



Analisis Etika Bisnis Islam dalam Menangani Nasabah Kredit Macet

Istia Nabila Aulia, Maman Surahman*

Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history :

Received : 5/4/2022

Revised : 7/4/2022

Published : 6/7/2022



Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

Volume : 1

No. : 1

Halaman : 55 - 62

Terbitan : Juli 2022

ABSTRAK

Pelaksanaan penagihan kredit macet di Aplikasi *Reliance Syariah* belum sesuai dengan etika bisnis Islam dalam menangani nasabah yang mengalami kredit macet. Hal ini disebabkan karena kreditor belum mampu menjaga kemuliaan dan martabat sebagai seorang muslim terhadap debitur. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana etika bisnis Islam terkait pelaksanaan penagihan kredit macet di aplikasi *Reliance Syariah*. Metode penelitian yang digunakan ialah metode deskriptif kualitatif. Sumber data berupa primer dan sekunder. Sampel dalam penelitian ini adalah 25 pengguna aplikasi *Reliance Syariah*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan ialah analisis interaktif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan penagihan kredit macet pada aplikasi *Reliance Syariah* belum dilaksanakan dengan baik. Masih saja terdapat pihak tertentu melakukan penagihan kepada nasabah secara paksa dengan menerornya secara terus menerus bahkan mengejek hingga mengolok-oloknya. Tindakan tersebut tentu saja tidak sesuai dengan prinsip etika bisnis Islam dalam menagih pinjaman terhadap debitur yang mengalami kredit macet.

Kata Kunci : Etika Bisnis Islam; Penagihan Kredit Macet; Al-Qardh.

ABSTRACT

The implementation of bad credit collection in the *Reliance Syariah* Application is not in accordance with Islamic business ethics in dealing with customers who experience bad loans. This is because the creditor has not been able to maintain the glory and dignity as a Muslim against the debtor. The purpose of this study is to find out how Islamic business ethics is related to the implementation of bad credit collection in the *Reliance Syariah* application. The research method used is descriptive qualitative method. Sources of data in the form of primary and secondary. The sample in this study were 25 users of the *Reliance Syariah* application. Data collection techniques using observation and interview methods. The data analysis technique used is interactive analysis. The results of this study indicate that the implementation of bad credit collection in the *Reliance Syariah* application has not been implemented properly. There are still certain parties who charge customers forcibly by terrorizing them continuously and even mocking them. This action is of course not in accordance with the principles of Islamic business ethics in collecting loans from debtors who have bad credit.

Keywords : Islamic Business Ethics; Bad Credit Collection; Al-Qardh.

@ 2022 Jurnal Riset Perbankan Syariah Unisba Press. All rights reserved.

A. Pendahuluan

Etika sebagai praktis berarti nilai-nilai dan norma-norma moral sejauh mana dipraktekkan atau justru tidak dipraktekkan, walaupun seharusnya dipraktikkan (Nawatmi, 2010). Perumusan etika ekonomi Islam dalam setiap kegiatan bisnis diperlukan untuk memandu segala tingkah laku ekonomi di kalangan masyarakat muslim (Baidowi, 2011). Qardh juga di definisikan sebagai harta yang diberikan pemberi pinjaman kepada penerima dengan syarat penerima pinjaman harus mengembalikan besarnya nilai pinjaman pada saat mampu mengembalikannya (Cahyadi, 2014). Pinjaman dan pembiayaan sekarang dapat diajukan melalui aplikasi yang disediakan oleh lembaga keuangan. Tentunya ini merupakan inovasi baru yang memudahkan calon nasabah untuk mengajukan pinjaman dan pembiayaan. Pengajuan pinjaman atau pembiayaan sangat mudah, calon nasabah hanya perlu mengisi data lengkap yang sudah ada di aplikasi tersebut, setelah mengisi data administrasi lengkap di aplikasi, pihak lembaga keuangan akan melakukan pengecekan kelayakan, dan jika dinyatakan layak maka memberitahukan kepada pihak calon klien dari pencairan dana. Transaksi ini pada hakikatnya bukan transaksi bisnis untuk mencari keuntungan komersil (Farid Budiman, 2013). Dengan banyaknya orang yang melakukan pinjaman atau pembiayaan pada aplikasi yang disediakan oleh lembaga keuangan, tidak jarang banyak nasabah yang mengalami kemacetan dalam pengembalian dana.

Penerapan prinsip etika bisnis islam dalam praktik perbankan syariah merupakan persyaratan mutlak yang harus dipenuhi menurut tuntunan syariat agama Islam dan sebagai identitas pembeda antara bank syariah dengan bank konvensional (Putritama, 2018). Pendapatan sebagai uang yang diperoleh individu dan perusahaan berwujud gaji, upah, sewa, keuntungan, dan lain-lain (Suwiknyo, 2009). Kemacetan pengembalian dana tentu menjadi masalah besar bagi lembaga keuangan yang menyediakan dana melalui aplikasi yang tersedia. Menghadapi klien yang mengalami pinjaman atau pembiayaan macet, tentunya melalui berbagai sarana lembaga keuangan yang menawarkan pinjaman dan pembiayaan secara online. Salah satu aplikasi pinjaman online yang mengalami kendala tersebut adalah *Reliance Syariah* (*Reliance Syariah*, n.d.-b). Tentunya *Reliance Syariah* melakukan berbagai cara agar nasabah yang terjebak dengan refund agar cepat melunasi dan melunasinya. Langkah-langkah yang dilakukan oleh aplikasi *Reliance Syariah* mulai dari menelepon pelanggan yang relevan hingga menelepon keluarga dan teman mereka (*Reliance Syariah*, n.d.-a).

Namun kendala utama dalam menagih kredit macet dari nasabah adalah *Reliance Syariah* melakukan panggilan berulang kali kepada nasabah yang mengalami kemacetan, termasuk keluarga dan teman nasabah yang bersangkutan, hingga terkadang kata-kata kasar kepada nasabah datang. Hal ini dilakukan agar pelanggan dapat melakukan pembayaran dan pelunasan dengan cepat. Terkadang *Reliance Syariah* juga mengirimkan surat kepada keluarganya, bahkan kepada seluruh keluarganya. Selain itu, margin pinjaman aplikasi sangat menyesakkan sehingga banyak pelanggan tidak dapat melunasinya.

Munculnya kasus ini membuat peneliti tertarik untuk membahas secara khusus penanganan transaksi pinjaman online dari nasabah kredit macet ditinjau dari etika bisnis Islam. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimana analisis etika bisnis Islam terkait pelaksanaan penagihan kredit macet di aplikasi *Reliance Syariah*?”. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sebagai berikut; (a) Untuk mengetahui etika bisnis Islam dalam penagihan pinjaman; (b) Untuk mengetahui praktik pinjaman online di aplikasi *Reliance Syariah*; (c) Untuk mengetahui analisis etika bisnis Islam terkait pelaksanaan penagihan kredit macet di aplikasi *Reliance Syariah*.

B. Metode Penelitian

Untuk memperoleh dan membahas data dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Cara memperoleh dan membahas data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode sebagai berikut : **(1) Jenis Penelitian.** Jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial dari perspektif partisipan. Penelitian kualitatif tidak menggunakan statistik, melainkan melalui pengumpulan data, analisis dan interpretasi. Subyek penelitian ini adalah aplikasi *Reliance Syariah*; **(2) Sumber Data Penelitian.** [a] Data primer adalah data yang peneliti kumpulkan langsung dari lapangan. Data ini diambil langsung dari hasil wawancara dengan pengguna aplikasi *Reliance Syariah*; [b] Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dari buku-buku dan catatan-catatan yang berkaitan dengan hukum penggunaan uang logam dinar (emas) dan dirham (perak) untuk transaksi jual beli, seperti jurnal

dan buku-buku yang berkaitan dengan masalah ini; **(3) Teknik Pengumpulan Data.** Teknik pengumpulan data yang diperlukan peneliti dengan menggunakan metode-metode sebagai berikut: [a] Observasi dilakukan dengan cara mengamati objek yang menjadi sumber data utama. Peneliti melakukan observasi langsung ke lokasi. Peneliti melihat fakta di lapangan khususnya terkait analisis etika bisnis Islam dalam menangani nasabah kredit macet di aplikasi *Reliance Syariah*; [b] Peneliti menggunakan teknik wawancara untuk mengumpulkan data sebagai bahan penelitian utama. Sumber wawancara peneliti terdiri dari dua puluh lima orang pengguna aplikasi *Reliance Syariah*; **(4) Teknik Analisis Data.** Dalam teknik analisis data penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis interaktif. Pertama, peneliti akan secara sistematis mencari dan mengorganisasikan data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara secara sistematis. Kedua, data disusun dalam pola, memilih apa yang penting dan apa yang akan dipelajari. Ketiga, ringkasan data yang mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

C. Hasil dan Pembahasan

Etika Bisnis Islam terkait Pinjam Meminjam

Hutang sendiri bukanlah hal yang memalukan dalam Islam asalkan orang tersebut dapat menggunakan dananya dengan bijak, apalagi jika ia dalam keadaan darurat. Islam sendiri menawarkan alternatif hutang dengan cara yang aman, dengan menggadaikan apa yang kita miliki. Sekali waktu, Rasulullah SAW berhutang untuk menggadaikan baju besi. Jika suatu saat dia tidak bisa melunasi hutangnya, baju besi yang digadaikan akan menjadi alat pembayaran.

Pada dasarnya segala sesuatunya halal dan begitu juga dengan hutang dalam Islam yang disebut *qardh*. *Qardh* dianggap sah jika dilaksanakan pada barang-barang yang diperbolehkan syara'. Selain itu *qardh* juga dianggap sah jika adanya ijab dan qabul, seperti jual beli dan hibah (Rukyal Aini, 2017). Ajaran Islam menerapkan beberapa rukun dan syarat yang harus dipenuhi dalam transaksi *qardh*. Akad *qardh* ini batal jika salah satu syarat dan rukunnya tidak terpenuhi. Oleh karena itu, dalam suatu hutang piutang dianggap telah terjadi jika rukun dan syaratnya telah dipenuhi, daripada utang itu sendiri.

Menurut ulama Hanafiyah, rukun *qardh* adalah ijab dan qabul. Sedangkan menurut sebagian besar ulama lainnya, rukun *qardh* itu ada tiga, yaitu dua orang mengadakan akad (*muqaridh* dan *muqtaridh*), barang yang dipinjamkan, serta ijab kabul (Panji Adam, 2017). Selain rukun, pelaksanaan akad *qardh* juga harus memenuhi syarat-syarat tertentu, yaitu adanya kedua belah pihak dalam akad dan jenis harta yang terutang.

Dalam membuat akad hutang piutang, Islam mengajarkan bahwa selalu ada saksi untuk membuktikan apakah telah terjadi ingkar janji atau tidak, bukan janji-janji yang terkandung dalam akad. Janji yang dimaksudkan adalah janji yang dibuat oleh pedagang kepada pembeli dan mitra bisnisnya untuk melakukan transaksi bisnis. Allah SWT berfirman dalam Surat Al-Maidah (5) Bagian 1:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Penuhilah janji-janji. Hewan ternak dihalalkan bagimu, kecuali yang akan disebutkan kepadamu, dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berihram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki.” (Kementerian Agama RI, 2012)

Berdasarkan ayat tersebut dapat kita tekankan pentingnya menepati janji dalam menjalankan bisnis. Janganlah mencoba menyangkal apa yang dikatakan. Penerapan ini diharapkan akan menjadi lebih berkah. Islam juga mengingatkan kita untuk waspada terhadap hutang, agar tidak menekan orang yang terlilit hutang, kehilangan uang, atau bangkrut karena hutang yang tidak dapat dilunasi. Etika bisnis Islam yang terkait dengan hutang piutang adalah sebagai berikut : [a] Pinjaman harus diberikan sesuai dengan kebutuhan secara mendesak dengan kesediaannya untuk membayar; [b] Kreditur harus bersedia memberikan tenggang waktu kepada debitur. Jika peminjam tidak dapat membayar kembali, pemberi pinjaman memberikan tenggang waktu untuk pembayaran kembali. Ketika peminjam benar-benar tidak mampu membayar, pemberi pinjaman harus melepaskannya; [c] Untuk memelihara hubungan yang baik, kedua belah pihak harus mengkonfirmasi hutang

piutang secara tertulis dengan dua orang saksi laki-laki atau satu orang saksi laki-laki dan dua orang saksi perempuan; [d] Ketika peminjam mengembalikan jumlah yang dipinjam atau jumlah yang dipinjam, peminjam harus mengembalikan jumlah pinjaman sesuai dengan kualitas dan kuantitas barang yang dipinjam; [e] Debitur harus mempercepat pembayaran utangnya ketika mereka mampu membayar kembali pinjaman atau utangnya; [f] Lemah lembut (al-samahah) dalam bermu'amalah. Pihak pemberi utang tidak akan mencemarkan nama baik atau menyalahi debitur pada saat menagih pinjaman/utang; [g] Menjaga harkat dan martabat manusia. Jangan membual atau berkata kasar kepada debitur saat melunasi utang.

Praktik Pinjaman Online Aplikasi *Reliance Syariah* dalam Menangani Nasabah Kredit Macet

Hutang *online* adalah dana yang digunakan oleh penyedia keuangan yang beroperasi secara *online* untuk meminjam uang. Penyedia pinjaman *online* ini biasa disebut dengan *fintech*. Pinjaman online kini marak di masyarakat luas. Meski risikonya sangat tinggi, namun banyak orang menggunakan layanan ini untuk melakukan pinjaman *online*. Alasan mereka menggunakan pinjaman *online* sangat sederhana, yaitu cepat, mudah dan tidak perlu keluar rumah atau bertemu langsung untuk mencari tempat pinjam uang. Pinjaman online ini memudahkan masyarakat untuk mencari pinjaman dalam keadaan darurat.

Aplikasi *Reliance Syariah* menjadi salah satu platform pinjaman online yang dibuat oleh Reliance Indonesia. Untuk melakukan pinjaman secara online di aplikasi *Reliance Syariah*, debitur harus mengunduh aplikasi terlebih dahulu melalui Playstore atau Appstore. Setelah itu, informasi pribadi didaftarkan dan diisi dengan jelas yang akan dikonfirmasi melalui telepon nanti. Syarat pengajuan pinjaman online antara lain mendaftarkan akun, memilih jumlah pinjaman, dan menentukan jangka waktu pengembalian pinjaman. Sebelum melakukan transaksi, sebaiknya sesuaikan terlebih dahulu dengan kebutuhan dan kemampuan kami untuk mengembalikan pinjaman pada periode pembayaran yang tepat.

Langkah selanjutnya adalah verifikasi data. Biasanya, *Reliance Syariah* akan melakukan verifikasi melalui telepon. Selain itu, debitur juga harus melampirkan dokumen yang telah dipindai untuk otentikasi kartu ke ponsel debitur. Langkah terakhir adalah menerima uang dari *Reliance Syariah* ke rekening debitur. Setelah menyelesaikan semua prosedur pendaftaran, *Reliance Syariah* menerima permintaan untuk identifikasi. Jika disetujui, jumlah yang akan kita pinjam akan ditransfer langsung ke rekening pemohon.

Mewujudkan pinjaman online memang mudah dilakukan, namun ternyata ada beberapa kendala dalam penagihan utang. Masalah di dunia *fintech* sering mengkhawatirkan bagi komunitas pengguna aplikasi. Penagihan yang dilakukan oleh *collector* timbul karena pengguna (dalam hal ini peminjam) tidak membayarnya. Ketika jatuh tempo, peminjam tidak mampu membayarnya kembali. Saat ini masyarakat Indonesia masih belum memahami bisnis ini, sehingga masih banyak yang terjerumus ke dalam jebakan bisnis platform ilegal yang memberikan suku bunga yang tinggi kepada mereka

OJK mengatakan ada banyak ketidakpuasan publik terhadap platform ilegal. Tidak akan terjadi jika publik mengecek terlebih dahulu apakah platform tersebut terdaftar di OJK atau tidak. Pengecekan juga mudah dilakukan karena semua yang terdaftar dan berizin ada di situs resmi OJK. Tentunya jika ada kerjasama yang baik dalam hal penagihan antara penerima pinjaman dengan platform online, maka seluruh proses akan berjalan dengan lancar. Namun kenyataannya selama ini masyarakat merasa tidak mampu membayar dan menutup akses diri dari tim penagih.

Situasi ini terus terjadi meskipun ada peringatan tentang risiko buruk yang dapat diambil masyarakat jika pinjaman tersebut gagal bayar. Risiko buruk tersebut antara lain denda harian, memberikan kontak darurat jika tidak dapat menghubungi penerima pinjaman (malu karena terlilit hutang), dan memiliki riwayat pinjaman macet yang terdaftar di *fintech data center* (FDC). Sehingga hal ini mempengaruhi opini publik tentang sistem penagihan yang dilakukan melalui saluran telepon platform pinjaman online. Faktanya, tidak semua sistem penagihan telepon negatif atau diterapkan dengan buruk. Opini publik juga dapat memengaruhi reputasi platform online tersebut. Hal ini dapat merugikan salah satu pihak dengan tidak mengetahui kebenaran tentang sebab akibat yang terjadi di antara para pihak.

Perspektif penagihan terhadap penagih baik dari pihak platform dan pihak ketiga adalah mengabaikan risiko jika peminjam ada dalam daftar pinjaman macet. Akibatnya, aplikasi pinjaman *online* seperti *Reliance Syariah* tanpa sadar dapat mengambil data nomor telepon yang tersimpan di smartphone peminjam.

Pembayaran yang diberikan oleh *Reliance Syariah* dibagi menjadi dua bagian: pembayaran sebagian dan pembayaran di muka untuk pinjaman (Pinjaman *Online Reliance Syariah*, n.d.). Ini berarti bahwa debitur dapat membayar kewajiban pokok atau bunga pada saat jatuh tempo. Peminjam diharapkan dapat mengembalikan seluruh atau sebagian dana pinjaman yang diberikan, tergantung pada ketersediaan kreditur. Selain itu, dana pinjaman yang diberikan diharapkan akan dilunasi seluruhnya pada tanggal jatuh tempo dan tidak melebihi jangka waktu itu sendiri. Hal ini dikarenakan margin muncul pada dana pinjaman dan dapat mempengaruhi proses pengajuan pinjaman selanjutnya.

Salah satu cara untuk menyelesaikan tunggakan adalah dengan menagihnya langsung dari peminjam. Karena pinjaman ini berbasis online, metode pembayarannya juga *online*. Tidak ada dasar untuk pemungutan dari kreditur, tetapi ada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus diikuti oleh semua kreditur di semua *fintech*.

Dalam kasus ini, *Reliance Syariah* dituding melanggar SOP yang telah ditetapkan. Hal ini tidak hanya terjadi pada satu atau dua peminjam, tetapi ada juga beberapa korban yang menjadi sasaran penipuan penagihan. Shafa, salah satu kerabat dari pengguna aplikasi ini menerima pesan dari *Reliance Syariah* dengan mengirim pesan kepadanya untuk memberitahu Rina selaku pengguna aplikasi agar segera melunasi utangnya. Dan ketika temannya tidak bisa membayar, maka Shafa diminta untuk membayar utang tersebut. Peran karakter Shafa di sini adalah teman lama Rina sebagai pelanggan pinjaman online ini, dan ternyata setelah diselidiki nama Shafa tercantum sebagai kontak darurat yang dapat dihubungi untuk transaksi pinjaman. Namun, setelah dikonfirmasi kepada Rina, dia tidak pernah mencantumkan nama Shafa sebagai kontak darurat. Perilaku yang dilakukan oleh agen *Reliance Syariah* sudah menyimpang dari SOP yang tercantum. Hal ini diyakini membuat Shafa merasa tidak nyaman.

Pelanggan pinjaman online lainnya adalah Tresnawati. Dia menjelaskan bahwa Tresnawati memiliki pinjaman dengan *Reliance Syariah*. Menurut keterangannya, dia mengakui bahwa *debt collector* memperlakukan kasar saat menagih utangnya. Mereka mengancam akan datang ke rumah Tresnawati dan menghubungi kontak darurat di ponselnya. Penagihan tersebut seharusnya dilakukan dengan sopan dan tidak mengejutkan pelanggan. Berdasarkan temuan di atas, terdapat beberapa alasan yang mendasari ketidaksesuaian antara ketentuan yang mengatur pelaksanaan penagihan utang dengan praktik yang ada di daerah ini. Alasan mereka mengambil tindakan ini adalah karena penagih utang memiliki target yang harus mereka selesaikan sehingga membuatnya agresif untuk menagih peminjam yang mengalami gagal bayar. Sementara itu, apabila dilihat dari sisi pelaksanaan transaksinya memang sudah berjalan dengan baik, namun dalam sisi penagihan atas keterlambatan pembayarannya tidak sesuai dengan ketentuan. Kasus ini tidak hanya terfokus pada kegagalan *collector Reliance Syariah*, tetapi nasabah peminjam yang mengalami gagal bayar juga menjadi salah satu indikasi yang menyebabkan *collector* tersebut melakukan penagihan seperti demikian. Karena jika tidak terjadi gagal bayar, maka pihak *collector Reliance Syariah* juga tidak akan melakukan penagihan terhadapnya.

Analisis Etika Bisnis Islam terkait Pelaksanaan Penagihan Kredit Macet di Aplikasi *Reliance Syariah*

Pada dasarnya adalah sah untuk meminjamkan uang kepada saudara-saudara kita yang membutuhkan. Hutang piutang atau pinjam meminjam merupakan akad *qardh* yakni akad yang berlandaskan tolong menolong. Dilihat dari syarat akad dan transaksi yang dilakukan, pinjaman online melalui *Reliance Syariah* berdasarkan Kode Etik Bisnis Islam memenuhi pilar-pilar tertentu. Pilar-pilar tersebut adalah: (a) Transaksi melibatkan dua pihak, peminjam dan pemberi pinjaman. Termasuk pengguna aplikasi *Reliance Syariah* sebagai peminjam atau *muqtaridh* dan *Reliance Syariah* sebagai pemberi pinjaman atau *muqridh*; (b) Adanya harta yang diutangkan menjadi rukun dalam pinjam meminjam. Penyerahan harta dengan pinjaman online tidak dilakukan secara langsung antara kedua belah pihak yang terlibat, tetapi melalui transfer ke rekening peminjam; (c) Ada ijab dan qabul. Hal ini didasarkan pada pinjam meminjam online dalam bentuk ijab kabul dan qabul berupa syarat-syarat yang disepakati antara penyedia jasa dan pengguna aplikasi. Ketentuan-ketentuan tersebut dicantumkan pada saat calon peminjam menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini perlu dilakukan karena peminjam harus terlebih dahulu melengkapi data pribadi yang diperlukan dan menyetujui semua syarat dan ketentuan yang tercantum dalam aplikasi sebelum menerima klaim uang yang diperlukan. Jika tidak disetujui, aplikasi tidak akan dapat memproses transaksi (Suhendi, 2016).

Setelah transaksi kredit dilakukan, kewajiban peminjam atau *muqtaridh* adalah membayar utang sesuai kesepakatan. Selain itu, menagih hutang juga sangat dianjurkan bagi *muqridh* atau pemberi hutang asal tidak melukai hati si peminjam. Kembali melihat dari prinsip dasar *qardh* yakni akad *tabarru'* atau akad yang berdasarkan tolong menolong, maka sudah sewajarnya pemilik harta dalam menagih uangnya yang dipinjam dengan tutur kata yang lembut, penuh pengertian dan jika perlu memberi tenggang waktu apabila si peminjam belum sanggup membayarnya. Bukan sebaliknya, malah dengan cara yang salah seperti mengintimidasi mereka.

Debt collector adalah layanan yang dibutuhkan lembaga keuangan untuk menagih kredit bermasalah. Layanan ini merupakan salah satu alternatif penyelesaian kredit macet secara efisien dan murah dibandingkan dengan menggunakan jalur hukum biasa. Layanan ini dinilai perlu dalam bidang perkreditan, karena debitur yang tidak mampu membayar utangnya dapat menurunkan kinerja lembaga perkreditan. Kasus penagihan hutang kredit kepada debitur tidak jarang *debt collector* menggunakan cara penekanan, hal ini disebabkan karena agen penagihan hutang bertindak secara agresif guna mendapatkan hasil atau pendapatan dari besarnya target yang mampu diselesaikannya dalam menagih hutang kepada debitur. Tidak jarang lembaga perkreditan menawarkan bonus kepada mereka jika mereka dapat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna aplikasi *Reliance Syariah*, sebagian besar dari mereka terjebak dalam proses angsuran karena faktor yang tidak disengaja dari debitur yang ingin membayar pinjaman. Maksudnya adalah debitur mempunyai keinginan untuk membayar kewajibannya namun tidak mampu untuk membayarnya. Beralasan bahwa situasi bisnis debitur yang dijalani dilanda musibah. Akibatnya, *Reliance Syariah* tidak bisa memulihkan klaim terhadap debitur.

Sebagian besar lainnya disebabkan oleh faktor kesengajaan dari pihak peminjam yang gagal membayar pinjaman. Pembayaran pertama masih aman, namun beberapa bulan kemudian pembayaran mulai macet. Selain itu, terjadi penyalahgunaan kredit oleh debitur. Hal ini terjadi karena tujuan pinjaman tidak sesuai dengan kenyataan. Setelah melihat ternyata mereka tidak jujur, penagih utang terus-menerus menelpon kerabat dan keluarganya untuk menagih utang, sampai melontarkan kata-kata kasar yang merusak reputasinya. Artinya, dalam hukum ekonomi syariah tindakan kreditur terhadap debitur tidak memenuhi prinsip etika bisnis Islam, yaitu tidak memenuhi perjanjian dengan membocorkan data debitur dan mengumbar aib debitur. Penagih utang juga kemudian meneror pelanggan dan memaksa mereka untuk segera membayar, meskipun mereka belum memiliki uang untuk membayarnya.

Dalam hal terjadi perselisihan dengan kreditur mengenai kebocoran data debitur, maka debitur dapat menyelesaikan masalah tersebut melalui upaya hukum, yaitu upaya hukum non-yudisial (di luar peradilan) dan upaya hukum yudisial (peradilan). Upaya hukum non-yudisial dapat dilakukan melalui pengaduan kepada pengawas industri jasa keuangan yaitu OJK (Otoritas Jasa Keuangan). Setelah itu OJK akan memberikan teguran kepada penyelenggara. Sedangkan upaya hukumnya bersifat opresif, artinya sudah masuk proses tuntutan pidana. Upaya pemulihan ini diajukan setelah terjadi pelanggaran dengan tujuan untuk memulihkan atau memulihkan diri dari situasi tersebut. Upaya hukum ini dapat diperoleh melalui proses pengadilan. Persidangan di pengadilan tidak hanya membantu untuk menuntut penyedia pinjaman online yang menyebarkan informasi pribadi debitur, tetapi juga untuk menuntut pihak yang tidak memiliki hubungan hukum dengan pemilik informasi pribadi yang menyalahgunakan informasi pribadi.

Peminjam juga berkewajiban untuk membayar hutangnya ketika jangka waktu yang disepakati berakhir. Ulama Malikiyah berpendapat bahwa waktu pengembalian hutang adalah sampai batas waktu pembayaran yang telah ditentukan di awal, karena menurutnya *qardh* dapat dibatasi dengan waktu. Sedangkan ulama lainnya berpendapat bahwa pengembalian hutang adalah kapan saja sesuai kehendak pemberi pinjaman. Maka dari itu, ada beberapa etika utang piutang yang dapat menjadi panutan agar akad utang piutang tersebut tidak merugikan salah satu pihak. Etika tersebut antara lain menepati janji, memudahkan pembayaran utang, melarang menunda pembayaran utang jika memungkinkan, dan peminjam jika peminjam gagal dalam waktu yang ditentukan. Termasuk membantu peminjam memberikan fasilitas jika bersedia membayar utang. Menurut hal ini, tindakan yang dilakukan oleh pihak *Reliance Syariah* tidak sesuai dengan etika utang piutang menurut hukum Islam di atas yang mana dilakukan *debt collector* dalam menjalankan tugasnya untuk menagih yang berutang mengalami kredit macet/telat membayar, yaitu: [a] Penagihan di luar jam kerja; [b] Menagih dengan menghubungi kontak peminjam; [c] Berkata kasar/tidak lemah lembut.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Etika Bisnis Islam dalam Menagih Pinjaman. [a] Memberi Penangguhan. Apabila terdapat orang peminjam dalam kesulitan maka berilah tangguh atau tenggang waktu sampai dirinya menjumpai kelonggaran untuk melunasinya. Orang yang memberi tangguh pembayaran hutang bagi yang kesulitan maka akan dinaungi oleh Allah dalam naungan-Nya; [b] Lemah Lembut. Istilah ini dimaksudkan sebagai transaksi jual beli yang tidak menyakiti baik sebelum atau sesudah terjadi akad dan tidak mengganggu kehormatan penjual maupun pembelinya. Allah SWT merahmati orang yang lemah lembut ketika menjual barang, ketika membeli barang, dan ketika menagih hutang; [c] Menjaga Martabat dan Kemuliaan Manusia. Menjaga kemuliaan dan martabat muslim ini hubungannya wajib untuk menjaga kemuliaan dan martabat muslim dengan cara tidak mencelanya, tidak mengolok-oloknya, tidak mempermalukannya, dan lain-lain.

Praktik Pinjaman *Online* Aplikasi *Reliance Syariah* dalam Menangani Nasabah Kredit Macet : Praktik Pinjaman *Online* Aplikasi *Reliance Syariah* dalam Menangani Nasabah Kredit Macet; [a] Tidak Menjaga Martabat dan Kemuliaan Manusia. *Debt collector* akan menagih hutang dengan cara menelpon kerabat dan keluarga secara terus menerus berlangsung. Artinya, dalam hukum ekonomi syariah tindakan tersebut tidak memenuhi prinsip etika bisnis Islam yang tidak menjaga martabat dan kemuliaan manusia dengan mengejek bahkan mengoloknya; [b] Tidak Memberi Penangguhan. Setiap *debt collector* akan menagih hutang kepada kreditur, mereka selalu tidak memberikan kelonggaran waktu terhadap nasabah yang belum mampu membayar hutangnya; [c] Tidak Lemah Lembut. Secara mengejutkan, ketika *debt collector* mendatangi nasabah untuk menagih hutangnya, terkadang mereka tidak berbicara dengan lembut. Mereka selalu berbicara kasar bahkan mengolok-olok nasabah ketika nasabah tidak bisa membayar hutangnya, sehingga membuat beberapa nasabah merasa tersinggung dan sakit hati dengan perkataan *debt collector* tersebut; [d] Tidak Menagih dengan Mudah dan Ramah. Saat waktu jatuh tempo tiba, sikap *debt collector* terhadap nasabah tentang pembayaran hutangnya tidaklah ramah. *Debt collector* bersikap tidak sopan dan semena-mena terhadap nasabah sehingga membuat nasabah merasa jengkel dan marah. Padahal menurut SOP, pada saat *debt collector* akan menagih hutang nasabah, sikap yang dilakukan harus sopan, baik, dan ramah sekalipun nasabah tersebut sulit untuk membayarnya.

Analisis Etika Bisnis Islam terkait Pelaksanaan Penagihan Kredit Macet di Aplikasi *Reliance Syariah*: [a] Tidak Menjaga Martabat dan Kemuliaan Manusia. Menurut hukum ekonomi syariah, tindakan kreditur terhadap debitur yang menagih hutang dengan cara menelpon kerabat dan keluarga secara terus menerus, tidak memenuhi prinsip etika bisnis Islam, yaitu tidak memenuhi perjanjian dengan membocorkan data debitur dan mengumbar aib debitur. Padahal seharusnya seorang kreditur harus bisa menjaga martabat dan kemuliaan manusia dengan cara tidak mengejeknya bahkan mengolok-oloknya; [b] Tidak Menagih dengan Mudah dan Ramah. Saat waktu jatuh tempo tiba, kreditur memberi pesan kepada debitur untuk menagih pinjamannya harus dilakukan dengan kata-kata yang baik, ramah, dan sopan sekalipun nasabah tersebut sulit untuk membayarnya. Karena bagaimanapun juga kreditur harus memenuhi prosedur atau tata cara yang sudah ada tentang bagaimana menagih pinjaman kepada debitur dengan mudah dan ramah.

Daftar Pustaka

- [1] Baidowi, A. (2011). ETIKA BISNIS PERSPEKTIF ISLAM. JIH, 9(2).
- [2] Cahyadi, A. (2014). MENGELOLA HUTANG DALAM PERSPEKTIF ISLAM. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 4(1).
- [3] Farid Budiman. (2013). Karakteristik Akad Pembiayaan Al-Qardh Sebagai Akad Tabarru'. *Yuridika*, 28(3), 413–418.
- [4] Kementerian Agama RI. (2012). *Al-Qur'an dan Terjemah New Cordova*. Syaamil Quran.
- [5] Nawatmi, S. (2010). Etika Bisnis dalam Perspektif Islam [Business Ethics in Islamic Perspective]. *Iqtishodiyah : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 9(1), 50–59.

- [6] Panji Adam. (2017). *Fikih Muamalah Adabiyah (Konsep, Regulasi, dan Implementasi)*. Refika Aditama.
- [7] Pinjaman Online Reliance Syariah. (n.d.). *Melakukan Pembayaran Reliance Syariah*. www.Addarr.Com/Pinjaman/Reliance-Syariah/.
- [8] Putritama, A. (2018). Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Industri Perbankan Syariah. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(1). <https://doi.org/10.21831/nominal.v7i1.19356>
- [9] Reliance Syariah. (n.d.-a). *Mendapatkan Pembiayaan Reliance Syariah*. [www. Reliancerobopds.Co.Id/Info/](http://www.Reliancerobopds.Co.Id/Info/).
- [10] Reliance Syariah. (n.d.-b). *Pengertian Reliance Syariah*. [www. Reliancerobopds.Co.Id/About/](http://www.Reliancerobopds.Co.Id/About/).
- [11] Rukyal Aini. (2017). Penerapan Konsep Al- Qardh Pada Kelompok Banjar Daging Di Kabupaten Lombok Tengah. *Mu'amalat: Jurnal Kajian Hukum Ekonomi Syariah*, 9, 112–114.
- [12] Suhendi, H. (2016). *Fiqh Muamalah*. Rajawali Pers.
- [13] Suwiknyo, D. (2009). *Kamus Lengkap Ekonomi Islam*. Total Media.