

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**KUALITAS PELAYANAN BAGIAN PENAGIHAN HUTANG
BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) PAYUNG NEGERI
BESTARI (PNB) PEKANBARU TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DITINJAU MENURUT
EKONOMI SYARI'AH**

SKRIPSI



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

HERI ANTONI
NIM. 11325102718

**JURUSAN EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERISULTAN SYARIF KASIM
RIAU-PEKANBARU
1442 H/2020 M**



PERSETUJUAN

Skripsi ini berjudul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BAGIAN PENAGIHAN HUTANG BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) PAYUNG NEGERI BESTARI (PNB) PEKANBARU TERHADAP KEPUASAN NASABAH DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM.** yang ditulis oleh:

Nama : **HERI ANTONI**

Nim : **1132510718**

Jurusan : **EKONOMI ISLAM**

Dapat diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 28 April 2020,
Pembimbing Skripsi.

SYAMSURIZAL, SE., M.Sc., AK., CA.
NIP: 19801216 200912 1 002

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FAKULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web : www.uin-suska.ac.id, E-mail : rektor@uin-suska.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul, "KUALITAS PELAYANAN BAGIAN PENAGIHAN HUTANG BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) PAYUNG NEGERI BESTARI (PNB) PEKANBARU TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI TINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH " yang ditulis oleh :

Nama : Heri Antoni
NIM : 11325102718
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Selasa, 19 Mei 2020
Waktu : 08.00 WIB
Tempat : Secara Daring (Online)

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
Pekanbaru, 16 Februari 2021

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Drs. Heri Sunandar. M,CL

Sekretaris
Joni Alizon. SH., MH

Penguji I
Darmawan Tia Indrajaya. M.Ag

Penguji II
H. Rahman Alwi. M.Ag

Mengetahui :
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag
NIP. 19580712 196803 1 005

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Cipta yang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

2. Cipta yang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

3. Cipta yang mengutip tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

4. Cipta yang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta milik UIN Suska Riau



ABSTRAK

Heri Antoni, (2020): Kualitas Pelayanan Bagian Penagihan Hutang Bank Perkreditan Rakyat Payung Negeri Bestari (PNB) Pekanbaru Terhadap Kepuasan Nasabah Ditinjau Menurut Ekonomi Syari'ah”

Penelitian ini dilakukan dengan latar belakang bahwa dalam rangka mencapai tingkat kepuasan nasabah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Payung Negeri Bestari memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dan memberikan rasa aman kepada nasabah terutama dalam hal pelayanan penagihan hutang. Pelayanan tersebut dilakukan karyawan bidang penagihan hutang dengan membantu para nasabahnya dalam hal memberikan kemudahan kepada nasabah yang ingin membayarkan angsurannya dengan tidak susah payah datang ke Bank BPR tersebut, dengan cara karyawan Bank BPR datang kerumah-rumah nasabahnya. Disamping itu pihak Bank BPR juga memberikan kelonggaran kepada nasabah yang terlambat membayarkan angsurannya. Hal ini memunculkan performance baik dalam hal kolektabilitas hutang di BPR PNB dimana jumlah nasabah Bank BPR Payung Negeri Bestari Pekanbaru yang mengalami masalah pembiayaan pada periode 2014-2018 terjadi penurunan pada periode 2016 jumlah nasabah 1216 terjadi penurunan sebanyak 18,14%.

Penelitian ini dilakukan di Bank Perkreditan Rakyat Payung Negeri Bestari Pekanbaru yang beralamat di Jl. Tuanku Tambusai. Adapun yang menjadi populasi adalah seluruh nasabah Bank Perkreditan Rakyat Payung Negeri Bestari Pekanbaru yang berjumlah 1.523 orang. Berdasarkan rumus slovin dengan nilai $e = 5\%$ maka sampel dari penelitian ini berjumlah 39 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah wawancara dan angket.

Penelitian ini menemukan bahwa pelayanan yang dilakukan PT. BPR Payung Negeri Bestari Pekanbaru yaitu dengan menerapkan beberapa hal, yaitu mengingatkan nasabah tanggal jatuh tempo pembayarannya, memberikan peringatan secara persuasif kepada nasabah tentang kewajiban membayarkan angsurannya dan memberikan surat peringatan kepada nasabah yang terjadi penunggakan pembayaran, Berdasarkan pandangan dan tanggapan responden dapat disimpulkan bahwa pada umumnya responen cukup puas dengan kinerja bagian penagihan hutang di PT BPR PNB Pekanbaru. Dalam tinjauan Ekonomi Syariah menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PT. BPR Payung Negeri Bestari dalam prakteknya diwujudkan oleh karyawan yang peduli dan membantu nasabah yang melakukan pembayaran terhadap produk pembiayaan yang diambilnya. Hal ini merupakan bagian dari bentuk mewujudkan keadilan dalam pembiayaan yang sangat dianjurkan dalam bermuamalah. Selain prinsip keadilan PT BPR PNB menggunakan prinsip kekeluargaan dalam penanganan semua keluhan dalam semua kegiatan perbankan.

Keyword: *Debt collector, BPR, Kepuasan Nasabah, ekonomi Islam*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur kita kehadirat ALLAH SWT yang telah memberi nikmat serta hidayah-NYA terutama nikmat kesempatan dan kesehatan, sehingga penulis diberikan kekuatan dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul, **“KUALITAS PELAYANAN BAGIAN PENAGIHAN HUTANG BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) PAYUNG NEGERI BESTARI (PNB) PEKABARU TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI TINJAU MENURUT EKONOMI SYARI’AH.** Ini dapat diselesaikan sesuai yang diharapkan sebagaimana mestinya tanpa ada suatu hambatan apapun.

Shalawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya. Semoga kita termasuk ke dalam golongan orang-orang yang mendapat syafa’at beliau di hari akhir kelak, amin.

Dalam penulisan ini skripsi ini penulis menyadari ada kelebihan dan ada kekurangan, kalau terdapat kebenaran dalam skripsi ini maka kebenaran itu berasal dari ALLAH SWT. Namun kalau dalam skripsi ini terdapat kesalahan maka itu datangnya dari penulis sendiri. Hal ini tidak lain karena kemampuan, cara berfikir dan pengetahuan yang penulis miliki. Atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi penulis mengharapkan kritikan dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun sehingga dapat membawa perkembangan dikemudian hari. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis hingga selesainya skripsi ini yaitu kepada :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
1. Ayah M. Daud dan Ibunda Dahniar yang sangat penulis cintai dan penulis sayangi serta keluarga tercinta senantiasa mendo'akan, memotivasi dan mengharapkan keberhasilan ananda, dukungan moril maupun materil yang memberi semangat kepada yakni keluarga yang sangat penulis cintai dan penulis sayangi memberi semangat.
 2. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag., M.Ag selaku Rektor UIN SUSKA Riau dan seluruh civitas akademika UIN SUSKA RIAU.
 3. Bapak Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum serta Bapak Dr. Drs. Heri Sunandar, MCL, selaku Wakil Dekan I, Bapak, Dr, Wahidin, M, Ag, selaku Wakil D II, dan Bapak Dr, H. Maghfirah, MA, selaku Wakil Dekan III yang bersedia mempermudah penulis dalam penulisan skripsi.
 4. Bapak Dr. Syahpawi, S.Ag., M.Sy dan Bapak Syamsurizal, SE M.Sc, Ak,CA selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam, Bapak Ibu dosen dan karyawan karyawan Fakultas Syari'ah dan Hukum yang telah memberikan nasehat-nasehat yang terbaik yang memebantu penulis selama perkuliahan.
 5. Bapak Syamsurizal, SE M,Sc, Ak,CA selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, memperbaiki dan menyempurnakan materi sistematika penulisan dan telah mengorbankan waktunya kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
 6. Bapak Dr. Amrul muzan, S.H.I, MA selaku Pembimbing Akademik yang memberikan nasehat dalam masa perkuliahan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Saudara nasabah Zukri beiq dan pegawaibank perkreditan rakyat (BPR) yang telah banyak membantu dalam proses pengumpulan data.
8. Kepada Bapak Ibu pengelola perpustakaan Fakultas Syari'ah dan Hukum serta pengelola perpustakaan UIN Suska Riau, terima kasih atas peminjaman buku sebagai referensi perpustakaan bagi penulis.
9. Serta teman-teman seperjuangan EI 4 angkatan 2013.
10. Akhirnya tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain terima kasih yang sedalam-dalamnya, semoga Allah SWT membalasnya dengan balasan yang berlipat ganda, amin

Wabillahitaufiq Walhidayah Wasalaamu'alaikum Wr, Wb

Pekanbaru, 18 Februari 2020

HERI ANTONI
NIM. 11325102718

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
D. Metode Penelitian.....	10
E. Metode Penulisan	14
F. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Berdirinya Bank Perkreditan Payung Negeri Bestari.	16
B. Struktur Organisasi	17
C. Produk-Produk dari PT. BPR Payung Negeri Bestari.....	29
D. Prosedur Perkreditan di PT. BPR Payung Negeri Bestari.....	31
BAB III LANDASAN TEORETIS	
A. Pengertian Tagihan dan Kredit Macet.....	35
B. Cara penyelesaian kredit macet.....	42
C. Islam dan Tunggakan Cicilan Kredit	48
BAB IV ANALISA TINGKAT PELAYANAN PENAGIHAN HUTANG DAN KEPUASAN NASABAH BPR PAYUNG NEGERI BESTARIDITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH	
A. Tingkat Kualitas Pelayanan Bagian Penagihan Hutang terhadap kepuasan nasabah pada BPR Payung Negeri Bestari	59
B. Tinjauan Ekonomi Syariah terhadap Tingkat Pelayanan PT. BPR Payung Negeri Bestari Pekanbaru	72

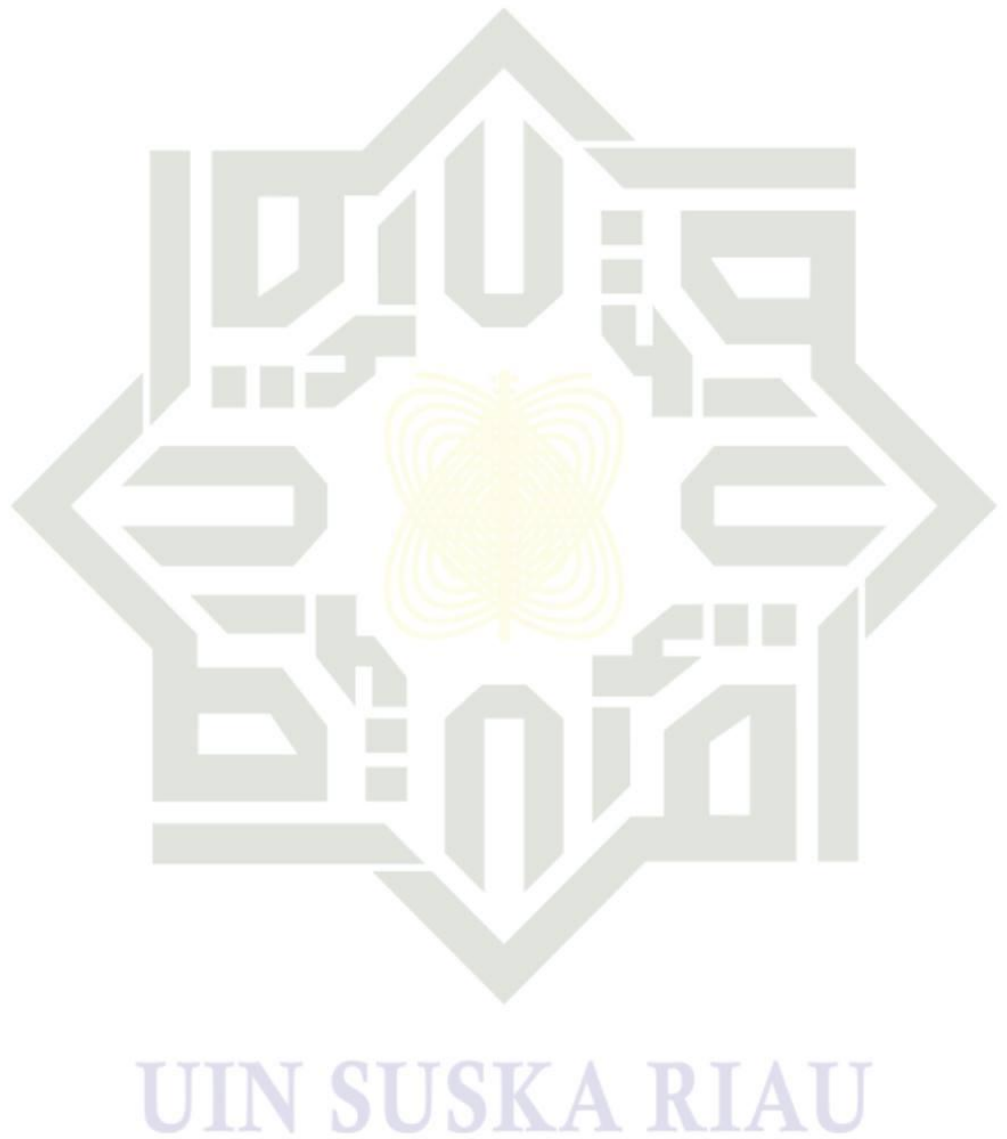
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA





DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Fluktuasi jumlah nasabah periode 2012-2016 Bank BPR Payung Negeri Bestari Pekanbaru.....	8
Tabel IV.1	Jumlah Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel IV.2	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel IV.3	Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan.....	65
Tabel IV.4	Tingkat Kepuasan Responden Secara Umum terhadap Kinerja Bagian Penagihan Hutang	66
Tabel IV.5	Tanggapan Responden terhadap Bantuan yang diberikan Karyawan Bagian Penagihan Hutang	67
Tabel IV.6	Tingkat kepercayaan Responden terhadap Karyawan bagian Penagihan Hutang	68
Tabel IV.7	Tingkat Kepuasan Nasabah tentang Rate Pembiayaan	69
Tabel IV.8	Tanggapan Responden tentang Ketepatan Waktu Tagihan.....	70
Tabel IV.9	Tanggapan Responden untuk Memilih Produk yang ditawarkan BPR BNP.....	71

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berusaha merupakan suatu wujud dari pelaksanaan perintah Allah sebagaimana dalam dalam Al- Quran Surat At-Taubah ayat 105:

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ
 عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Dan katakanlah: “*Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan*”.

Dalam usaha tidak jarang pelaku usaha membutuhkan modal sehingga untuk berusaha dapat mendapatkan hasil yang optimal. Permodalan tersebut dalam kehidupan ekonomi dapat diperoleh dari lembaga keuangan. Lembaga keuangan sangat diperlukan dalam perekonomian modern sebagai mediator antara kelompok masyarakat yang kelebihan dana dan kelompok masyarakat yang memerlukan dana. Keberadaan lembaga keuangan bank di Indonesia terdiri dari Bank Umum dan BPR. Bank Umum dan BPR dapat memilih untuk melaksanakan kegiatan usahanya atas dasar prinsip bank konvensional atau bank berdasarkan prinsip syariah.¹

¹Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syari'ah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h. 36



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keberadaan fungsi Perbankan tersebut tidak lepas dari kebutuhan masyarakat yang sangat membutuhkan pembiayaan dari lembaga keuangan bank pembiayaan kegiatan usaha yang disalurkan Bank kepada nasabah secara tepat dapat memberikan manfaat, dari sisi perbankan pembiayaan tersebut dapat dikembalikan dalam bentuk angsuran pinjaman secara lancar. Pembiayaan merupakan kegiatan utama bank syariah karena sumber pendapatan utama bank syariah berasal dari kegiatan ini. Semakin besarnya pembiayaan dibandingkan dengan deposit atau simpanan masyarakat pada suatu bank membawa konsekuensi semakin besarnya resiko yang harus ditanggung oleh bank yang bersangkutan, salah satunya resiko pembiayaan bermasalah atau lebih dikenal dengan *Non Performing Financing* (NPF).²

Non Performing Financing (NPF) sama halnya dengan *Non Performing Loan* (NPL) jika dikaitkan dengan bank konvensional adalah salah satu indikator kunci untuk menilai kinerja fungsi bank, karena NPF yang tinggi adalah indikator gagalnya bank dalam mengelola bisnis perbankan yang akan memberikan efek bagi kinerja bank, antara lain masalah yang ditimbulkan dari NPF yang tinggi adalah masalah likuiditas (ketidakmampuan membayar pihak ketiga), Rentabilitas (pembiayaan tidak bisa ditagih), Solvabilitas (Modal berkurang) . Karena sangat pentingnya rasio NPF bagi bank, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) selaku Badan yang mengatur dan mengawasi jasa keuangan termasuk perbankan di Indonesia akan memanggil bank syariah yang memiliki rasio pembiayaan bermasalah

²*Ibid.* h.33



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau NPF tinggi. Langkah ini dilakukan untuk menjaga rasio agar tak menyentuh angka diatas 5% (Republika.co.id). Pihak OJK berharap perbankan syariah melakukan tindakan hati-hati dimana perbankan syariah harus mengerem pembiayaan yang beresiko tinggi.³

Pmbiayaan atau kredit sebenarnya adalah suatu hal yang sama yang dilihat dari dua sudut pandangan yang berbeda. Keduanya merupakan kewajiban untuk membayar di masa datang, dan karena uang digunakan sedemikian luas sebagai suatu standar pembayaran tertunda maka hutang dan kredit biasanya merupakan kewajiban membayar sejumlah uang tertentu.⁴ Apabila terjadi penunggakan dalam pembayaran pembiayaan oleh nasabah, maka bank syariah harus memperhatikan langkah-langkah sebagai berikut:⁵

1. Investasi nasabah penyaluran dana bermasalah, antara lain:
 - a. Melihat kondisi usaha
 - b. Melihat data historis pemenuhan kewajiban nasabah
 - c. Mengecek kondisi jaminan secara fisik dan aspek legalnya
2. Analisis terhadap nasabah penyaluran dana bermasalah
 - a. Melakukan analisis penyebab timbulnya penyaluran dana bermasalah
 - b. Melakukan analisis usaha
 - c. Melakukan analisis yuridis
 - d. Menilai kembali jaminan

³ Solihatun, Analisis *Non Performing Financing* (Npf) Bank Umum Syariah Di Indonesia Tahun 2007 – 2012, dalam Jurnal Ekonomi Pembangunan, Vol 12 No.1 Juni 2014, h. 57-58

⁴ Stephen M. Goldfeld, Lester V. Chandler, *Ekonomi Uang dan Bank*, (Jakarta:Erlangga, 1996), edisi 9, cet. ke-3, h. 37.

⁵ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015), h.87.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Melakukan tindakan pembinaan
 - a. Melakukan tindakan administratif berupa surat peringatan
 - b. Melakukan kunjungan
 - c. Melakukan pembinaan administrasi manajemen
4. Restrukturisasi
 - a. *Rescheduling* (Penjadwalan kembali), yaitu perubahan jadwal pembayaran kewajiban nasabah atau jangka waktunya.
 - b. *Reconditioning* (Persyaratan kembali), yaitu perubahan sebagai atau seluruh persyaratan pembiayaan, piutang yang tidak terbatas pada perubahan jadwal pembayaran, jangka waktu, dan atau persyaratan lainnya sepanjang tidak menyangkut perubahan maksimum saldo pembiayaan dan piutang. Pembayaran, jangka waktu dan atau persyaratan lainnya sepanjang tidak menyangkut perubahan maksimum saldo pembiayaan dan piutang.
 - c. *Restructuring* (Penataan kembali), yaitu perubahan syarat-syarat kredit berupa penambahan dana bank dan/atau konversi seluruh atau sebagian tunggakan bunga menjadi pokok baru, dan/atau konversi seluruh atau sebagian dari kredit menjadi penyertaan dalam perusahaan, yang disertai dengan penjadwalan kembali dan/atau persyaratan kembali.
5. Monitoring atas pelaksanaan pembiayaan
 - a. *On desk monitoring*, yaitu memeriksa data-data nasabah atau debitur melalui komputer.

b. *On site monitoring*, yaitu memeriksa data-data nasabah dan datang langsung ketempat usahanya.

6. Eksekusi jaminan

a. Eksekusi secara suka rela (*parate eksecutie*)

b. Eksekusi secara paksa

Apabila kinerja bagian penagihan hutang ini tidak baik maka kemungkinan terjadinya kredit macet sangat potensial akan muncul. Kredit macet adalah suatu keadaan dimana debitur baik perorangan atau perusahaan tidak mampu membayar kredit bank tepat pada waktunya. Itu sebabnya bank senantiasa menjaga agar nilai kredit macetnya selalu berada pada angka yang rendah jika ingin terus beroperasi. Kredit macet ini bukan dinilai dari kinerja bank saja, namun terutama dari para debiturnya. Hal yang menjadi fokus utama kredit macet seringkali terjadi di kalangan para debitur. Hal ini dapat dihindari apabila debitur memiliki inisiatif untuk mengembalikan dana yang ada sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.⁶

Sebagai lembaga keuangan, perbankan terutama BPR berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan akan membuat citra positif bagi Bank. Pelayanan yang baik mendorong minat pelanggan untuk menggunakan kembali jasa tersebut sehingga tercipta loyalitas. Memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah perusahaan. Perusahaan yang berhasil memasarkan produk/jasanya kepada konsumen dengan pelayanan yang memuaskan mendapatkan brand yang baik

⁶<https://www.cermati.com/artikel/kredit-macet-pengertian-ilustrasi-dan-efek-negatifnya>

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dimata konsumen. Pelayanan yang dimaksud termasuk dari pelayanan sewaktu menawarkan produk/jasa, pelayanan ketika memberikan jasa, pelayanan atas resiko yang terjadi saat memberikan jasa dan pelayanan lain sebagainya.⁷

Masyarakat Indonesia bisa dikatakan begitu tergantung pada pedagang-pedagang kecil. Karena pada umumnya pedagang kecil ini memperjual belikan barang-barang kebutuhan lainnya. Maka pemerintah perlu memberdayakan pedagang pedang kecil agar meningkatkan kedudukan peran pedagang kecil dalam perekonomian nasional sehingga akan terwujud tatanan perekonomian yang sehat dan kukuh.⁸

Kepuasan nasabah menjadi fokus perhatian hampir semua pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis, konsumen dan sebagainya. Engel menyatakan bahwa kepuasan nasabah merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidak puasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan, Kotler menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.⁹

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap pelayanan suatu produk dan harapan-harapannya. Dengan demikian kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas pelayanan yang baik dan

⁷Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015), h.

⁸ Khotibul Umam, *Perbankan Syariah Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangan di Indonesia* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), h. 103.

⁹Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi 3*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), h. 24

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

harapan. Jika pelayanan berada dibawah harapan maka pelanggan menjadi tidak puas. Sebaliknya, jika pelayanan melebihi harapan maka pelanggan akan merasa puas. Seorang nasabah akan memilih bank yang menurut mereka yang paling inovatif, paling aman dan paling menguntungkan. Dengan demikian mereka akan mudah berpindah dari bank yang satu ke bank yang lain. Dan apabila suatu perbankan menunjukkan pelayanan yang baik akan dapat menarik minat nasabah terhadap perbankan tersebut.¹⁰

Dalam rangka untuk mencapai tingkat kepuasan nasabah tersebut tersebut Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Payung Negeri Bestari harus memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dan memberikan rasa aman kepada nasabah. Karena dengan memberikan pelayanan yang baik dan memberikan rasa aman tersebut dapat menimbulkan kepuasan terhadap nasabah serta menjalin kerja sama dengan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Payung Negeri Bestari tersebut.

Berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan di Bank BPR Payung Negeri Bestari, bahwa pihak Bank BPR telah memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah yang datang ke Bank tersebut. Para karyawan membantu para nasabahnya dalam hal mempermudah dalam melakukan kerjasama dengan Bank BPR tersebut, baik itu dari segi memberikan pinjaman ataupun tabungan. Bahkan pihak Bank BPR juga memberikan kemudahan kepada nasabah yang ingin membayarkan angsurannya dengan tidak susah payah datang ke Bank BPR tersebut, dengan cara karyawan Bank

¹⁰Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid I*, Terjemahan oleh Benjamin Molan, (Jakarta: Indeks, 2009), h. 138

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BPR datang kerumah-rumah nasabahnya. Kemudian pihak Bank BPR juga memberikan kelonggaran kepada nasabah yang terlambat membayarkan angsurannya. Setelah mendapatkan surat peringatan 1, 2, dan 3 pihak Bank BPR tidak langsung menyita jaminan yang diberikan oleh nasabah melainkan masih diberikan kelonggaran kepada nasabahnya, artinya pihak Bank BPR dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya sangat baik.¹¹

Untuk dapat melihat sejauh mana pihak Bank BPR Payung Negeri Bestari melakukan performance atau kinerja yang baik untuk menarik minat nasabah dapat dilihat perkembangannya pada periode 2014-2018 pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Fluktuasi jumlah nasabah periode 2014-2018 Bank BPR Payung Negeri Bestari Pekanbaru.

Tahun	Jumlah Nasabah	%
2014	1374	20,50%
2015	1325	19,77%
2016	1216	18,14%
2017	1262	18,83%
2018	1523	22,73%

Sumber : Bank BPR Payung Negeri Bestari Pekanbaru

Dari tabel 1.1 terlihat bahwa terjadi fluktuasi jumlah nasabah Bank BPR Payung Negeri Bestari Pekanbaru periode 2014-2018 terjadi penurunan pada periode 2016 jumlah nasabah 1216 terjadi penurunan sebanyak 18,14%.

¹¹Observasi Lapangan dengan karyawan dan nasabah atas nama Zukri Beiq, tanggal 30 September 2019, Kantor Bank BPR PNB



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut data diatas maka bertolak belakang dengan apa yang telah dikerjakan oleh para karyawan dengan realita yang terjadi berdasarkan data diatas.

Memberikan kepuasan kepada nasabah dalam memenuhi kebutuhan, keinginan serta harapan mereka merupakan hal terpenting bagi perusahaan untuk menghadapi persaingan. Salah satu untuk merebut pangsa pasar adalah memperoleh nasabah sebanyak-banyaknya. Kenyamanan dan keamanan juga menjadi faktor dalam meraih nasabah. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi nasabah. Konsumen yang merasa puas dan menjadi konsumen setia akan merekomendasikan dari mulut ke mulut. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk membuat penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Bagian Penagihan Hutang Bank Perkreditan Rakyat Payung Negeri Bestari (PNB) Pekanbaru Terhadap Kepuasan Nasabah Ditinjau Menurut Ekonomi Syari’ah”**.

B. Rumusan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah maka perlu disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat Kualitas Pelayanan Bagian Penagihan Hutang terhadap kepuasan nasabah pada BPR Payung Negeri Bestari?
2. Bagaimana tinjauan Ekonomi Syari’ah terhadap Kualitas Pelayanan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Payung Negeri Bestari pekanbaru?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

2. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Bank terhadap kepuasan nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat Payung Negeri Bestari Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui bagaimana tinjauan Ekonomi Syari'ah terhadap Kualitas Pelayanan Bank Perkreditan Rakyat Payung Negeri Bestari Pekanbaru.

3. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan perkuliahan pada program strata satu (S1) pada fakultas Syari'ah dan Hukum jurusan Ekonomi Islam pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- b. Sebagai bahan masukan bagi penulis didalam menambah ilmu pengetahuan dalam membuat suatu karya ilmiah.

D. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Perkreditan Rakyat Payung Negeri Bestari Pekanbaru yang beralamat di Jl. Tuanku Tambusai. Penulis memilih lokasi tersebut karena penulis tertarik ingin mengetahui bagaimana kinerja karyawan bagian penagihan Hutang Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Payung Negeri Bestari Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah karyawan bagian penagihan hutang dan nasabah pembiayaan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Payung Negeri Bestari periode 2014-2018, sedangkan yang menjadi objek dari penelitian ini adalah kinerja karyawan bagian penagihan hutang Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Payung Negeri Bestari Pekanbaru terhadap kepuasan nasabah.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.¹²

Adapun yang menjadi populasi adalah seluruh nasabah Bank Perkreditan Rakyat Payung Negeri Bestari Pekanbaru yang berjumlah 1.523 orang. Mengingat jumlah populasi terlalu banyak serta waktu terbatas, maka penulis mengambil metode *Accidental Sampling* yaitu memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses.¹³ Untuk mengetahui dan menentukan jumlah sample penulis menggunakan rumus slovin.¹⁴

¹²Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, (Bandung: Alfabeta, 2004), h. 63

¹³Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h.174

¹⁴Husein Umar, *Riset pemasaran dan perilaku konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), cet. Ke-1, h. 146

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel yang dicari

N = jumlah populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan adalah 5 %.

Berdasarkan rumus yang diperoleh jumlah sampel (n) untuk berapa banyak jumlah sampel dalam penelitian sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \\
 n &= \frac{1523}{1 + 1523 \cdot (0,05)^2} \\
 n &= \frac{1523}{1 + 1523 \cdot (0,025)} \\
 &= \frac{1523}{39,075} \\
 &= 38,97
 \end{aligned}$$

Berdasarkan persamaan di atas maka sampel dari penelitian ini berjumlah 39 orang.

4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini meliputi:

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari karyawan dan nasabah di tempat lokasi penelitian yaitu Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Payung Negeri Bestari Pekanbaru.

- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari peraturan-peraturan yang tertulis atau dokumen berkenaan dengan apa yang diteliti, serta nasabah bank yang dapat dihubungi, khususnya tentang masalah pengaruh kinerja karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Payung Negeri Bestari Pekanbaru.

5. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Observasi yaitu teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun kelapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan.¹⁵
- b. Wawancara yaitu melakukan wawancara langsung dengan narasumber atau responden guna melengkapi data yang diperlukan tentang kinerja bank tersebut dan pengaruhnya terhadap minat nasabah.
- c. Angket yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara membagikan daftar pertanyaan kepada responden agar responden tersebut memberikan jawabannya.
- d. Studi Pustaka yaitu metode pengumpulan data dengan membaca literatur-literatur buku.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

¹⁵M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), h. 165

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Analisis Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu menganalisa data dengan jalan mengklasifikasi data-data berdasarkan kategori-kategori atas dasar persamaan jenis. Dari data-data tersebut kemudian diuraikan antara satu data dengan yang lainnya dihubungkan dengan sedemikian rupa sehingga diperoleh gambaran yang utuh tentang masalah yang diteliti.

E. Metode Penulisan

Setelah data-data terkumpul, selanjutnya penulis menyusun cara tersebut dengan menggunakan metode sebagai berikut:

1. Deduktif, yaitu mengumpulkan data-data umum kemudian dianalisis dan diuraikan secara khusus.
2. Induktif, yaitu mengumpulkan data-data khusus dan kemudian dianalisis lalu diuraikan secara umum.
3. Deskriptif, yaitu menggambarkan permasalahan secara tepat kemudian dianalisis sesuai data yang diperoleh.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi dari penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I terdiri dari pendahuluan, latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II terdiri dari sejarah berdirinya Bank Perkreditan Rakyat Payung Negeri Bestari Pekanbaru, struktur organisasi, ruang lingkup usaha Bank BPR dan visi misi Bank BPR Payung Negeri Bestari Pekanbaru.

BAB III terdiri dari pengertian kualitas pelayanan dan kepuasan, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan, , pelayanan dalam pandangan ekonomi Syari'ah.

BAB IV terdiri dari bagaimana pelayanan karyawan, bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah, tinjauan Ekonomi Syari'ah tentang kualitas Pelayanan.

BAB V terdiri dari kesimpulan dan saran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Berdirinya Bank Perkreditan Payung Negeri Bestari

BPR Payung Negeri Bestari berdiri sejak tanggal 10 April 2003 berupa Perseroan Terbatas yang terdaftar berdasarkan Akta pendirian No. 18 Tanggal 10 April 2003, Notaris Warman SH – Pekanbaru sebagai badan usaha di bidang usaha lembaga keuangan konvensional. Pada tahun 2004 Perseroan Terbatas ini mendapat pengesahan Menteri Kehakiman- HAM RI NO. C 08272. HT. 01.01. TH. 2004 Tanggal 7 April 2004. Selanjutnya pada tahun 2007 berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Rapat No. 92 Tanggal 28 Februari 2007 dan Akta Pernyataan Keputusan Rapat No. 28 Tanggal 9 April 2007 serta Akta Pernyataan Keputusan Rapat No. 61 Tanggal 10 Desember 2007 terjadi perubahan struktur yang selanjutnya terdaftar pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor AHU-AH.01. 10-0398 Tanggal 7 Januari 2008, Akta Keputusan Rapat No. 8 Tanggal 1 April 2008 pendaftaran pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia RI AHU-AH.01.01-13138 Tanggal 28 mei 2008, masing-masing dibuat dihadapan Pupung Mulyantini SH, yang merupakan salah satu Notaris di Pekanbaru.

Izin Prinsip sebagai lembaga keuangan sudah diperoleh sejak tahun 2003 dari Dirjen Bank PERkreditan Rakyat dengan nomor izin No. 5/432/DPBPR/P3BPR Tanggal 11 Desember 2003 dan selanjutnya mendapatkan izin operasional dari Bank Indonesia dengan nomor Izin Usaha Bank Indonesia No. 6/30/KEP.DGS/2004 Tanggal 10 Agustus 2004 dan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terdaftar dengan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) No. 02. 327.411.1-211.000 Tanggal 20 Januari 2004.¹⁶

Sejak berdiri Visi PT. BPR Payung Negeri Bestari adalah “ *Ikut berperan dalam pembangunan ekonomi bangsa, khususnya ekonomi kerakyatan di kota Pekanbaru melalui pelayanan Perbankan terutama dalam Era Otonomi Daerah*”. Untuk melaksanakan visi tersebut PT. BPR Payung Negeri Bestari memiliki misi sebagai berikut:

1. Menambah sarana pelayanan perbankan bagi masyarakat kecil.
2. Sebagai lembaga intermediasi kegiatan usaha bisnis.
3. Membantu pengembangan bisnis pengusaha kecil dan koperasi.
4. Pembantu program Pemerintah Daerah untuk membangun dan mengembangkan perekonomian Daerah.
5. Penyediaan lapangan kerja di wilayah sekitar.
6. Memberikan pendidikan kepada masyarakat untuk mengelola penghasilan atau keuangan menuju kehidupan yang efektif dan efisien.

Untuk membangun budaya kerja PT. BPR Payung Negeri Bestari memiliki Motto yaitu “ *Bijak Usaha Bangun Negeri* ”.¹⁷

B. Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang ada di PT. BPR Payung Negeri Bestari digunakan sebagai sistem informasi dalam melaksanakan tugas-tugas, fungsi, serta tanggung jawab masing-masing divisi atau bidang dengan tujuan

¹⁶Profil, *BPR Payung Negeri Bestari*, Th. 2004

¹⁷*Ibid*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

yang telah ditentukan. Selain itu struktur organisasi digunakan untuk memperhatikan garis wewenang jalur koordinasi dengan baik yang harus dilakukan oleh staff atau karyawan serta jalur kerja sama antara bagian dalam perusahaan.

Adapun yang dimaksud dengan struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antar tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan diinginkan. Struktur menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktifitas dan fungsi yang dibatasi. Setiap posisi memiliki wewenang dan tanggung jawab kepada yang lain atau kepada individu tertentu.

PT. BPR Payung Negeri Bestari sebagai salah satu lembaga perbankan yang harus melaksanakan tata kelola keuangan dengan baik maka dari itu diperlukan pengawasan dan dua control dan meminimalisir resiko kredit dan resiko operasional dalam melaksanakan kegiatan operasional Bank. Dengan memperhatikan hal tersebut maka perlu dipandang ketentuan tentang tugas, wewenang dan tanggung jawab masing-masing posisi yang ada di PT. BPR Payung Negeri Bestari.

Adapun tugas dan fungsi masing-masing pejabat sebagai berikut:

1. Komisaris

Tugas dari seorang Komisaris diantaranya adalah :

- a. Menerapkan visi dan misi dari suatu perusahaan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Merekrut pemeriksa intern
- c. Menilai kinerja pemeriksa intern
- d. Menyetujui rencana kerja tahunan dan anggaran pemeriksaan

2. Direksi

Direksi terdiri dari Direktur utama dan Direktur. Adapun wewenang dari Direksi diantaranya adalah :

- a. Mewakili Bank di dalam dan di luar pengadilan.
- b. Menetapkan arah dan kebijakan operasional Bank.
- c. Memberikan persetujuan kredit bersama-sama dengan anggota komite kredit lainnya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan melalui SK Direksi.
- d. Menerima dan memberhentikan staff serta karyawan dengan pertimbangan kebutuhan dan kinerja karyawan setelah berkonsultasi dan mendapat persetujuan Dewan Komisaris.
- e. Menetapkan besaran dan system kompensasi karyawan dengan pertimbangan kebutuhan dan kinerja karyawan setelah berkonsultasi dan mendapat persetujuan Dewan Komisaris.
- f. Memutasi/Rotasi karyawan sesuai dengan kebutuhan dan khusus petugas SKAI harus terlebih dahulu mendapat persetujuan Dewan Komisaris.

Adapun tugas dan tanggung jawab Direksi antara lain :

- a. Menetapkan peraturan perusahaan dengan pertimbangan dan persetujuan Dewan Komisaris.



- b. Merencanakan dan menetapkan kebijakan system operasional Bank dengan pembagian tugas yang jelas.
- c. Menetapkan strategi pencapaian visi dan misi Bank.
- d. Merencanakan pengembangan produk dan jaringan kantor.
- e. Mengevaluasi hasil kerja staff dan karyawan dalam pelaksanaan program kerja dan pencapaian target perusahaan.
- f. Mengendalikan anggaran biaya dalam rangka efisiensi dan upaya peningkatan usaha beserta pendapatan Bank.
- g. Jika salah satu Direksi berhalangan hadir, maka kelancaran operasional Bank penandatanganan perintah bayar sesuai dengan batas wewenang Direksi, dapat dilakukan salah satu Direksi yang berada ditempat dengan terlebih dahulu di paraf kepala bagian operasional.
- h. Pemutusan palfond dan ketentuan kredit debitur dilakukan secara selektif dengan prinsip kehati-hatian serta diputuskan secara bersama-sama dengan mufakat tim komite kredit.
- i. Mengevaluasi pelaksana operasional Bank dan peraturan perusahaan.
- j. Melaksanakan hubungan dengan pihak ketiga dalam rangka pengembangan usah Bank dan pemecahan masalah-masalah yang dihadapi Bank.
- k. Mewakili Bank dalam hubungan dengan pihak ketiga.
- l. Mengkoordinasi dan mempersiapkan langkah-langkah penyelesaian kredit bermasalah.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- m. Memberikan laporan monitoring tentang kinerja Bank kepada Dewan Komisaris yang disesuaikan dengan target yang telah ditentukan.
- n. Mewakili dan menerima kuasa dari Dewan Komisaris jika berhalangan untuk berhubungan dengan pihak ketiga, yaitu :
 - Menandatangani kerja sama dengan pihak ketiga dan yang sifatnya prinsip harus diketahui/disetujui Dewan Komisaris.
 - Pembayaran premi asuransi debitur dan penerimaan fee/komisi untuk pendapatan Bank harus melalui pemindah bukuan dan tidak dapat dibayar secara tunai.
- o. Penghapusan/pengurangan bunga dan denda pada kredit macet harus melalui komite kredit yaitu Kepala Bagian Pemasaran, Direktur dan Direktur Utama.
- p. Menjalankan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh Dewan Komisaris.
Tugas dan tanggung jawab Direktur Utama :
 1. Menjadi koordinator/ketua komite kredit dengan batas wewenang putusan kredit yang mengacu pada surat keputusan Direksi perihal diatas.
 2. Mengendalikan funding dana da landing kredit.
 3. Koordinator penyusunan RKAT.
 4. Menertibkan perintah bayar dengan batas wewenang pengeluaran biaya non rutin sesuai dengan keputusan yang ada.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Menempakan dana pada Bank Umum dan BPR setelah berkoordinasi dan mendapat persetujuan dari Dewan Komisaris selaku wakil pemegang saham.

Tugas dan tanggung jawab Direktur :

1. Menjadi anggota komite kredit.
2. Menata usahakan dan mengkoordinir kegiatan operasional Bank terutama yang bersifat internal.
3. Mempersiapkan pemenuhan kewajiban kepada pihak ketiga.
4. Memantau perkembangan likuiditas Bank.
5. Mendistribusikan dan memonitor pelaksanaan operasional yang dilakukan staff dan karyawan.
6. Mendistribusikan dan mempersiapkan langkah-langkah penyelesaian masalah operasional Bank untuk dibahas dan diputuskan bersama Direktur Utama.

3. Satuan Kinerja Audit Intern (SKAI)

Rincian tugas dari SKAI antara lain :

- a. Melakukan pengawasan terhadap jalannya operasional perusahaan secara menyeluruh.
- b. Memeriksa mutasi kas pada akhir hari secara berkala.
- c. Memeriksa bukti-bukti transaksi harian secara periodik dan membandingkan dengan peraturan-peraturan yang ada.
- d. Membuat dan melaporkan kepada Bank Indonesia.
- e. Melakukan pemeriksaan jaminan
- f. Bertanggung jawab pada Dewan Komisaris.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Manajer Operasional

Rincian tugas dari manager operasional antara lain :

- a. Menjamin terpeliharanya kelancaran dan ketertiban kegiatan untuk menunjang efektifitas pelayanan kepada nasabah.
- b. Melaksanakan kegiatan operasional berdasarkan pada ketetapan berbagai tujuan, sasaran, kebijakan, aturan, praktek, metode dan standar.
- c. Mengendalikan keamanan dan kelancaran pelaksanaan kegiatan operasional bank serta pelaporan secara efektif dan efisien.
- d. Mengatur sumber daya dan kegiatan operasional melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan.

Manager Operasional membawahi :

a) Accounting

Rincian tugas Accounting antara lain :

- 1) Mempersiapkan rencana kerja dan proyeksi keuangan (rencana arus kas, proyeksi neraca, dan laba/rugi)
- 2) Memeriksa dan menyimpan bukti-bukti transaksi
- 3) Melakukan evaluasi terhadap efisiensi usaha dan melaporkannya kepada Direksi.

b) Bagian Umum

Bagian umum bertugas untuk membentuk aktifitas umum Bank, seperti untuk keperluan transfer Bank atau setoran ke Bank lain.

c) Customer Service

Rincian tugas Customer Service antara lain :

- 1) Memberikan informasi produk dan jasa Bank kepada nasabah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Menangani pertanyaan, keluhan dan laporan dari nasabah.
- 3) Memproses permohonan pembukuan dan penutupan rekening tabungan dan deposito.
- 4) Mendistribusikan salinan rekening koran kepada nasabah.
- 5) Menginput data customer yang lengkap dan akurat.
- 6) Membuat laporan pembukuan dan penutupan rekening serta pembukuan rekening deposito, perpanjangan, pencairan deposito dan pemblokiran deposito.

d) Teller

Rincian tugas Teller antara lain :

- 1) Melakukan transaksi tunai, menerima setoran, menyusun rekening rekapitulasi kasir sesuai dengan ketentuan standar operasional prosedur (SOP).
- 2) Mengelola uang layak edar atau uang palsu
- 3) Mengelola saldo kas teller sesuai limit yang ditentukan.
- 4) Meneliti, mencocokkan warkat nasabah dengan specimen penarikan.
- 5) Melakukan cash count akhir hari kerja dan menghimpunnya serta menyetorkan posisi kas akhir hari kerja pada bagian keuangan
- 6) Menyediakan laporan transaksi harian.

e) Bagian Legal

Rincian dan tugas bagian Legal antara lain :

- 1) Menyiapkan persyaratan administrasi kredit

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Meminta kepada bagian marketing untuk melengkapi kekurangan persyaratan kredit yang diperlukan
 - 3) Menyiapkan kas kredit berdasarkan permohonan kredit yang disetujui
 - 4) Menyiapkan bukti dokumen pencairan kredit untuk disetujui Direksi
 - 5) Mengadministrasikan barang jaminan kredit.
- f) Admin Kredit/MSI
- Admin kredit bertanggung jawab untuk mengatur jalannya Managemen System Informasi (MSI) di BPR Payung Negeri Bestari. Utamanya MSI memiliki fungsi untuk melakukan pengecekan data riwayat kredit nasabah. Pengecekan ini bertujuan untuk mengetahui *credit recorde* nasabah, sehingga nasabah yang memiliki riwayat kredit macet akan terdeteksi. MSI dilakukan melalui Sistem Informasi Debitur (SID) yang difasilitasi oleh Bank Indonesia. Selain itu admin kredit juga bertugas untuk menginput BI-Checking.
- g) Driver
- Menjaga kelancaran operasional kendaraan dinas berjalan dengan baik. Adapun tugas dan tanggung jawab driver antara lain :
- 1) Menjaga dan memastikan kendaraan dinas dalam kondisi yang terawat dengan baik, bersih, aman dan layak jalan.
 - 2) Mengoperasikan kendaraan dengan baik dan benar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Memastikan ketersediaan bahan bakar minyak (BBM) dalam kondisi stabil
 - 4) Memastikan pegawai atau karyawan yang menggunakan kendaraan dinas sampai tujuan dengan selamat dan tepat waktu
 - 5) Memastikan setiap pegawai atau karyawan yang menggunakan kendaraan dinas yang sudah mendapat izin dari pejabat yang berwenang
 - 6) Memastikan perjalanan keluar kota sudah mendapatkan persetujuan dari pejabat yang berwenang.
- h) Security
- Menciptakan kondisi yang aman dan nyaman pada lingkungan baik selama operasional maupun diluar jam operasional. Adapun tugas dan tanggung jawab security antara lain:
- 1) Menjaga dan memastikan lingkungan kantor agar selalu dalam kondisi aman
 - 2) Memastikan inventaris kantor terjaga dengan baik, dan seluruh ruangan kerja dalam kondisi aman.
 - 3) Membantu pelayanan kepada nasabah pada saat jam operasional
 - 4) Memastikan pertukaran sif jaga berjalan dengan lancar.
 - 5) Menjaga, merawat dan mengoperasikan mesin genset, termasuk memastikan ketersediaan BBM.
 - 6) Memastikan penggunaan listrik diluar jam operasional secara efektif dan efisien



- 7) Memastikan kendaraan nasabah dan karyawan dalam keadaan aman dan terparkir dengan tertib.

5. Manager Marketing

Manager marketing mempunyai tugas antara lain :

- a. Menyusun rencana bisnis, strategi pemasaran dan rencana tindakan berdasarkan target yang harus dicapai.
- b. Membina hubungan yang baik dengan nasabah dan calon nasabah pada wilayah kerja.
- c. Mereview analisa pemberian fasilitas kredit secara komprehensif dan menyampaikan kepada Direksi untuk mendapatkan persetujuan sesuai jenjang kewenangan.
- d. Mengarahkan, memantau dan melaporkan pelaksanaan kegiatan restrukturisasi dan reconfery.

Manager Marketing membawahi :

- a) Account Officer

Rincian tugas AO antara lain :

- 1) Mewawancarai nasabah sesuai identitasnya.
- 2) Survey ke lokasi untuk memastikan nasabah tinggal di lokasi yang tercantum identitasnya.
- 3) Melaporkan hasil survey kepada supervisor untuk disahkan dokumen.
- 4) Menyerahkan dokumen yang telah sah ke bagian administrasi kredit.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 5) Menyelesaikan masalah tunggakan kredit macet.
- 6) Menyusun strategi dan meminta keputusan nasabah.
- 7) Melakukan pengawasan dan penagihan ke lokasi tempat nasabah.

b) Marketing Funding dan Landing

Rincian tugas dari marketing antara lain :

- 1) Memasarkan produk yang ada di perusahaan.
- 2) Mencari nasabah yang ingin mengajukan kredit atau yang ingin membuka rekening tabungan atau deposito.
- 3) Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi pembiayaan yang diajukan.
- 4) Menindak lanjuti permohonan pembiayaan nasabah.
- 5) Memastikan persetujuan atau penolakan pembiayaan yang diajukan.
- 6) Meningkatkan bussines relation antara Bank dengan nasabah sesuai dengan target yang ditetapkan.

c) Collector

Rincian tugas dari seorang Collector antara lain :

- 1) Mengingatkan tanggal jatuh tempo dari cicilan debitur.
- 2) Memberi surat peringatan kepada debitur apabila terjadi tunggakan.
- 3) Menagih cicilan/angsuran debitur yang telah jatuh tempo.
- 4) Mengawasi kondisi dari debitur beserta kondisi keuangannya.
- 5) Memberikan pengertian secara persuasif mengenai kewajiban debitur dalam melakukan pembayaran angsuran.



- 6) Diperbolehkan menerima cicilan secara langsung dari debitur kemudian disetor pada pihak Bank dengan menyerahkan fotocopy kwitansi kepada debitur dan yang asli kepada pihak Bank tempat collector bekerja.

C Produk-Produk dari PT. BPR Payung Negeri Bestari

PT. BPR Payung Negeri Bestari melakukan kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat. Dalam melakukan kegiatan ini PT. BPR Payung Negeri Bestari memiliki produk kegiatan yang mendukung kegiatan tersebut. Produk dari PT. BPR Payung Negeri Bestari ini antara lain :

1. Tabungan, terdiri dari:
 - a. Tabungan-KU
 - b. Tabungan Anak Negeri (TAN)

Tabungan TAN adalah singkatan dari Tabungan Anak Negeri yang merupakan produk Bank BPR Payung Negeri Bestari yang diperuntukan kepada seluruh lapisan masyarakat serta perseorangan.

2. Deposito

Fasilitas yang didapat dari deposito di Bank BPR PNB adalah:

- a. Deposito dalam rupiah
- b. Bunga kompetitif
- c. Setoran atau pencairan dapat dilakukan secara tunai dan pemindah bukuan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- d. Jangka waktu dapat dipilih 1, 3, 6, 12 bulan dan dapat diperpanjang secara otomatis sesuai dengan tingkat suku bunga yang berlaku saat perpanjangan.
- e. Dapat dijadikan sebagai jaminan kredit.

3. Kredit

Beragam – macam kredit yang ditawarkan di PT. BPR PNB antara lain:

a. Kredit Modal Kerja Umum

Kredit Modal Kerja Umum dipergunakan untuk pembiayaan sektor usaha perdagangan umum, selain usaha atas dasar kontrak. Kredit ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan tambahan aktiva lancar usaha. Objek kredit Modal Kerja Umum adalah perdagangan umum berskala menengah dan kecil, meliputi: Perdagangan sembako, perdagangan bahan pakaian, perdagangan bahan bangunan dan listrik dan lain-lain.

b. Kredit Pengusaha Kecil dan Mikro

Kredit pengusaha kecil dan mikro dipergunakan untuk pembiayaan sektor usaha industri umum, selain usaha atas dasar kontrak. Kredit ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan tambahan aktva lancar usaha. Objek kredit ini adalah usaha industri umum berskala kecil dan mikro, yang meliputi: industri makanan, industri kerajinan, dan lain-lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Kredit Investasi Kecil dan Mikro

Kredit Investasi Kecil dan Mikro dipergunakan untuk pembiayaan barang-barang modal perusahaan yang berjangka waktu menengah dan panjang, perubahan barang modal dapat berupa pembelian barang-barang modal dan jasa yang dipergunakan untuk merehabilitasi usaha.

d. Kredit Konsumtif Multi Guna

Kredit Konsumtif Multi Guna ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (debitur) selain untuk keperluan modal kerja.

D. Prosedur Perkreditan di PT. BPR Payung Negeri Bestari

Adapun prosedur yang harus dilakukan dalam melakukan kredit adalah sebagai berikut:

1. Analisa Pemberian Kredit

Ketika Bank memberikan pinjaman uang kepada nasabah, bank tentu saja mengharapkan uangnya kembali. Karenanya, untuk memperkecil resiko (uangnya tidak kembali) sebagai contoh, dalam memberikan kredit bank harus mempertimbangkan beberapa hal yang terkait dengan iktikad baik (*willingness to pay*) dan kemampuan membayar (*ability to pay*) nasabah untuk melunasi kembali pinjaman beserta bunganya. Hal-hal tersebut terdiri dari *Character* (kepribadian), *Capacity* (kapasitas), *Capital* (modal), *Collateral* (jaminan), dan *Condition of Economy* (keadaan perekonomian) atau sering disebut sebagai 5C (panca C).



2. Peninjauan Kepada Debitur Mengenal Kelayakan Usaha dan Jaminan

Sebelum diberikan pinjaman, pihak bank meninjau dahulu tempat dan keadaan ekonomi debitur dengan tujuan untuk melakukan survey terhadap usaha dan jaminan debitur, sehingga pihak bank dapat mengetahui seberapa besar pinjaman yang akan diberikan terhadap nasabah setelah melihat kondisi jaminan tersebut.

3. Keputusan atas Permohonan Pembiayaan

Dalam memberikan pembiayaan kepada nasabah, ada beberapa hal yang harus dilakukan oleh Bank, yaitu:

a. Tahap Perstujuan dan Penolakan Permohonan Pembiayaan

Jika tahap permohonan kredit tidak disetujui oleh AO maka segala persyaratan yang telah dilengkapi oleh calon nasabah dikembalikan dengan memberikan surat penolakan pemberian kredit. Dan jika sebaliknya permohonan kredit diterima dan disetujui melalui keputusan komite kredit, maka bagian administrasi kredit dan legal akan membuat surat perjanjian kredit yang berisi penjelasan tentang ketentuan fasilitas pembiayaan nasabah, jaminan yang diberikan, syarat-syarat penandatanganan akad, syarat pencairan, kejadian-kejadian pelanggaran, biaya-biaya yang harus dilunasi oleh nasabah maka nasabah harus menanda tangani diatas materai Rp 6000 dan surat tersebut harus dikembalikan kepihak Bank.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Tahap Pengikatan

Tahap pengikatan adalah tahap setelah disetujuinya perjanjian kredit, dimana pihak bank mengadakan pengikatan pembiayaan secara notarial maupun dibawah tangan.

c. Tahap Pencairan

Setelah pengikatan, pihak bank akan mengadakan pencairan. Pencairan akan dilakukan apabila pemohon telah menandatangani perjanjian pembiayaan dan pengikatan jaminan yang telah dilakukan didepan notaris atau dibawah tangan.

d. Hasil yang dicapai

Sesuai dengan data yang diperoleh, debitur mendapatkan pinjaman dari pihak bank bertujuan untuk konsumtif dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumsi nasabah atau lainnya. Berdasarkan hasil analisa dan wawancara yang dilakukan dapat diusulkan untuk pemberian pinjaman atau pembiayaan, mengingat kewajiban angsuran maksimal yang dapat diberikan dan penghasilan bersih perbulan yang diterima nasabah menunjukkan bahwa nasabah dapat memenuhi angsuran. Dengan demikian maka pembiayaan yang diajukan oleh nasabah dapat dipertimbangkan.

e. Perhitungan Angsuran

Dalam memperhitungkan angsuran kredit, pihak bank menerapkan metode perhitungan anuitas.

f. Perhitungan Denda

Pencatatan denda akan dilakukan apabila nasabah melakukan pelanggaran janji pembiayaan (keterlambatan pembayaran angsuran).

g. Pelunasan Fasilitas Kredit

Pelunasan pembiayaan terjadi saat telah terpenuhinya semua kewajiban hutang nasabah terhadap bank yang mengakibatkan terhapusnya ikatan perjanjian kredit.¹⁸

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

¹⁸*Ibid*



BAB III LANDASAN TEORETIS

A. Pengertian Tagihan dan Kredit Macet

Hutang dalam sektor perbankan muncul dari fungsi perbankan sebagai lembaga keuangan yang menyalurkan dana kepada nasabah dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Pengertian pembiayaan secara umum adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.¹⁹

Dalam ilmu ekonomi, hutang sering diidentikkan dengan kredit. Kredit menurut istilah kredit dalam bahasa Inggris berarti meminjamkan uang, *credo* dalam bahasa romawi berarti kepercayaan. Istilah diatas tersebut diambil dari ilmu fiqih yang diambil dari istilah *qard*. Sedangkan *qard* dalam fiqih berarti meminjamkan uang atas dasar kepercayaan.²⁰ Menurut Muhammad Syafi'i Antonio pembiayaan adalah salah satu tugas pokok bank, yaitu pemberian fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan *defisit unit*.²¹

Dari pengertian kredit diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kredit adalah suatu pemberian pinjaman uang (barang atau jasa) kepada pihak lain

¹⁹ Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998: Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), Edisi 6 Cet. Ke-6, h. 92

²⁰ Adiwarman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: The International Institute Of Islamic Thought, 2000), h.23

²¹ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 160

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan pembayaran pengembalian secara mengangsur setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah imbalan (bunga) yang ditetapkan. Sedangkan pengertian kredit macet adalah kredit atau utang yang tidak dapat dilunasi oleh debitur karena sesuatu alasan sehingga bank selaku kreditur harus menyelesaikan masalahnya kepada pihak ketiga atau melakukan eksekusi barang jaminan.²²

Kredit bermasalah merupakan kredit yang telah disalurkan oleh bank, dan nasabah tidak dapat melakukan pembayaran atau melakukan angsuran sesuai dengan perjanjian yang telah ditandatangani oleh bank dan nasabah.²³

Kredit bermasalah merupakan salah satu

Keberadaan debt collector berkembang tidak hanya dalam lingkungan perbankan saja, tetapi badan usaha lain yang mempunyai tagihan-tagihan seperti halnya adalah lissing yang memberikan kredit kepada konsumen yang ingin memiliki kendaraan atau benda bergerak lain namun pembayaran dilakukan secara kredit. Namun kecenderungan yang terjadi didalam prakteknya jarang sekali para debt collector bertindak sesuai dengan norma yang berlaku tetapi justru melanggar ketentuan hukum seperti melakukan intimidasi, ancaman, dan kekerasan nyata baik fisik maupun psikis.²⁴

Tidak ada satupun di dalam perundangundangan yang melarang seseorang menjadi penagih hutang. Bahkan di dalam ketentuan perjanjian

²² Gatot Supramono, *Op.cit.* h. 269.

²³ Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 123.

²⁴ Khoidin, Debt collector dan Kekerasan, Republik, 17 September 2010, hlm 6



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

sebagaimana diatur dalam pasal 1792-1819 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dinyatakan bahwa dengan suatu surat kuasa, jasa penagih hutang (debt collector) dapat mewakili kreditur untuk menagih hutang kepada debitur. Namun kecenderungan yang terjadi sekarang adalah bahwa dalam prakteknya sering terjadi pelanggaran-pelanggaran hukum yang memaksa penyelesaiannya di meja persidangan. Seperti melakukan ancaman, tekanan, dan kekerasan baik fisik maupun psikis yang dapat dipertanggung jawabkan secara pidana. Saat ini dalam masyarakat sering terdengar adanya kasus penagihan hutang terhadap debitur oleh kreditur dengan memakai penagih hutang (debt collector) dalam menagih hutang dengan cara dan memakai kekerasan. Penunggak yang tidak mampu melunasi tagihannya, penagih hutang (debt collector) yang diperintah oleh bank terhadap kredit yang bermasalah akan mengambil sejumlah barang baik bergerak maupun tidak bergerak sebagai jaminan. Apabila penunggak telah melunasinya, maka jaminan itu akan dikembalikan, Namun bila tidak dilunasi tentu saja barang itu akan lenyap. Selain itu juga tidak jarang penagih hutang (debt collector) melakukannya dengan menggunakan ancaman dan kekerasan.

Penggunaan jasa pihak ketiga (debt collector) pada dasarnya merupakan pihak yang berpotensi untuk menimbulkan kerugian pada konsumen. Adakalanya pula 4Pasal 406 KUHP 5Pasal 310 KUHP debt collector tidak bekerja dengan profesional seperti yang diharapkan oleh bank. Terkadang untuk mendapatkan hutang yang ditagihnya mereka melakukan

tindakan melawan hukum sehingga menimbulkan kerugian bagi nasabah yang ditagih hutangnya tersebut. Masyarakat sebagai nasabah tidak pernah tahu hubungan kerja antara bank dan perusahaan debt collector yang mereka pekerjakan apakah itu hubungan pengalihan hutang atau hubungan pemberian kuasa. Salah satu alasan mengapa pihak bank meminta jasa debt collector adalah tingginya biaya berperkara. Biaya berperkara ini meliputi biaya pengacara, biaya transportasi dan biaya calo perkara.

Menurut Bayu Kurniawan penggunaan debt collector oleh perseorangan biasanya digunakan setelah kreditur telah mencoba untuk menagih dengan cara baik-baik kepada debitur secara langsung tapi tidak mendapatkan itikad baik dari debitur atau belum mampu melunasi hutangnya.¹³ Tidak ada peraturan perundang-undangan yang secara khusus mengatur mengenai penagih utang atau debt collector di Indonesia. Debt collector pada prinsipnya bekerja berdasarkan kuasa yang diberikan oleh kreditur untuk menagih utang kepada debiturnya.¹⁴ Pemberian kuasa adalah suatu perjanjian dengan mana seseorang memberikan kekuasaan kepada seorang lain, yang menerimanya, untuk atas namanya menyelenggarakan suatu urusan. Dengan adanya pengerian pemberian kuasa tersebut, hal ini telah menggariskan dasar hukum sahnya pemberian kuasa penagihan hutang baik perseorangan maupun perusahaan.

Peraturan Bank Indonesia No. 11/11/PBI/2009 Bank Indonesia pada dasarnya memperbolehkan adanya penggunaan jasa debt collector oleh bank

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam menagih hutang. Dalam peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia, tidak pernah terdapat peraturan yang melarang penggunaan pihak ketiga (debt collector), oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa penggunaan jasa pihak ketiga dalam penagihan hutang diperbolehkan oleh Bank Indonesia.

1. Faktor yang berasal dari nasabah

a. Nasabah menyalahgunaan kredit

Pemakaian kredit yang menyimpang dari pemakaiannya, akan mengakibatkan nasabah tidak mengembalikan kredit sebagaimana mestinya.

b. Nasabah kurang mampu mengelola usahanya

Nasabah yang telah menerima fasilitas kredit, ternyata dalam praktik tidak mengelola usaha yang dibiayai dengan kredit bank. Nasabah tidak profesional dalam melakukan pekerjaan karena kurang menguasai secara teknis usaha yang dijalankan.

c. Nasabah beretikad tidak baik

Ada sebagian nasabah yang mungkin jumlahnya tidak banyak yang sengaja dengan segala daya upaya mendapatkan kredit dari bank. Namun setelah kredit diperoleh digunakan begitu saja tanpa dapat dipertanggungjawabkan.²⁵

d. Musibah yang dialami nasabah

- 1) Musibah penipuan
- 2) Musibah kecelakaan
- 3) Musibah tindak pidana
- 4) Musibah tindak perdata
- 5) Musibah rumahtangga
- 6) Musibah penyakit

²⁵Gatot Supramono, *Op.cit.*h.269-270.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7) Musibah kematian²⁶

Ada beberapa hal yang mempengaruhi mengapa seseorang tidak dapat membayar hutangnya, yaitu :

- a. Setelah beberapa kali membayar angsuran, selanjutnya tidak bersedia membayar lagi angsuran selebihnya. Ada faktor kesengajaan dari sebagian konsumen yang demikian, karena sebagian manusia memang ada yang nakal tidak mau membayar. Motivasinya konsumen hanya ingin merasakan bagaimana menikmati barang baru. Setelah membayar uang muka dan membayar dua atau tiga kali, bulan berikutnya angsurannya menjadi macet sama sekali.
- b. Kemacetan angsuran juga disebabkan karena pihak konsumen banyak utang sana sini. Kebutuhan apa saja selalu dipenuhi, dengan tanpa mempertimbangkan dengan saksama penghasilan yang diterima setiap bulannya. Hal ini tidak terlepas dari sifat serakah manusia, karena apa yang dilihat selalu ingin sekali dimiliki, dan tidak memikirkan menstabilkan keadaan dimasa depan.
- c. Disamping itu, ada pula yang disebabkan oleh faktor yang tidak dapat diduga sebelumnya, terutama yang berpenghasilan tidak tetap, yang tiba-tiba suatu saat penghasilannya menurun drastis atau bahkan tidak ada.²⁷

²⁶ Mahmoeddin, *Melacak Kredit Bermasalah*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001), h.88

²⁷ Gatot Supramono, *Perjanjian Utang Piutang*, (Jakarta: Kencana, 2013), h.5.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Faktor yang berasal dari bank

a. Kualitas pejabat bank

Pejabat bank yang kurang profesional tentu sulit diharapkan dapat memperoleh hasil kerja yang maksimal. Terutama pejabat dibagian kredit, kualitasnya dapat mempengaruhi keputusan penyaluran kredit yang tidak sebagaimana mestinya.

b. Persaingan antar bank

Dengan adanya persaingan usaha yang ketat, akan mempengaruhi bank untuk bertindak spekulatif dengan cara memberikan fasilitas yang mudah kepada nasabah, tetapi di lain pihak langkah yang diambil bank telah mengabaikan prinsip-prinsip perbankan yang sehat.

c. Hubungan interen bank

Kredit macet juga dapat terjadi karena bank terlalu memperhatikan hubungan kedalam bank, penyaluran kredit tidak merata dan lebih cenderung diberikan kepada pengurus dan pengawas serta pegawai bank.

d. Pengawasan bank

Salah satu faktor terjadinya kredit macet adalah karena lemahnya pengawasan terhadap bank. Adanya belasan bank yang dilikuidasi dan kemudian dalam UU BI diatur pengawasan bank diserahkan kepada lembaga pengawas yang independen secara tidak langsung menunjukkan telah terjadi lemahnya pengawasan BI terhadap bank.²⁸

²⁸*Ibid*, h.272.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Cara penyelesaian kredit macet

Penyelesaian kredit macet dapat ditempuh dengan dua cara yaitu penyelamatan kredit dan penyelesaian kredit.

1. Penyelamatan kredit macet

Dalam hal kredit macet bank perlu melakukan penyelamatan sehingga tidak menimbulkan kerugian. Penyelamatan kredit macet dapat dilakukan dengan :

- a. *Rescheduling*, yaitu salah satu tindakan yang diambil dengan cara memperpanjang jangka waktu kredit atau jangka waktu angsuran, dalam hal ini debitur diberi keringanan dalam masalah jangka waktu pembayaran kredit, misalnya jangka waktu kredit 6 bulan menjadi satu tahun sehingga debitur mempunyai waktu lebih lama untuk mengembalikannya. Memperpanjang jangka waktu angsuran hampir sama dengan jangka waktu kredit dalam hal ini jangka waktu kredit diperpanjang misalnya 36 kali menjadi 48 kali dalam hal ini tentu akan memperkecil jumlah angsuran.
- b. *Reconditioning*, maksudnya adalah bank mengubah berbagai persyaratan yang ada seperti :
 - 1) Dengan cara kapitalisasi bunga, yaitu bunga dijadikan hutang pokok.
 - 2) Penundaan pembayaran bunga sampai waktu tertentu, maksudnya hanya pembayaran bunga yang dapat ditunda, sedangkan pokok pinjaman tetap harus dibayar seperti biasa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Penurunan suku bunga, maksudnya agar lebih meringankan beban nasabah. Misalnya jika bunga pertahun sebelumnya 20% diturunkan menjadi 18% hal ini tergantung dari pertimbangan yang bersangkutan. Penurunan suku bunga akan mempengaruhi jumlah angsuran yang semakin mengecil, sehingga dapat membantu meringankan beban nasabah.
- 4) Pembebasan bunga, dalam pembebasan suku bunga diberikan kepada nasabah dengan pertimbangan nasabah sudah tidak akan mampu lagi membayar kredit tersebut. Akan tetapi nasabah tetap mempunyai kewajiban untuk membayar pokok pinjaman sampai lunas.²⁹
- c. *Restructuring*, merupakan tindakan bank kepada nasabah dengan cara menambah modal dengan pertimbangan nasabah memang membutuhkan dana atau usaha yang dibiayai masih layak. Tindakan ini meliputi :
 - 1) Dengan menambah jumlah kredit.
 - 2) Dengan menambah equity
 - 3) Dengan menyetor uang tunai
 - 4) Tambahan dari pemilik
- d. *Kombinasi*, merupakan kombinasi dari ketiga jenis yang diatas.³⁰
Seorang nasabah dapat saja diselamatkan dengan kombinasi diatas.

²⁹ Kasmir, *Op.cit.* h. 130-131.

³⁰ Thamrin Abdullah, Francis Tantri, *Bank dan Lembaga Keuangan*, (Jakarta : Rajawali Press 2013), h. 181.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Misalnya jangka waktu diperpanjang pembayaran bunga ditunda dan jangka waktu diperpanjang modal ditambah.

- e. *Penyitaan jaminan*, penyitaan jaminan merupakan jalan terakhir apabila nasabah sudah punya itikad tidak baik atau nasabah yang sudah benar-benar tidak mampu lagi melunasi hutang-hutangnya.³¹

Penyelamatan kredit macet dapat pula dilakukan dengan restrukturisasi kredit, restrukturisasi adalah upaya yang dilakukan bank dalam usaha perkreditan agar debitur dapat memenuhi kewajibannya. Bentuk kebijakan restrukturisasi kredit bermasalah adalah sebagai berikut :

- a. Penurunan suku bunga, penurunan suku bunga kredit merupakan salah satu bentuk strukturisasi yang bertujuan memberikan keringanan kepada debitur sehingga dengan penurunan bunga kredit besarnya bunga yang harus dibayar setiap tanggal pembayaran menjadi lebih kecil dari sebelumnya misalnya suku bunga yang ditetapkan dalam perjanjian 20% menjadi 15%. Dengan demikian hasil usaha debitur sebagian dapat dialokasikan untuk mengembangkan usaha, sehingga dalam jangka waktu tertentu debitur dapat menyelesaikan hutang dan usahanya dapat berkembang kembali.
- b. Pengurangan tunggakan bunga kredit, untuk penyelamatan kredit dapat dilakukan dengan cara mengurangkan bunga kredit. Dengan pengurangan atau pembebasan tunggakan bunga diharapkan debitur memiliki kemampuan kembali untuk melanjutkan usahanya sehingga dapat membayar hutang pokok yang tidak mungkin dihapus oleh bank.

³¹Kasmir, *Loc.cit.*h. 131.



- c. Pengurangan tunggakan pokok, pengurangan tunggakan pokok merupakan restrukturisasi yang paling maksimal diberikan bank kepada debitur karena pengurangan tunggakan pokok biasanya diikuti oleh penghapusan bunga dan denda seluruhnya. Pengurangan tunggakan pokok ini merupakan pengorbanan bank karena asset bank yang berupa hutang pokok tidak dapat dikembalikan dan menjadi kerugian yang menjadi beban bank.
- d. Perpanjang jangka waktu kredit, perpanjang jangka waktu kredit bertujuan meringankan beban debitur dalam mengembalikan hutangnya, misalnya dikembailkan selambat-lambatnya januari 2003 diperpanjang menjadi januari 2005. Dengan memperpanjang jangka waktu kredit kualitas kredit debitur digolongkan menjadi tidak bermasalah dan memberi kesempatan kepada debitur untuk melanjutkan usahanya, pendapatan usaha yang digunakan untuk membayar hutang yang jatuh tempo dapat digunakan untuk memperkuat usahanya dan dalam jangka waktu tertentu dapat melunasi hutangnya.
- e. Penambahan pasilitas kredit, penambahan kredit diharapkan usaha debitur akan berjalan kembali dan berkembang yang akan menghasilkan pendapatan yang akan digunakan untuk mengembalikan hutang lama dan ditambah kredit baru. Untuk memberikan tambahan pasilitas kredit harus dilakukan analisa yang cermat, akurat dan perhitungan yang tepat mengenai prospek usaha debitur. Usaha debitur

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

harus mampu menghasilkan pendapatan yang dapat digunakan untuk melunasi hutang lama dan tambahan kredit baru serta mampu mengembangkan usaha kedepan.

- f. Pengambil alihan anggun/ asset, penyelamatan kredit dengan cara ini bank mengambil alih anggunan kredit yang nilai jaminan tersebut dikompensasikan dengan jumlah kredit yang diambil, dengan demikian anggunan kredit ,menjadi milik bank dan hutang debitur dinyatakan lunas.³²

2. Penyelesaian kredit macet

Adapun praktek penyelesaian kredit macet biasanya dilakukan melalui:

- a. Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara (BUPLN)

Cara ini adalah untuk kredit macet dibank milik Negara. Biasaya kredit yang telah macet (dan telah diupayakan penagihannya/ penyelesaiannya melalui BUPLN untuk selanjutnya akan dilakukan pelelangan/ penjualan benda jaminan. Namun tidak selamanya pelelangan atau penjualan itu dilakukan dengan bantuan BUPLN, sebab apabila bank telah memperoleh “kuasa menjual” maka ia dapat menjual harta jaminan tersebut dibawah tangan. Untuk memperoleh pemberian kredit dari hasil pelelangan bukanlah hal yang mudah dan cepat. Pengalaman menunjukkan bahwa untuk menjual agunan melalui prosedur lelang sangat sulit untuk memperoleh pembeli dan harga

³² Sutarno, *Aspek-Aspek Hukum Perkreditan Pada Bank*, (Bandung: Alfabeta, 2003), Cet. Ke-3, h. 266.

yang memadai. Acapkali bank justru memperoleh pengembalian yang sangat rendah; belum lagi harus dipotong dengan berbagai pembiayaan lelang yang cukup besar. Agar tidak terlalu merugikan pihak bank, maka hukum perbankan yang baru memberikan kesempatan kepada bank turut serta dalam pelelangan sebagai pemberi lelang).

b. Proses Legitasi di Pengadilan

Apabila suatu kredit macet (dari bank swasta) maka penyelesaiannya dapat dilakukan melalui pengadilan. Proses legitasi merupakan langkah terpaksa yang dilakukan bank apabila debitur menunjukkan itikad tidak baik yang sengaja menyembunyikan harta bendanya yang masih cukup banyak untuk melunasi kreditnya.³³

c. Melalui Arbitrase atau perwasitan

- 1) Penyelesaian sengketa melalui arbitrase jauh lebih cepat bila dibandingkan penyelesaian melalui pengadilan.
- 2) Suatu putusan arbitrase tidak bisa diperjanjikan dalam klalusa arbitrase sebagai putusan dalam tingkat pertama dan terakhir sehingga menambah cepatnya penyelesaian melalui arbitrase.
- 3) Putusan arbitrase tidak bisa dimintakan kasasi maupun peninjauan kembali.
- 4) Bila sengketa perkreditan diperjanjikan untuk diselesaikan BANI, maka dimungkinkan bagi para pihak untuk menunjuk salah seorang

³³Budi Untung, *Kredit Perbankan di Indonesia*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), h. 137.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

arbiter itu dari pihaknya sehingga akan dapat membela kepentingan dalam majelis arbiter tersebut

- 5) Dengan adanya peluang untuk menunjuk arbiter dari pihak sendiri (misalnya ahli perbankan), maka diharapkan keputusan yang diambil benar-benar adil.
- 6) Semua pemeriksa dalam sidang arbitrase dan putusnya dilaksanakan dengan pintu tertutup.
- 7) Putusan arbitrase dieksekusi seperti putusan hakim biasa menurut cara-cara yang biasa bagi suatu pelaksanaan putusan.³⁴

C. Islam dan Tunggakan Cicilan Kredit

Kredit adalah sesuatu yang dibayar secara berangsur-angsur, baik itu jual beli maupun dalam pinjam meminjam. Biasanya dilakukan atas dasar kepercayaan penuh antara kedua belah pihak, kadang-kadang menggunakan uang muka dan terkadang tidak sama sekali, biasanya pembayaran dilakukan dengan angsuran satu kali dalam seminggu. Kredit bisa pula terjadi pada seseorang yang meminjam uang kebank atau koperasi, kemudian pinjaman tersebut dibayar berangsur-angsur, ada yang dibayar setiap hari, mingguan, dan adapula yang dibayar satu kali dalam sebulan.³⁵

Menurut Anwar Iqbal Qureshi, fakta-fakta yang objektif menegaskan bahwa Islam melarang setiap pembungaan bunga. Hal ini tidak berarti bahwa Islam melarang perkreditan sebab menurut Qureshi sistem perekonomian modern tidak akan lancar tanpa adanya kredit dan pinjaman.³⁶

³⁴ *Ibid*, h. 140.

³⁵ Hendi Suhendi, *Loc, Cit.* h.299

³⁶ *Ibid*, h. 300.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pinjaman atau hutang dapat dibagi kedalam dua jenis (a) pinjaman yang tidak menghasilkan, yaitu pinjaman yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari dan (b) pinjaman yang membawa hasil, yaitu pinjaman yang dibutuhkan seseorang untuk menjalankan suatu usaha.³⁷

Bentuk hutang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga atau keperluan-keperluan hidup lainnya. Islam menyadari pentingnya jenis pinjaman ini, tetapi pinjaman ini dilakukan semata-mata untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Bagi mereka yang tidak mampu membayar utangnya secara berangsur-angsur atau kontan (tunai) dianjurkan oleh agama Islam agar utang tersebut dibebaskan (dihapuskan). Apabila orang tersebut benar-benar dalam keadaan yang terdesak, karena dalam Islam dianjurkan apabila peminjam jatuh miskin (bangkrut) karena pinjaman itu, utangnya wajib dihapuskan.³⁸

Landasan ditetapkan analisis kredit tertuang dalam firman Allah SWT QS. Al-Hujarat ayat 6 :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اِنْ جَاءَكُمْ فٰسِقٌۢ بِنَبَاٍ فَتَبَيَّنُوْا اَنْ تُصِيْبُوْا
 قَوْمًا بِجَهٰلَةٍ فَتُصِحُّوْا عَلٰى مَا فَعَلْتُمْ نٰدِمِيْنَ ﴿٦﴾

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! jika seseorang yang fasik datang kepadamumembawa suatu berita,Maka telitilah kebenarannya, agar kamu tidak mencelakakansuatu kaum karena kebodohan (kecerobohan) yang akhirnyakamu menyesali perbuatanmu itu.”³⁹

Dari Firman Allah diatas dapat dijelaskan bahwa dalam penyaluran pembiayaan diwajibkannya untuk melakukan analisis yang berhubungan

³⁷ Ibid, h. 301.

³⁸ Ibid, h. 301.

³⁹ Kementrian Agama RI, *al-Quran Terjemahan*, (Bandung: CV Mikraj Khazanah Ilmu, 2013), h. 259.



dengan latar belakang debitur untuk memperoleh kebenaran dan keyakinan bahwa debitur tersebut layak menerima fasilitas kredit. Hal ini bertujuan untuk mencegah kemungkinan yang akan terjadi dikemudian hari yang akan berdampak buruk pada kesehatan bank.

Hutang piutang dalam istilah Arab sering disebut dengan *ad-dain* (jamaknya *ad-duyun*) dan *al-qard*. Dalam pengertian umum, utang piutang mencakup transaksi jual beli dan sewa-menyewa yang dilakukan secara tidak tunai (kontan).⁴⁰

Hutang piutang merupakan salah satu bentuk muamalah dalam kegiatan masyarakat, transaksi utang ini wajib dibayar bagi orang yang berhutang sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati kedua belah pihak pada saat melakukan transaksi. Disamping itu, utang merupakan amanah yang harus dibayar kepada orang yang berhak menerimanya.

Setiap debitur yang mempunyai hutang atau perjanjian kredit simpan pinjam wajib membayar hutang pokok ditambah dengan bunganya, pembayaran dilakukan dengan cara mengangsur setiap bulan dalam waktu yang telah ditentukan sesuai dengan perjanjian dan kredit, misalnya bagi pembayaran 1 tahun, 2 tahun, atau 3 tahun lunas.⁴¹

Pengertian hutang piutang ini sama halnya dengan perjanjian pinjam meminjam yang terdapat dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata pasal 1754 yang berbunyi pinjam meminjam adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu memberikan kepada pihak yang lain suatu jumlah tertentu barang-barang yang habis karena pemakaian, dengan syarat bahwa pihak yang

⁴⁰ Rachmat Syafe'I, *Fiqh Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2001), h. 151

⁴¹ *Ibid*, h. 152

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lain ini akan mengambil alih sejumlah yang sama dari macam dan keadaan yang sama pula.⁴²

Dalam perjanjian hutang piutang, perihal pembayaran menyatakan bahwa seseorang debitur diwajibkan membayar angsuran tepat waktu, tetapi apabila terlambat atau melunasi hutang sebelum jatuh tempo maka pihak kreditur akan memberikan sanksi berupa dikenakannya penalti. Dan penalti tersebut dihitung berdasarkan persentase yang telah ditentukan oleh kreditur.

Pelunasan/pembayaran kembali hutang wajib dilakukan sesuai isi perjanjian yang telah menjadi kata sepakat kedua belah pihak. Pada saat pelunasan yang wajib dikembalikan hanya sebesar hutang yang diterima. Dan karena tidak dibenarkan dalam perjanjian berisikan tambahan melebihi dari jumlah yang diterima, maka pengembaliannyapun dilarang memberikan penambahan. Tetapi kalau yang berhutang atas kemauannya melebihi jumlah pembayaran itu boleh diterima dan merupakan kebaikan bagi yang berhutang.⁴³

Hutang piutang yang telah diperjanjikan bila sampai batas waktu yang telah ditentukan, maka wajib dibayar. Dengan demikian, jelaslah kewajiban untuk membayar utang itu terletak pada debitur. Dan jika ia tidak dapat dilaksanakan kewajiban tersebut bukan karena keadaan yang terpaksa maka kreditur mempunyai hak untuk menuntut debitur.

Hutang piutang (*qard*) secara hukum Islam dapat didasarkan pada adanya perintah dan anjuran agama supaya manusia berkewajiban untuk

⁴² Subekti, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, (Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2004), h. 51

⁴³ R. Abdul Djamali, *Hukum Islam Berdasarkan Ketentuan Kurikulum Konsorsium Ilmu Hukum*, (Bandung: CV. Mandar Maju), 1997, hlm. 165

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

membayar kewajiban dalam hutang piutangnya. Hal ini dapat dilihat dari keterangan ayat Al-Qur'an dan Hadist Rasul: Al-Qur'an surat Al-Maidah ayat 1 dan surat Al-Isra' ayat 34 yang berbunyi:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ... ﴿١﴾

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman sempurnakanlah akan janji-janjimu". (Q.S. Al-Maidah : 1)

وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ

Artinya: "Dan penuhilah janji itu sesungguhnya janji itu pasti akan diminta pertanggung jawabannya". (Al-Isra' : 34)

Berdasarkan ayat tersebut dapat diambil pengertian bahwa membayar hutang hukumnya wajib, sebagaimana wajib menyempurnakan janji, karena utang itu merupakan sesuatu yang telah diperjanjikan untuk dibayar kembali pada waktu yang telah ditentukan.

Dasar hukum pelunasan hutang piutang berdasarkan Hadist

Rasulullah SAW menyebutkan:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ -صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ- « إِنَّ خَيْرَكُمْ أَوْ مِنْ خَيْرِكُمْ - أَحْسَنُكُمْ قَضَاءً ». (رواه ابن ماجه)

1982 – 2453. Dari Abu Hurairah RA, Ia berkata, "Rasulullah SAW bersabda, "sesungguhnya sebaik-baiknya kamu diantara yang terbaik dari kalian adalah orang yang paling baik dalam melunasi utangnya". (HR Ibnu Majah)⁴⁴ Shahih. Al irwa' (5/225), Hadist Al Buyu'. Muttafaq'alah.

Hadist ini menjelaskan bahwasanya disekumpulan orang baik terdapat lagi orang yang paling baik yaitu adalah orang-orang yang tahu akan

⁴⁴ Muhammad Ibnu Yazid al-Qaswainiy, Sunan Ibnu Majah, Dar al-Fikr (Beirut, Tth), Juz 2, 809

kewajibannya untuk membayar utang sesuai waktu yang telah dijanjikannya. Seperti yang kita ketahui saat sekarang ini, dalam kehidupan sehari-hari banyak masyarakat kita yang kehidupannya tidak lepas dari berhutang dan hal ini banyak menimbulkan masalah di antara mereka tentang bagaimana melunasi utang tepat pada waktu yang telah di tentukan, mereka hanya cepat untuk meminjam berpikir dua kali untuk mengembalikannya.

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ أَبِي رَبِيعَةَ الْمَخْرُومِيِّ، أَنَّ النَّبِيَّ اسْتَلْفَ مِنْهُ حِينَ عَزَا حُنَيْنًا ثَلَاثِينَ أَرْبَعِينَ أَلْفًا، فَلَمَّا قَدِمَ قَصَّاهَا إِيَّاهُ، ثُمَّ قَالَ لَهُ النَّبِيُّ: بَارَكَ اللَّهُ لَكَ فِي أَهْلِكَ وَمَالِكَ، إِنَّمَا جَزَاءُ السَّلْفِ الْوَفَاءُ وَالْحَمْدُ. (رواه ابن ماجه)

1983 – 2454. *Dari Abdullah bin Abu Rabi'ah Al Makhzu'i, bahwa nabi SAW pernah meminjam darinya tiga puluh ribu atau empat puluh ribu ketika menghadapi perang Hunaian. Dan ketika beliau kembali dari pertempuran tersebut, beliau melunasi utangnya tersebut. Dan Nabi SAW bersabda kepadanya, "Semoga Allah memberikan dalam keluarga dan harta bendamu. Sesungguhnya ketetapan peminjam adalah melunasinya dan berterimah kasih". (HR Ibnu Majah)⁴⁵*

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dijabarkan, maka dapatlah diambil kesimpulan bahwa membayar hutang itu bagi orang yang telah mampu dan telah tiba waktunya, maka hukumnya wajib. Hal itu didapat dari keterangan hukum perdata terlebih lagi dalam pandangan ekonomi Islam, dan apalagi melunasi hutang piutang diawal atau sebelum jatuh tempo yang telah

⁴⁵ Muhammad Ibnu Syu'aib al-Nasa'i, Maktabah al-Mathaba'ah al-Islamiyah, Halap (T. P. 1406 H), Juz 7, h. 314

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

di tentukan, karena kita diajarkan untuk menyegerakan membayar hutang. Islam juga memberikan keringanan terhadap seseorang yang belum mampu untuk melunasi utangnya, bahkan bisa merelakan atau menghapuskan hutang siberutang kalau memang itu yang terbaik untuk kedua belah pihak.

Ajaran Islam menganjurkan manusia untuk menyegerakan membayar hutang, dimana utang piutang ini adalah suatu transaksi yang sangat dominan dikalangan masyarakat dan kehidupan rumah tangga tidak terlepas dari masalah berhutang untuk memenuhi kebutuhan primer maupun sekunder. Islam mengajarkan untuk saling tolong menolong dalam kehidupan.

Sebagaimana Firman Allah SWT dalam Surat Al-Ma'idah (5):2 :

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعْتِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ
وَلَا الْقَلْتِدَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا
وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ
عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا
تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram^[390], jangan (mengganggu) binatang-binatang hady^[391], dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya^[393] dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”⁴⁶

Demikian pula seketika manusia melakukan transaksi, baik itu memberikan piutang atau pun berhutang kemudian seketika manusia bisa melunasi hutang, Islam mengajurkan kita untuk sama-sama rela dan ridho akan transaksi yang kita lakukan tidak ada unsur-unsur yang merugikan salah satu pihak, baik itu dari segi materi maupun unsur keikhlasan hati diantara kita. Hal ini di tegaskan Allah SWT melalui Firman-Nya dalam Surat An-Nisa’ ayat 29, yang berbunyi:

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ
رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.*

Untuk mewujudkan bisnis Islam yang diberkahi oleh Allah SWT, dalam pelaksanaan transaksi mulai penandatanganan sepersetujuan ataupun pelaksanaan akad harus berlandaskan kepada prinsip-prinsip yang Islami, meliputi:⁴⁷

1. Prinsip keimanan dan ketakwaan

⁴⁶ *Ibid*, h. 314

⁴⁷ Mawardi. *Etika Bisnis dalam Islam*. (Jakarta: Margaretha Pustaka,2010), h.35

Keimanan dan ketakwaan kepada Allah SWT sangat dibutuhkan dalam proses semua kegiatan operasional perbankan, karena dengan keimanan dan ketakwaan tersebut karyawan akan terhindar dari perbuatan yang melenceng dari ketentuan Islam. Seperti penggelapan uang atau segala bentuk kejahatan perbankan, dalam semua kegiatan harus melakukan penanganan dengan cara yang baik, tanpa menzholimi nasabah.

2. Prinsip keterpaduan (*kaffah*)

Dimana nilai-nilai spiritual berfungsi mengarahkan dan menggerakkan etika dan moral yang dinamis, proaktif, progresif, dan berahlak mulia.

3. Prinsip keadilan (*al-'adl*)

Keadilan merupakan prinsip dasar dan utama yang harus ditegakan dalam seluruh aspek kehidupan, termasuk kehidupan berekonomi. Prinsip ini mengarahkan pada para pelaku keuangan syariah agar dalam melakukan aktivitas ekonominya tidak menimbulkan kerugian (*mudharat*) bagi orang lain. Islam melarang adanya transaksi yang mengandung unsur penipuan (*tadlis, gharar*) yang berakibatkan keuntungan disatu pihak dan kesewenang-wenangan serta penindasan (*dhulm*) dipihak lain.⁴⁸

4. Prinsip kekeluargaan

Pihak perbankan menggunakan prinsip kekeluargaan dalam penanganan semua keluhan dalam semua kegiatan perbankan. Baik dalam pembiayaan yang mana penagihan dilakukan tanpa ada paksaan dan

⁴⁸*Ibid*, h. 36

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kekerasan seperti praktek-praktek lembaga keuangan pada umum yang melakukan penagihan dengan paksaan dan kekerasan untuk melunasi hutang-hutangnya. Dalam hal ini, pihak perbankan melakukan pendekatan kepada nasabah dengan menanyakan apa keluhan dan masalah yang dialami, sehingga menyebabkan pembiayaannya bermasalah. Dengan pendekatan secara kekeluargaan ini, pihak perbankan bisa mengetahui apakah nasabah tersebut punya itikad baik atau tidak dalam menunaikan kewajiban dan haknya kepada PERbankan Firman Allah SWT QS. Al-Baqarah/2:280:

وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ
لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿٢٨٠﴾

Artinya: *"dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, maka berilah tangguh sampai iya berkelapangan. Dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui"*.

Ayat diatas menjelaskan bahwa pihak pemberi hutang wajib memberikan kelonggaran kepada nasabah yang benar-benar mengalami kesulitan, maupun penghapusan utang apabila itu jalan yang terbaik untuk kedua belah pihak.

5. Prinsip kebersamaan

Kebersamaan dalam penanganan semua kegiatan pembiayaan maupun pelaksanaan pelunasan pembiayaan sangatlah dibutuhkan, dengan kebersamaan ini Perbankan bisa bekerja sama dengan debitur dalam penyelesaian pembiayaan yang mengalami kendala. Bentuk prinsip

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebersamaan yang diterapkan oleh perbankan dalam bentuk musyawarah. Untuk mewujudkan kebersamaan ini, perlu adanya hubungan baik antara pihak perbankan dengan nasabah/debitur dan tentu dengan ada keterbukaan antara kedua belah pihak tidak ada yang ditutupi diantaranya. Musyawarah dilakukan oleh pihak perbankan dengan nasabah guna mencari jalan keluar dari persoalan tersebut.⁴⁹

6. Istiqomah

Teguh pendirian (konsisten), kontinuitas/berkelanjutan tanpa henti dan tanpa pernah putus asa, setelah mencapai suatu tahap, maju ketahap selanjutnya dan kepada Allah SWT berharap.⁵⁰

Dari uraian-uraian diatas, mulai dari akad dalam pembiayaan, keutungan diambil Koperasi dengan konsep margin menurun, berapa pokok dan margin yang disetujui dalam pembiayaan kredit serta ditetapkannya berapa perbulan yang nasabah harus bayar sudah jelas tertuang didalam akad sebelumnya. Namun, pelaksanaan pelunasan kredit oleh nasabah belum sesuai dengan Ekonomi Islam karena ada salah satu pihak merasa di rugikan ketika pelunasan.

⁴⁹*Ibid*, h. 37

⁵⁰*Ibid* h. 38

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan beberapa hal mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Payung Negeri Bestari Pekanbaru ditinjau menurut Ekonomi Syariah:

1. Pelayanan yang diberikan PT. BPR Payung Negeri Bestari Pekanbaru yaitu dengan menerapkan beberapa hal, yaitu mengingatkan nasabah tanggal jatuh tempo pembayarannya, memberikan pengertian secara persuasif kepada nasabah tentang kewajiban membayar angsurannya dan memberikan surat peringatan kepada nasabah yang terjadi penunggakan pembayaran, Berdasarkan pandangan dan tanggapan responden dapat disimpulkan bahwa pada umumnya responen cukup puas dengan kinerja bagian penagihan hutang di PT BPR PNB Pekanbaru. Hal ini didasarkan pada jumlah responden yang pada umumnya melihat hal yang positif dari beberapa indikator yang ditanyakan di antaranya bantuan yang diberikan karyawan bagian penagihan dalam memberitahukan jadwal jatuh tempo, ketepatan waktu, keyakinan akan kejujuran karyawan, serta loyalitas dalam menjadi nasabah PT BOR PNB.
2. Tinjauan Ekonomi Syariah terhadap penerapan sistem pelayanan PT. BPR Payung Negeri Bestari PEkanbaru menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PT. BPR Payung Negeri Bestari dalam prakteknya diwujudkan oleh karyawan yang peduli dan membantu nasabah yang melakukan

pembayaran terhadap produk pembiayaan yang diambilnya. Hal ini merupakan bagian dari bentuk mewujudkan keadilan dalam pembiayaan yang sangat dianjurkan dalam bermuamalah. Selain prinsip keadilan PT. BPR PNB menggunakan prinsip kekeluargaan dalam penanganan semua keluhan dalam semua kegiatan perbankan. Baik dalam pembiayaan yang mana penagihan dilakukan tanpa ada paksaan dan kekerasan seperti praktek-praktek lembaga keuangan pada umum yang melakukan penagihan dengan paksaan dan kekerasan untuk melunasi utang-utangnya. Dalam hal ini, pihak PNB melakukan pendekatan kepada nasabah dengan menanyakan apa keluhan dan masalah yang dialami, sehingga menyebabkan pembiayaannya bermasalah. Prinsip ini juga dianjurkan dalam ajaran Islam untuk memberikan kelonggaran kepada orang yang berhutang sampai ia dapat menyelesaikan hutangnya.

B. Saran

1. Sebaiknya PT. BPR Payung Negeri Bestari memberikan pelayanan kepada nasabah lebih baik lagi, sehingga memberikan rasa kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan yang berimplikasi pada loyalitas nasabah.
2. Karyawan dan nasabah PT BPR Payung NEgeri Bestari Pekanbaru hendaknya selalu menyadari bahwa hutang piutang merupakan bagian yang mubah dalam ajaran Islam. Untuk itu dalam implementasinya harus mengedepankan nilai kejujuran dan tanggungjawab tidak hanya untuk kehidupan dunia tapi juga di akhirat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Adhwarman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: *The International Institute Of Islamic Thought*, 2000
- Ahmad Ibrahim. *Manajemen Syariah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006
- Atep Adya Barata. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta:PT.Elex Komputindo, 2004
- Budi Untung, *Kredit Perbankan di Indonesia*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000
- Christopher, dkk. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks, 2009
- Dahlan, Siamat. *Manajemen Lembaga Keuangan Edisi kelima*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2005
- Danang Sunyanto. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Caps, 2012
- David W Cravens. *Pemasaran Strategis. Edisi Keempat*. Alih Bahasa Lina Salim. Jakarta: Erlangga, 1996
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi 3*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008
- Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 2008
- Gaspersz dan Vincent. *Total Quality Manajemen*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2011
- Gotot Supramono, *Perjanjian Utang Piutang*, Jakarta: Kencana, 2013
- <http://ridwan202.wordpress.com/>. Diakses pada 15 Januari 2017
- Husein Umar, *Riset pemasaran dan perilaku konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003
- Imam Wahjono dan Sentot. *Manajemen Pemasaran Bank*. Surabaya : Graha Ilmu, 2009
- Israil, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Kencana, 2010
- John C. Women dan Michael Minor. *Prilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2002
- Kasim, *Dasar-Dasar Perbankan* , Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
- Kementrian Agama RI, *al-Quran Terjemahan*, Bandung: CV Mikraj Khazanah Ilmu, 2013
- Khotibul Umam, *Perbankan Syariah Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangan di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016
- Lukman Dendawijaya. *Manajemen Perbankan*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005
- M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2014
- M. Khoidin, Debt collector dan Kekerasan, Republik, 17 September 2010
- M. Nur Rianto Al Arif. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung : Alfabeta, 2012
- Mahmoeddin, *Melacak Kredit Bermasalah*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001
- Mawardi. *Etika Bisnis dalam Islam.*, Jakarta: Margaretha Pustaka, 2010
- Muflih Muhammad. *Prilaku Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006
- Muhammad Ibnu Syu'aib al-Nasa'i, Maktabah al-Mathaba'ah al-Islamiyah, Halap TTP. 1406 H
- Muhammad Ibnu Yazid al-Qaswainiy, Sunan Ibnu Majah, Dar al-Fikr, Beirut, Tth
- Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008
- Muslich Shabir. *Terjemah Riyadhus Shalihin*. Semarang : PT Karya Toha Putra, 2004
- Nisa Rahmayanti. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2012
- O. P. Simorangkir. *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank*. Bogor : Ghalia Indonesia, 2004
- Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid I*, Terjemahan oleh Benyamin Molan, Jakarta: Indeks, 2009
- Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Alih Bahasa Bob Sabran. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 2008

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

R. Abdul Djamali, *Hukum Islam Berdasarkan Ketentuan Kurikulum Konsorsium Ilmu Hukum*, Bandung: CV. Mandar Maju, 1997

Rachmat Syafe'I, *Fiqh Muamalah*, Bandung: Pustaka Setia, 2001

Rambat Lopiyoady . *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat, 2001

Solih Assauri, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015

Solihatun, Analisis *Non Performing Financing* (Npf) Bank Umum Syariah Di Indonesia Tahun 2007 – 2012, dalam *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, Vol 12 No.1 Juni 2014

Stephen M. Goldfeld, Lester V. Chandler, *Ekonomi Uang dan Bank*, Jakarta:Erlangga, 1996

Suherkti, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2004

Sugiyono R & D. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2013

Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syari'ah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012

Sutarno, *Aspek-Aspek Hukum Perkreditan Pada Bank*, Bandung: Alfabeta, 2003

Suteja Wira.. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta : Grasindo, 2007

Thamrin Abdullah, Francis Tantri, *Bank dan Lembaga Keuangan*, Jakarta : Rajawali Pres, 2013

Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998: Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002

Usman Effendi., *Asas Manajemen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FAKULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web : www.uin-suska.ac.id, E-mail : rektor@uin-suska.ac.id

PENGESAHAN
PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul, "KUALITAS PELAYANAN BAGIAN
PENAGIHAN HUTANG BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR)
PAYUNG NEGERI BESTARI (PNB) PEKANBARU TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI TINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH "

yang ditulis oleh :

Nama : Heri Antoni
NIM : 11325102718
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Selasa, 19 Mei 2020
Waktu : 08.00 WIB
Tempat : Secara Daring (Online)

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas
Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
Pekanbaru, 16 Februari 2021

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Drs. Heri Sunandar. M,CL

Sekretaris
Jon Alizon. SH., MH

Penguji I
Darimawan Tia Indrajaya. M.Ag

Penguji II
H. Rahman Alwi. M.Ag

Mengetahui,
Kasubbag Akademik Kemahasiswaan dan Alumni
Fakultas Syariah dan Hukum

Jalinus, S.Ag
NIP. 19750801 200701 1 023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Setiap orang yang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Setiap orang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

UIN SUSKA RIAU



JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

Journal For Islamic Law

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru- Panam Pekanbaru 28293

Po. Box 1004 Telp (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

www. Jurnalhukumislam.com email. admin@jurnalhukumislam.com

Hp. 081275158167 - 085213573669

SURAT KETERANGAN

Pengelola jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **HERI ANTONI**
 NIM : **11325102718**
 Jurusan : **EKONOMI SYARI'AH**
 Judul : **KUALITAS PELAYANAN BAGIAN PENAGIHAN HUTANG BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) PAYUNG NEGERI BESTARI (PNB) PEKANBARU TERHADAP KEPUASAN NASABAH DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARI'AH**
 Pembimbing : **SYAMSURIZAL, SE M,Sc, Ak,CA**

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal Skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 18 Februari 2021

Pimpinan Redaksi,

M. Alpi Syahrin, S.H., M.H., CPL

NIP. 198804302019031010



RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama lengkap penulis adalah **HERI ANTONI**. Lahir di Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi RIAU pada tanggal 06 juni 1995, penulis adalah anak Ke empat dari empat saudara. Penulis sekarang bertempat di Desa Pematang Benteng Kecamatan Batang Peranap Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekeolah Dasar di SDN 009 peranap pada tahun 2007, kemudian menyelesaikan SMP N 1 Batang Peranap pada tahun 2010. Melanjutkan sekolah menengah kejuruan SMK N 1 Batang Peranap 2011 - 2013

Dan pada tahun 2013 penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi, tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Fakultas Syari'ah dan Hukum pada program studi Ekonomi Islam. Pada tahun 2016 penulis melaksanakan magang di dinas pendidikan kab. Indragiri hulu. Dan pada tahun 2016 penulis melaksanakan KKN(Kuliah Kerja Nyata) di kelurahan peranap kecamatan peranap kab. Indragiri hulu Provinsi Riau. Selama menempuh pendidikan di Universitas, penulis aktif di Organisasi dan Komunitas.

Dan pada tanggal 19 Mei 2020 penulis mengikuti ujian munaqasah dan dinyatakan lulus dengan predikat memuaskan dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE) dengan judul penelitian **“KUALITAS PELAYANAN BAGIAN PENAGIHAN HUTANG BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) PAYUNG NEGERI BESTARI (PNB) PEKANBARU TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI TINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH”**.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.