

## **ETIKA DEBT COLLECTOR FINANCE SYARIAH DALAM MENUNTASKAN TUGASNYA DALAM PANDANGAN ISLAM**

Nur Fitri Hidayanti

Universitas Muhammadiyah Mataram, Indonesia

Email: [nurfitri.hidayanti90@gmail.com](mailto:nurfitri.hidayanti90@gmail.com)

### **Abstrak**

Perusahaan finansial sangat berkembang pesat, dimana banyak masyarakat yang berpendapat “Apa bila tidak berhutang maka akan sulit memiliki barang-barang mewah” hal tersebut menyebabkan lembaga pembiayaan bank atau non bank berkembang sangat pesat, khususnya di Kota Mataram Nusa Tenggara Barat. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah Apa etika bisnis Islam sudah tercermin dari debt collector mengingat para debt collector telah di kontrak oleh perusahaan pembiayaan yang berbasis Syariah. Pada saat ini banyak lembaga pembiayaan pembiayaan bagi konsumen (consumer finance). Mereka umumnya menggunakan tata cara perjanjian yang mengikutkan adanya jaminan fidusia bagi objek benda jaminan fidusia. Pada pelaksanaannya seringkali terjadi kelalaian debitur dalam melaksanakan kewajibannya. Mengatasi masalah tersebut, cara yang paling sering digunakan oleh kreditur adalah memakai jasa debt collector. Keberadaan debt collector untuk melakukan penagihan kendaraan bermotor antara lain roda dua atau empat yang dimana pembiayaannya mengalami wanprestasi. Keberadaan debt collector yang telah lama sangat meresahkan masyarakat karena etika bisnis Islam tidak tercermin dalam menjalankan tugasnya. Hal tersebut, direspon oleh Mahkamah Konstitusi dengan mengeluarkan Putusan Nomor 18/PUU-XVII/2019 tanggal 6 Januari 2020. Dalam putusan tersebut mekanisme eksekusi obyek jaminan fidusia diubah oleh Mahkamah Konstitusi sepanjang tidak diberikan secara sukarela oleh debitur. Sebelumnya, UU Fidusia membolehkan kreditur atau perusahaan mengeksekusi sendiri objek jaminan fidusia (kendaraan bermotor) bisa dilakukan jika debitur mengakui adanya wanprestasi atau cedera janji dalam perjanjiannya dengan kreditur.

**Kata Kunci: Etika, Debt Collector, Bisnis Islam.**

### **Pendahuluan**

Debt collector dalam dunia penagihan utang bukanlah suatu hal yang baru, meskipun tidak diketahui secara pasti kapan profesi ini bermula namun diyakini bahwa debt collector telah ada sejak puluhan bahkan ratusan tahun yang lalu. Di dunia finansial, penggunaan jasa debt collector hal yang biasa dilakukan, baik didalam negeri maupun diluar negeri bahkan, perusahaan pembiayaan atau biasa disebut leasing juga menggunakan jasa serupa jika ingin menagih hutang dan penarikan jaminan nasabah. Debt collector merupakan pihak ketiga antara pihak bank atau finance dengan nasabah. Bank atau finance mempercayai jasa penarikan barang jaminan yang sering disebut debt collector pada umumnya dunia collector atau yang lebih dikenal sebagai debt collector dimata masyarakat dikenal sebagai penagih kredit macet atau bermasalah yang

dipercayai oleh bank atau finance untuk mendatangi nasabah atau debitur yang mengalami kredit macet atau bermasalah. Berkaitan dengan penggunaan jasa debt collector di lembaga finansial, Bank Indonesia sebenarnya tidak melarang adanya penggunaan jasa debt collector tetapi penggunaan jasa debt collector dalam menagih kredit bermasalah oleh Bank harus sesuai dengan ketentuan yang telah diatur oleh Bank Indonesia sebagaimana yang terdapat dalam PBI No. 11/11/PBI/2009 yang telah disempurnakan dengan PBI 14/2/PBI/2012 dan SEBI 11/10/DASP (Sushanty 2020).

(Ariani, Nurjannah, dan Hidayanti 2021) Pengungkapan kegiatan perdagangan dalam al-Qur'an ditemui dalam tiga bentuk, yaitu *tijarah* (perdagangan), *bay* (menjual) dan *syira* (membeli). Selain istilah tersebut masih banyak lagi terminologi-terminologi lain yang berkaitan dengan perdagangan, seperti *dayn*, *amwal*, *rizq*, *syirkah*, *dharb*, dan sejumlah perintah melakukan perdagangan global. Dari Abu Sa'id Al-Khudri radhiyallahu 'anhu, Nabi Saw bersabda;

*"Pedagang yang senantiasa jujur lagi amanah akan bersama para nabi, orang-orang yang selalu jujur dan orang-orang yang mati syahid."* (HR. Tirmidzi, *Kitab Al-Buyu'* Bab *Ma Ja-a Fit Tijaroti no. 1130*).

Dalam Islam, tuntunan bekerja adalah merupakan sebuah keniscayaan bagi setiap muslim agar kebutuhan hidupnya sehari-hari bisa terpenuhi. Salah satu untuk memenuhi kebutuhan itu antara lain melalui bisnis sebagaimana telah mencontohkan oleh Rasulullah SAW. Sejak masih usia muda. Hanya saja Rasulullah berbisnis benar-benar menerapkan standar moral yang digariskan dalam al-Qur'an (N. Hidayanti, Busaini, dan Huzaini 2017).

Suatu kegiatan bisnis harus dilakukan dengan etika atau norma-norma yang berlaku di masyarakat bisnis. (Djakfar 2007) Etika dan norma-norma itu digunakan oleh perusahaan tidak melanggar aturan yang telah ditetapkan oleh UUD serta Al Qur'an dan Hadis, yang dijalankan memperoleh berkah dari Allah SWT. Pada akhirnya, etika tersebut membentuk para pengusaha yang bersih dan dapat memajukan serta membersihkan usaha yang dijalankan dalam waktu yang relatif lebih lama, dalam melaksanakan etika yang benar, akan terjadi keseimbangan hubungan antara perusahaan dan masyarakat. Masing-masing pihak merasa dihargai dan dihormati, kemudian nada rasa saling membutuhkan diantara mereka yang pada akhirnya menumbuhkan rasa saling percaya sehingga usaha yang dijalankan dapat berkembang sesuai dengan yang diinginkan (Bonang 2017).

Al-Qur'an sebagai sumber hukum dan ajaran agama, dalam rangka mewujudkan dan merealisasikan ajaran-ajaran agama untuk kemaslahatan manusia di dunia dan di akhirat kelak berdasarkan analisis para teoritis hukum Islam (*ushuliyin*), paling tidak ada lima unsur pokok yang harus dipelihara dan diwujudkan, yaitu terpeliharanya agama (*hifz al-din*), terpelihara jiwa (*hifz al-nafs*), terpelihara keturunan (*hifz al-nasl*), terpelihara harta (*hifz al-mal*), dan terpelihara akal (*hifz al-aql*) (Awwalunnisa 2021).

## **Kajian Pustaka**

### **Pengertian Etika**

Etika atau ethics berasal dari bahasa Inggris yang mengandung banyak pengertian. Dari segi etimologi, istilah etika berasal dari bahasa latin ethius (dalam bahasa Yunani adalah ethos) yang dalam bentuk tunggal memiliki banyak arti kebiasaan, akhlak, watak, sikap, cara berfikir. Perkataan etika berasal dari bahasa Yunani ethos yang berarti kebiasaan. Yang dimaksud adalah kebiasaan baik atau kebiasaan buruk. Dalam kepustakaan, umumnya, kata etika di artikan sebagai ilmu. Makna etika dalam Kamus Buku Besar Bahasa Indonesia, misalnya, adalah ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral atau akhlak . (Djakfar 2007). Sedangkan secara terminologis etika berarti pengetahuan yang membahas baik-buruk atau benartidaknya tingkah laku dan tindakan manusia serta sekaligus menyoroti kewajiban-kewajiban manusia (N. Hidayanti, Busaini, dan Huzaini 2017).

### **Etika Bisnis Islam**

Pengertian bisnis dalam kamus bahasa Indonesia, bisnis di artikan sebagai usaha dagang, usaha komersial di usaha perdagangan, dan bidang usaha. Kata bisnis dalam Al-Qur'an biasanya yang digunakan adalah altijarah, al- ba'`i tadayantum, dan isytara. Tetapi seringkali kata yang digunakan yaitu altijarahi dan bahasa Arab tjaraha yang bermakna berdagang. Menurut ar-Raghib al- Asfahani dalam al Mufradat fi gharib al-Qur'an, at-tijarah bermakna pengelolaan harta benda untuk mencari keuntungan (Ariani, Nurjannah, dan Hidayanti 2021). Etika bisnis Islam merupakan suatu proses dan upaya untuk mengetahui hal-hal yang benar dan yang salah dan selanjutnya tentu melakukan hal yang benar berkenaan dengan produk, pelayanan perusahaan dengan pihak yang berkepentingan dengan tuntunan perusahaan (Awwalunnisa 2021). Etika bisnis sebagai perangkat baik, buruk, benar, dan salah dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip-prinsip moralitas. Dalam arti lain etika bisnis berarti seperangkat bisnis dan norma di mana para pelaku bisnis harus komit padanya dalam bertransaksi, berperilaku, dan berelasi guna mencapai 'daratan' atau tujuan-tujuan bisnisnya dengan selamat. Selain itu, etika bisnis juga dapat berarti pemikiran atau refleksi tentang moralitas dalam ekonomi dan bisnis yaitu refleksi tentang perbuatan baik, buruk, terpuji, tercela, benar, salah, wajar, tidak wajar, pantas dari pelaku seseorang dalam berbisnis atau bekerja (Sushanty 2020).

### **Prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam**

Harta yang halal dan berkah niscaya akan menjadi harapan bagi pelaku bisnis muslim. Karena dengan kehalalan dan keberkahan itulah yang akan mengantar manusia pemilik beserta keluarganya kegerbang kebahagiaan dan kesejahteraan di dunia maupun di akhirat.

## **Metodologi Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian tersebut, maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. (Achmadi 2011) Menyatakan bahwa penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Sedangkan menurut (Rukin 2019) penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara *triangulasi*, analisis data bersifat *induktif*, hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*.

Berdasarkan atas hal tersebut maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan yang menjadi alat utama adalah manusia, artinya melibatkan peneliti sendiri sebagai instrumen dengan memperhatikan kemampuan peneliti dalam hal bertanya, melacak, mengamati, memahami dan mengabstraksikan sebagai alat penting yang tidak dapat digantikan oleh cara lain.

Kegiatan penelitian ini dilakukan di Kantor pusat PT.Adira Dinamika Multi Finance Syariah, Tbk di Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat terletak di jalan Pejanggalik No.56 A-B Kecamatan Cakra Negara dengan Call Adira: 1500 511 (021-500511) Email Care: [customercare@adira.co.id](mailto:customercare@adira.co.id). Pemilihan lokasi ini didasarkan atas keputusan peneliti. Jadi informan kunci dalam penelitian ini adalah debt collector PT.Adira Dinamika Multi Finance Syariah, Tbk Cabang Mataram yang beragama Muslim.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Visi dan Misi PT. Adira Dinamika Multi Finance Syariah, Tbk**

#### **Visi**

Adira Finance Syariah untuk menjadi 'Perusahaan Kelas Dunia' dan misi untuk membantu masyarakat Indonesia dalam mewujudkan impiannya saat ini, merupakan landasan dari aktivitas bisnis. Menciptakan nilai bersama demi kesinambungan perusahaan dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

#### **Misi**

- 1) Menyediakan produk dan layanan yang beragam sesuai siklus kehidupan pelanggan .
- 2) Memberikan pengalaman yang menguntungkan dan bersahabat kepada pemangku kepentingan
- 3) Memberdayakan komunitas untuk mencapai kesejahteraan.

### **Tujuan Dan Sasaran PT. Adira Dinamika Multi Finance Syariah, Tbk**

Tujuan Sejak awal PT. Adira Finance Syariah berkomitmen untuk menjadi perusahaan pembiayaan terbaik dan terkemuka di Indonesia yang melayani pembiayaan beragam merek, baik untuk sepeda motor, mobil, baru maupun bekas.

1. Adira Finance senantiasa untuk terus memberikan kontribusi kepada bangsa dan negara Indonesia dalam upaya memperluas usahanya.
2. Adira Finance berupaya menjaga komitmen jangka panjang perusahaan untuk tetap memelihara lingkungan, menjaga hubungan baik dengan masyarakat, kondumen, rekan kerja, pemegang saham, pemerintah Indonesia, dan kelangsungan aktivitas usaha Adira Finance.
3. Untuk mewujudkan hubungan yang harmonis dengan tujuan bisa memberikan kontribusi secara optimal agar kehidupan yang lebih baik bisa dicapai.
4. Adira Finance memperkuat merk dan meningkatkan kepercayaan masyarakat (N. F. Hidayanti 2022).

### **Perjanjian Pembiayaan Murabahah**

Berdasarkan ketentuan Syariah, pembiayaan oleh perusahaan dan konsumen dilakukan berdasarkan skema akad murabahah diatur dan akan berlangsung menurut perinsip-perinsip Syariah sebagai berikut:

1. Bahwa, konsumen telah mengajukan permohonan fasilitas pembiayaan kepada perusahaan untuk membeli barang sebagai dimaksud dalam pasal 1 butir 7 (untuk selanjutnya disebut “Barang”) dan selanjutnya perusahaan, baik untuk atas namanya sendiri dan/ atau sebagai penerima kuasa dari pihak lain yang ikut memberikan pembiayaan (termasuk tetapi tidak terbatas pada PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk).
2. Berdasarkan perjanjian kerja sama antara perusahaan dan penyedia barang, perusahaan akan membeli barang dari penyedia barang untuk memenuhi kepentingan konsumen dengan pembiayaan yang disediakan oleh perusahaan.
3. Penyerahan barang tersebut dilakukan oleh penyedia langsung kepada konsumen dengan persetujuan perusahaan.
4. Perusahaan menjual barang tersebut kepada konsumen, setelah perusahaan secara perinsip memiliki barang tersebut (Mentari 2020).

Konsumen membayar harga jual (total fasilitas pembiayaan murabahah) yaitu harga perolehan ditambah margin kepada perusahaan dalam jangka waktu tertentu yang disepakati oleh para pihak berdasarkan perjanjian ini (sebagai penjelasan dalam pasal satu 1 perjanjian ini), sehingga kerennanya sebelum konsumen membayar lunas harga jual serta biaya-biaya lain yang diperlukan kepada perusahaan, konsumen masih memiliki kewajiban yang harus dibayar lunas kepada perusahaan.

*Ajaran Islam dengan gagasan ekonominya telah memberikan prinsip-prinsip kehidupan dalam menjalin hubungan dengan sesamanya. Didalamnya berisi arahan dan sekaligus tuntutan agar pengikut-pengikutnya berbuat sebaik-baiknya dan menjauhi tindakan yang dianggap dosa.*

*Oleh karenanya ekonomi Islam yang menjadi bagian dari keseluruhan ajaran Islam tidak sekedar berisi tentang kumpulan peraturan tetapi memberikan jaminan untuk terwujudnya kesejahteraan individu, masyarakat dan sosial (N. Hidayanti 2019).*

Setelah penelitian ini dilakukan maka dapat ditemukan beberapa etika kerja karyawan PT. Adira Dinamika Multi Finance Syariah, Tbk Cabang Mataram dari informasi kunci yaitu karyawan yang menduduki posisi Debt Collector.

Salah satu debt collector PT. Adira Dinamika multi Finance Syariah, Tbk cabang Mataram. Status karyawan seorang debt collector adalah tenaga kontrak dan tidak memiliki gaji pokok seperti karyawan pada umumnya. Gaji yang diperoleh oleh debt collector dari hasil penarikan kendaraan yang berhasil mereka Tarik dan kemudian dibawa ke kantor atau Gudang penyimpanan yang ada di swete yang berlokasi di pasar Mandalika.

Tugas seorang debt collector adalah mencari kendaraan yang sudah terlambat 3 bulan ke atas untuk dibawa ke gudang penyimpanan kendaraan cabutan. Sebelum debt collector turun ke lapangan, mereka telah dikantongi daftar-daftar kendaan yang bermasalah, masalah fee pencabutan beragam, misalkan untuk motor dari Rp 500.000 sampai Rp. 1.500.000 tergantung lama tunggakan, kondisi motor, dan kis kejadian (apakah dipindah tangankan/dijual atau digadai). Dan Untuk kendaraan roda empat (mobil) fee bisa diterima kisaran 3jt sampai 15jt, nilai yang sangat fantastik, oleh karena itu bila debt collector ingin mencabut kendaraan roda empat terkadang mereka membawa seorang polisi untuk berjaga-jaga apabila diserang warga dan untuk menakut-nakuti pemiliki kendaraan agar segera menyerahkan kendaraannya. Sehingga kesan yang diperlihatkan cara seorang debt collector dalam menjalankan tugasnya adalah memaksa sehingga masyarakat merasa seperti dibegal dipinggil jalan. Tak jarang kasus penarikan kendaraan secara paksa berbuntut di meja hijau.

Pandangan Islam tentang pekerjaan perlu kiranya diperjelas dengan usaha sedalam-dalamnya. Sabda Nabi SAW yang amat terkenal bahwa nilai-nilai suatu bentuk kerja tergantung pada niat pelakunya. Dalam sebuah hadits diriwayatkan oleh Bukhari dan Muslim, Rasulullah bersabda bahwa *“sesungguhnya (nilai) pekerjaan itu tergantung pada apa yang diniatkan.”* (HR. Bukhari dan Muslim).

Rasulullah SAW bersabda,

*“Sesungguhnya Allah mencintai salah seorang diantara kamu yang melakukan pekerjaan dengan itqon (tekun, rapi dan teliti).”* (HR. al-Baihaqi).

Seorang debt collector tidak pernah terlalu memikirkan jenis pekerjaannya, apakah baik atau buruk yang terpenting ia mendapatkan uang untuk keluarga. Sebagai seorang yang manganut ajaran Islam, perlindungan agama ini merupakan tujuan pertama hukum Islam. Islam tidak membolehkan pekerjaan yang mendurhakai Allah yang ada kaitannya dengan minuman keras, riba dan hal-hal lain yang diharamkan Allah. Adanya keterkaitan individu terhadap Allah, kesadaran bahwa Allah melihat,

mengontrol dalam kondisi apapun dan akan menghisab seluruh amal perbuatan secara adil kelak di akhirat. (N. Hidayanti, n.d.) Kesadaran inilah yang menuntut individu untuk bersikap cermat dan bersungguh-sungguh dalam bekerja, berusaha keras memperoleh keridhaan Allah dan mempunyai hubungan baik dengan relasinya. Dalam sebuah hadis rasulullah bersabda;

*“sebaik-baiknya pekerjaan adalah usaha seorang pekerja yang dilakukannya secara tulus.” (HR Hambali)*

Dalam Islam manusia dituntut untuk melindungi agama, bahkan dalam hukum Islam manusia wajib melindungi agamanya karena agama merupakan pedoman hidup manusia, dalam agama Islam selain dari komponen-komponen Aqidah yang merupakan pegangan bagi setiap muslim serta ahlak yang merupakan sikap hidup seorang muslim, terdapat juga syariat yang merupakan jalan hidup seorang muslim baik dalam perhubungan dengan Tuhannya maupun dengan manusia.

Jika diperhatikan, sesungguhnya seorang debt collector sadar akan tekanan dari pekerjaannya itu, terutama tekanan dari masyarakat akan imets seorang debt collector. (Djakfar 2007) Agama Islam tidak pernah menyulitkan hambanya yang ingin bersungguh-sungguh mencari nafkah di jalannya yaitu jalan yang benar bukan jalan yang batil, sebagaimana firman Allah SWT dalam al-Qur'an;

*“Hai orang-orang yang beriman, makanlah di antara rezki yang baik-baik yang kami berikan kepadamu dan bersyukurlah kepada Allah, jika benar-benar kepada-Nya kamu menyembah.” (Q.S.al-Baqarah: 172).*

### **Kesimpulan**

Karyawan atau tenaga debt collector PT. Adira Dinamika Multi Finance Syariah,Tbk Cabang Mataram belum memiliki etika bisnis Islami. Hal ini disebabkan karena beberapa karyawan yang melakukan perilaku yang mencerminkan tidak Islami. Kurang rasa ikhlas membantu atau melayani masyarakat, demi mendapatkan keuntungan semata. Beberapa petugas terkadang tidak jujur dalam menjalankan tugasnya, terlihat terkadang seorang debt collector membawa kabur kendaraan perusahaan yang berhasil mereka Tarik dari nasabah bermasalah. Karena hilangnya rasa ikhlas, jujur, bersukur, bahkan istiqomah dalam diri seorang debt collector, sehingga rasa bahagia dalam jiwa seorang debt collector hilang begitu saja.

## Referensi

- Achmadi, Abu & Narbuko. 2011. "Teori Metodologi Penelitian." *Teori Metodologi Penelitian*, 1–21.
- Ariani, Zaenafi, S Nurjannah, dan Nur Fitri Hidayanti. 2021. "POLA SCALE UP BISNIS SAMPAH BERBASIS AL-MAQASID AL-SYARIAH DI BANK SAMPAH INDUK REGIONAL BINTANG SEJAHTERA." *istinbath* 20 (2): 296–314.
- Awwalunnisa, Nur. 2021. "Peran Lembaga Keuangan Syariah Dalam Pengentasan Kemiskinan Di Provinsi Nusa Tenggara Barat." *IQTISHADUNA* 12 (1): 29–47.
- Bonang, Dahlia. 2017. "Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Sikap Nasabah Bank Syariah Di Kota Mataram." *Iqtishaduna* 8 (2): 159–71.
- Djakfar, Muhammad. 2007. "Etika Bisnis dalam Perspektif Islam." UIN-Maliki Press.
- Hidayanti, Nur Fitri. 2022. "Processing of Organic and Inorganic Waste Can Increase Income during The Covid-19 Pandemic." *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)* 5 (1): 167–75.
- Hidayanti, Nurfitri. n.d. "ETOS KERJA ISLAMI DAN KESEJAHTERAAN KARYAWAN PADA PT . ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE SYARIAH."
- . 2019. "Kinerja Islami dan Kesejahteraan Karyawan Pada PT. Adira Finance Cabang Mataram." *Jurnal Econetica: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi, dan Bisnis* 1 (2): 38–51.
- Hidayanti, Nurfitri, Busaini Busaini, dan Moh Huzaini. 2017. "Etos Kerja Islami Dan Kesejahteraan Karyawan Pada Pt. Adira Dinamika Multi Finance Syariah." *JEBI (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam)* 2 (2): 159–74.
- Mentari, Sinar. 2020. "Pengaruh pembiayaan murabahah terhadap peningkatan pendapatan nasabah Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di PT. BPRS PNM Patuh Beramal kota Mataram." UIN Mataram.
- Rukin. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Yayasan Abmar Cendekia Indonesia.*
- Sushanty, Vera Rimbawani. 2020. "Tinjauan Yuridis Terhadap Debt Collector Dan Leasing Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 18/PUU-XVII/2019." *Gorontalo Law Review* 3 (1): 59–75.