILAKU DEBT COLLECTOR
DALAM MENAGIH ANGSURAN KREDIT MACET

No	Kriteria Perilaku	Analisis Lapangan	Proporsi (%)
1	Baik	Tata cara <i>debt collector</i> saat menagih bisa dikatakan baik, sesuai peraturan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah dikarenakan saat menagih tunggakan, konsumen langsung merespon dengan baik dan langsung membayar, jika memang keuangan konsumen sedang menipis konsumenpun menjelaskan dan meminta waktu untuk mengusahakan agar bisa membayar angsuran yang sudah menunggak.	60
2	Biasa saja	Tata cara <i>debt collector</i> saat menagih biasa saja walaupun dengan sedikit emosi dikarenakan disaat menagih konsumen selalu menunda-nunda dan mengulur waktu serta marah saat ditagih. Namun konsumen tetap menjalan kewajibannya untuk membayar angsuran tunggakannya.	30
3	Emosi	Tata tata <i>debt collector</i> saat menagih lumayan emosi dan melanggar ketentuan dari peraturan yang ada,	10

		dikarena disaat <i>debt collector</i> mendatangi rumahnya konsumen selalu mengulur waktu. Namun tidak juga melakukan kewajibannya untuk membayar angsuran.	
		Total	100%

Dapat dilihat bahwa dari tata cara perilaku *debt collector* Yamaha PT. Thamrin Brothers bermacam-macam. Hal ini dikarenakan tanggapan dari pihak konsumen saat ditagih, mulai dari *debt collector* yang menagih dengan cara yang baik mengingatkan waktu jatuh tempo hingga *debt collector* yang menagih dengan sedikit emosional. Kemacetan yang terjadi disebabkan oleh dua unsur yaitu:

1. Adanya unsur kesengajaan.
2. Adanya unsur tidak sengaja.

Beberapa konsumen mengatakan bahwa faktor-faktor mereka yang mengalami kredit macet ini dikarenakan beberapa hal yaitu:

- a. Usaha bangkrut.
- b. Penghasilan setiap bulannya menurun hanya mampu mencukupi kehidupan keluarganya sehari-hari.
- c. Dan kendaraan motor yang hilang.

B. Kajian Hukum Ekonomi Syari'ah Terhadap Penagihan Pembayaran Kredit Macet Pembelian Kendaraan Bermotor di Yamaha PT. Thamrin Brothers

Kata hukum yang dikenal dalam bahasa Indonesia berasal dari bahasa arab *Hukum* yang berarti putusan (*judgemen*) atau ketetapan (*Provision*), dalam ensiklopedia Hukum Ekonomi Islam berarti menetapkan sesuatu atas sesuatu atau meniadakannya. Sebagaimana arti tersebut, bahwa kajian ilmu ekonomi Islam terikat dengan ketentuan halal-haram, sementara merupakan sala satu lingkup kajian hukum, maka hal tersebut menunjukkan keterkaitan yang erat antara Hukum, ekonomi, syari'ah.³

Islam meberikan aturan dalam masalah utang-piutang, agar orang yang memberikan utang (kreditur) tidak terjebak dalam kesalahan dan dosa besar, yang akan membuat amalnya sia-sia. Dosa itu adalah dosa riba dan kedzaliman, pada umumnya riba dan tindakan kedzaliman terjadi dalam masalah utang-piutang. Adapun beberapa aturan dalam menagih utang yaitu:

³Abdul Hajis, Muhammad Azhan, 2010, *fiqh Muamalah Sistem Transaksi Dalam Islam*, (Jakarta: Amzah), hlm7.

1. Melakukan pencatatan dalam transaksi utang-piutang, Terlebih ketika tingkat kepercayaannya kurang sempurna. Ssemua ini dalam rangka menghindari sengketa dibelakang. Allah berfirman. ⁴

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَيْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ⁵

Dalam tafsir as-Sa'di dinyatakan,

الْأَمْرُ بِكِتَابَةِ جَمِيعِ عُقُودِ الْمَدَايِنَاتِ إِمَّا وَجُوبًا وَإِمَّا اسْتِحْبَابًا لِشِدَّةِ الْحَاجَةِ إِلَىٰ كِتَابَتِهَا، لِأَنَّهَا بِدُونِ الْكِتَابَةِ يُدْخِلُهَا مِنَ الْعَلَطِ وَالنِّسْيَانِ وَالْمُنَازَعَةِ وَالْمُشَاجَرَةِ شَرٌّ عَظِيمٌ ⁶

2. Allah memerintahkan kepada orang yang memberikan utang, agar memberi penundaan waktu pembayaran, ketika orang yang berutang mengalami kesulitan untuk membayarnya. Allah berfirman:

⁴ <https://konsultasyariah.com/23376-7-kaidah-dalam-menagih-utang-bagian-01.html>

⁵ *Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah [179] tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. (QS. al-Baqarah: 282)*

⁶ *“perintah untuk mencatat semua transaksi utang piutang bisa hukumnya wajib dan bisa hukumnya sunnah. Mengingat beratnya kebutuhan untuk mencatatnya, karena jika tanpa dicatat rentan tercampur dengan bahaya besar, kesalahan, lupa, sengketa dan pertikaian. (Tafsir As-Sa'di, hlm. 118)*

وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ⁷

Al-Hafidz Ibnu Katsir mengatakan,

يَأْمُرُ تَعَالَىٰ بِالصَّبْرِ عَلَىٰ الْمَعْسِرِ الَّذِي لَا يَجِدُ وِفَاءً، فَقَالَ
 { وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ } لَا كَأَنَّ أَهْلَ الْجَاهِلِيَّةِ يَقُولُ أَحَدُهُمْ لِمَدِّيهِ إِذَا
 حَلَّ عَلَيْهِ الدَّيْنُ: إِمَّا أَنْ تَقْضِيَ وَإِمَّا أَنْ تُرَبِّي ثُمَّ يَنْدُبُ إِلَىٰ الْوَضْعِ عَنْهُ، وَيَعْدُ عَلَىٰ ذَلِكَ الْخَيْرِ
 وَالتَّوَابِ الْجَزِيلِ⁸

Rasulullah Saw. Menjanjikan baginya pahala sedekah selama masa penundaan, beliau bersabda :

مَنْ أَنْظَرَ مُعْسِرًا كَانَ لَهُ بِكُلِّ يَوْمٍ صَدَقَةٌ، وَمَنْ أَنْظَرَهُ بَعْدَ حِلِّهِ كَانَ لَهُ مِثْلُهُ، فِي كُلِّ يَوْمٍ صَدَقَةٌ⁹

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa tata cara penagihan hutang menurut syariat islam agar orang yang berhutang melakukan pencatatan dalam transaksi utang piutang, terlebih ketika tingkat kepercayaan kurang sempurna guna untuk

⁷ “jika (orang yang berhutang itu) dalam kesulitan, maka berilah tangguh sampai dia berkelapangandan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahuinya. (QS. Al-Baqarah: 280)

⁸ “Allah memerintahkan kepada orang yang memberi utang untuk bersabar terhadap orang yang kesulitan , yang tidak mampu melunasi utangna. Kemudian Allah menganjurkan untuk menggugurkan utangnya, dan Allah menjanjikan kebaikan dan pahala yang besar baginya. (Tafsir Ibnu Katsir, 1/717).

⁹ “Siapa yang memberi tunda orang yang kesulitan, maka dia mendapatkan pahala sedekah setiap harinya. Dan siapa yang memberi tunda kepadanya setelah jatuh tempo maka dia mendapat pahala sedekah seperti utang yang diberikan setiap harinya”. (HR. Ahmad 23046, Ibnu Majah 2418 dan dishahihkan Syauib al-Arnauth).

menghindari kesalahan, lupa, sengketa dan pertikaian. Allah SAW. memerintahkan kepada orang yang memberi hutang bersabar dan member penundaan waktu pembayaran, ketika orang yang berhutang mengalami kesulitan dalam pelunasan. Dalam penyelesaian angsuran pembayaran yang dilakukan konsumen dilihat dari 2 unsur, unsur sengaja dan unsur tidak sengaja. Jika konsumen sengaja menunda menyelesaikan angsuran, maka ia dikatakan zhalim dan hukumnya haram. Dan konsumen yang kesulitan dalam membayar angsuran sedangkan ia masih memikikan tanggung jawab untuk membayar maka pihak perusahaan berkewajiban untuk melonggarkan waktunya hingga konsumen mampu melunaskan angsurannya.