

PENANGANAN PIUTANG TAK TERTAGIH DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM PADA PT. DOS NI ROHA CABANG BANJARBARU

Novita sari¹, Arie Syantoso², Parman Komarudin³

¹Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, Fakultas Studi Islam,

Program Studi Ekonomi Syariah

E-mail: Novitasri1395@gmail.com

²Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, Fakultas Studi Islam,

Program Studi Ekonomi Syariah

Email: Ariesyantoso@yahoo.co.id

³Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, Fakultas Studi Islam,

Program Studi Ekonomi Syariah

Email: parmankomarudinfsi79@gmail.com

ABSTRAK

PT. Dos Ni Roha memberikan kemudahan dan kebijakan dalam penjualan salah satunya penjualan secara kredit. Akan tetapi dengan adanya penjualan kredit maka mengakibatkan timbulnya piutang tak tertagih. PT. Dos Ni Roha juga memiliki masalah dalam penagihan seperti keterlambatan pembayaran, konsumen sengaja tidak membayar dan lain-lain. Maka PT. Dos Ni Roha harus menangani piutangnya agar terhindar dari resiko piutang tak tertagih. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penanganan piutang tak tertagih pada PT. Dos Ni Roha dan bagaimana implementasi penanganan piutang tak tertagih ditinjau dari perspektif ekonomi islam. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan mencocokkakan antara realita empirik dengan teori, kemudian dianalisis menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan (1) terdapat dua pelanggan mengalami piutang tak tertagih dan telah melakukan pembayaran piutang hingga lunas dibuktikan dengan ekspedisi faktur kolektor tanggal 2 Juli 2018 dan wawancara dengan Kolektor PT. Dos Ni Roha. (2) Cara penanganan piutang tak tertagih pada PT. Dos Ni Roha, yaitu (a) Pemberitahuan piutang jatuh tempo terakhir melalui telepon (b) Menghubungi kembali untuk memberitahukan kredit akan jatuh tempo pembayaran piutang sehari sebelum dilakukan kunjungan personal (c) Penagihan langsung ketempat usaha secara musyawarah dengan mengedepankan unsur toleransi, tolong menolong dan tidak memberlakukan hukum riba, bunga, denda, dan menuliskan setiap transaksi penjualan kredit. Artinya penanganan piutang tak tertagih di PT. Dos Ni Roha sudah sesuai dengan perspektif ekonomi Islam.

Kata Kunci: Penanganan, Piutang Tak Tertagih, Perspektif Ekonomi Islam.

ABSTRACT

PT. Dos Ni Roha provides convenience and policies in sales, one of which is credit sales. However, with the sale of credit, it results in uncollectible receivables. PT. Dos Ni Roha also has problems in billing such as late payments, consumers deliberately do not pay and others. Then PT. Dos Ni Roha must handle the receivables to avoid the risk of uncollectible accounts. This study aims to find out how to handle uncollectible receivables at PT. Dos Ni Roha and how the implementation of handling uncollectible accounts is reviewed from an Islamic economic perspective. This study uses qualitative methods by combining empirical reality with theory, then analyzed using descriptive qualitative methods. The results showed (1) there were two customers experiencing uncollectible receivables and had made receivables payments until paid off as evidenced by a collector invoice expedition dated July 2, 2018 and an interview with the Collector of PT. Dos Ni Roha. (2) How to handle uncollectible receivables at PT. Dos Ni Roha, namely (a) Notification of past due receivables by telephone (b) Re-contacting to notify credit due for payment of receivables a day before a personal visit (c) Direct billing to the place of business by deliberation by emphasizing the element of tolerance, helping and does not enforce usury, interest, fines, and write down every sale credit transaction. This means that

handling uncollectible accounts at PT. Dos Ni Roha is in accordance with the perspective of Islamic economics.

Keywords: *Handling, Uncollectible Accounts, Islamic Economic Perspective.*

PENDAHULUAN

Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia sekarang ini sangat pesat. Hal ini ditunjukkan banyaknya perusahaan yang bertumbuh tiap tahunnya. Pertumbuhan perusahaan ini tidak terlepas dengan persaingan bisnis dalam meraih keuntungan, merebut pangsa pasar dan minat konsumen. Kemampuan merebut pasar dari tangan pesaing tidak lepas dari strategi pemasaran perusahaan. Pemasaran suatu perusahaan meliputi usaha promosi dan strategi penjualan baik tunai maupun kredit. Perusahaan pada saat ini umumnya lebih banyak menjual produknya secara kredit karena sistem penjualan tersebut dipilih sebagai salah satu pembenahan bentuk penjualan yang cocok pada saat sekarang ini. Tujuan dari pemberian kredit dilihat dari sisi pelanggan adalah memberikan kemudahan dan keleluasaan pelanggan dalam melakukan pembayaran. Menurut Kasmir, (2002) tujuan pemberian kredit yaitu membantu nasabah yang memerlukan dana, baik dana investasi maupun dana untuk modal kerja, sehingga debitur dapat mengembangkan dan memperluas usahanya.

Menurut Dwi Martani, dkk, (2012) Piutang sendiri dapat diklasifikasikan menjadi tiga yaitu piutang dagang, piutang nondagang, dan piutang usaha. Piutang dagang merupakan tagihan perusahaan kepada pelanggan sebagai akibat tagihan adanya penjualan barang atau jasa secara kredit sedangkan piutang nondagang merupakan tagihan perusahaan kepada pihak lain atau pihak ketiga yang timbul atau terjadi bukan karena adanya transaksi penjualan barang dagang atau jasa secara kredit. Piutang usaha adalah piutang pada perusahaan jasa dimana perusahaan memberikan jasa kepada konsumen yang akan dibayar di kemudian hari sebesar tarif jasa yang telah diberikan.

Piutang usaha yang muncul, apabila tidak dapat dibayarkan atau terjadi kemungkinan pelanggan bangkrut atau menghilang, maka akan mengakibatkan munculnya piutang tak tertagih. Hal ini disebabkan karena dalam transaksi kredit ini ada tenggang waktu sebelum pelunasan hutang dari pihak debitur dan kondisi ini komponen piutang tak tertagih kemungkinan besar masih bisa terjadi. Menurut Suyatno, penyebab kredit macet berasal dari sisi internal nasabah yang terdiri dari aspek teknis, aspek pengaturan keuangan, aspek dana, aspek manajemen, dan aspek teknis, serta dari sisi eksternal nasabah yang terdiri dari perubahan kebijakan pemerintah, perkembangan teknologi, dan bencana alam.

Menurut Wahbah Zuhaili, (2011) Dalam Islam, piutang dikenal dengan *qardh* yang secara etimologi berasal dari kata *al-qath'u* yang berarti memotong. *Qardh* juga didefinisikan sebagai harta yang diberikan pemberi pinjaman kepada penerima dengan syarat penerima pinjaman harus mengembalikan besarnya nilai pinjaman pada saat mampu mengembalikannya.

Menurut Sudarsono, (1992) Hukum piutang pada asalnya diperbolehkan dalam syariat Islam. Bahkan orang yang memberikan piutang atau pinjaman kepada orang lain yang sangat membutuhkan adalah hal yang disukai dan dianjurkan, karena didalamnya terdapat pahala yang besar. Selain itu hukum piutang akan menjadi wajib jika orang yang berhutang itu benar-benar memerlukan. Sebab dikhawatirkan jika tidak diberikan pinjaman orang tersebut akan terlantar.

Sebagaimana firman Allah Surah Al-Baqarah ayat 280, yaitu :

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

Artinya: ” dan jika (orang berutang itu) dalam kesulitan, maka berilah tenggang waktu sampai dia memperoleh kelapangan. dan jika kamu menyedekahkan, itu lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui.” (Q.S. al-Baqarah [2] : 280)

Hal inilah yang juga dialami oleh PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru. Sebagai salah satu perusahaan yang distributor produk farmasi, PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru juga menggunakan memberikan kemudahan dalam hal penjualan barang kepada pelanggan. Untuk menarik pelanggan dan memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran, PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru tidak hanya memberikan penjualan secara tunai tetapi juga penjualan secara kredit sebagai alternatif jika konsumen atau pelanggan tidak memiliki uang tunai pada saat melakukan pembelian barang.

Namun, kemudahan penjualan kredit tidak membuat semua pelanggan dapat konsekuen dalam melakukan pelunasan tepat waktu. Terdapat pelanggan yang tidak dapat memenuhi kewajibannya dalam melakukan pembayaran secara kredit tepat pada waktunya. Kendala yang ditemukan di lapangan

seperti konsumen sengaja tidak membayar, pelanggan tutup usaha, dan pindah rumah padahal masih ada tunggakan pada piutang pembayaran tempo yang belum dilunasi.

Kendala seperti inilah yang menyebabkan kerugian pada PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru atas penjualan kredit sehingga perusahaan harus dapat mengendalikan piutangnya. Kerugian yang timbulkan berdampak besar bagi perusahaan. Mulai dari tidak lancarnya arus kas, terganggunya perputaran modal, menumpuknya produk-produk di gudang hingga defisit pendapatan.

Beberapa alternatif penagihan telah dilakukan seperti: mengingatkan tanggal jatuh tempo pembayaran melalui sms, mengirim surat, penagihan via telepon, hingga menunda pemesanan barang untuk periode berikutnya. Namun hal ini tidak membuat pelanggan membayar hingga lunas. Masih terdapat pelanggan yang belum dapat konsekuen dalam melakukan pembayaran. Selain itu, belum diketahui apakah metode yang digunakan dalam penanganan piutang oleh PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru kepada pelanggannya sesuai dengan ekonomi Islam.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, "Penanganan Piutang Tak Tertagih Dalam Perspektif Ekonomi Islam Pada PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru".

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Lexy J.Moleong, (2000) penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sedangkan jenis penelitian yang dipakai adalah jenis deskriptif kualitatif. Menurut Lexy J.Moleong, (2000) penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia

A. Teknik pengumpulan data

- 1) Observasi, yaitu proses peneliti dalam melihat situasi penelitian. Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah tempat, pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, dan waktu. Pada penelitian ini, observasi dilakukan dengan mengamati tempat perusahaan, tugas dan tanggung jawab karyawan khususnya karyawan PT. Dos Ni Roha cabang Banjarbaru di bidang penagihan, yaitu kolektor dan supervisor .
- 2) Wawancara, yaitu metode pengumpulan data dengan jalan Tanya jawab sepihak yang dilakukan dengan sistematis dan berlandaskan pada tujuan penelitian. Definisi lain, wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara dan yang diwawancarai. Adapun yang dijadikan sebagai informan adalah supervisor, dan kolektor PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru.
- 3) Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, namun melalui dokumen. Penggalan data ini dengan cara menelaah dokumen-dokumen yang berhubungan dengan transaksi piutang tak tertagih di PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru.

B. Analisis Data

Menurut Bogdan dan Biklen, "Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesisnya, mencari, dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain".

Menurut Miles B. Mathew, (1992) Adapun pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan menggunakan tiga komponen analisis, yaitu:

- 1) Pengumpulan data
Mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.
- 2) Reduksi data
Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data "kasar" yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisa yang menajam, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara yang sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.
- 3) Penyajian data

Penyajian data dibatasi sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian tersebut akan dapat dipahami apa yang terjadi dan apa yang harus dilakukan, menganalisis ataukah tindakan berdasarkan pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut.

4) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam penganalisaan selama peneliti menulis. Suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan atau mungkin menjadi begitu seksama dan makan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran diantara teman sejawat untuk mengembangkan intersubjektif atau temuan pada salinan dan data yang lain. Singkatnya makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada 2 Juli 2018, Peneliti mendokumentasikan proses penagihan piutang oleh kolektor PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru kepada pelanggan-pelanggan yang telah ditargetkan oleh perusahaan. Berikut data pelanggan-pelanggan yang akan dilakukan penagihan piutang oleh kolektor PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru pada tanggal 2 Juli 2018, yaitu:

Tabel 4.1 Ekspedisi Faktur Kolektor

No.	No.Faktur	Tgl.Faktur	Nama Pelanggan	Nilai Invoice	Outsanding AR
1	827287186	31.05.2018	Saddam Hussein	Rp. 3.267.479	Rp. 3.267.479
2	827254942	23.05.2018	Aulia	Rp. 727.950	Rp. 537.950
3	827287725	31.05.2018	Noor Rizqi	Rp. 6.332.845	Rp. 6.332.845
4	827270402	28.05.2018	Taisir	Rp. 6.314.755	Rp. 2.814.755
Total Outsanding				Rp. 16.643.029	Rp. 12.943.029

Sumber: Dokumentasi dan Pengamatan Penulis di PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru pada tanggal 2 Juli 2018

Pada no.faktur dijelaskan nomor pelanggan-pelanggan PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru. Nomor ini menjadi nomor identik untuk mengklasifikasikan pelanggan oleh perusahaan untuk penggunaan informasi lebih lanjut seperti, mengklasifikasikan berdasarkan nilai *invoice*, *outstanding ar*, dan lain-lain.

Pada tanggal faktur dijelaskan tanggal pertama kali pelanggan melakukan pembelian secara kredit kepada PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru. Dapat diketahui dari tanggal faktur tersebut, seberapa lama jangka waktu kredit pelanggan-pelanggan PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru berjalan.

Dari tabel ekspedisi faktur kolektor di atas, dapat diketahui bahwa ada dua pelanggan yang tidak melakukan pembayaran kredit sama sekali. Yaitu Saddam Husein dan Noor Rizqi. Hal ini terlihat dari tidak berubahnya nilai ar pada kedua pelanggan tersebut. Untuk jangka waktu kredit, kedua pelanggan tersebut, masing-masing Saddam Husein dan Noor Rizqi, telah memasuki masa jangka waktu kredit 32 hari. Terhitung dari tanggal 31 Mei 2018 sampai dengan 2 Juli 2018.

1. Penanganan Piutang Tak Tertagih di PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru

a. Pola pembelian di PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru

Ada dua mekanisme pembelian di PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru, yaitu penjualan tunai dan penjualan kredit. Untuk mekanisme pembelian tersebut, perusahaan memberlakukan pola transaksi pemesanan barang oleh pelanggan kepada PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Herlambang, sebagai berikut:

1) Transaksi di Lokasi

Dalam transaksi ini sudah terjadi kesepakatan pembayaran antara pelanggan dan PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru. Dalam penjualan kredit, jika pemilik usaha tidak berada di lokasi, maka pemilik usaha mendelegasikan pembayaran piutangnya kepada karyawan yang telah ditunjuk pada awal kesepakatan pembayaran. Biasanya karyawan bagian keuangan atau kasir.

2) Transaksi di Rumah Pelanggan

Dalam transaksi ini sudah terjadi kesepakatan pembayaran antara pelanggan dan PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru, setelah pelanggan melakukan pemesanan lewat sales. Transaksi ini umumnya berlaku untuk penjualan secara kredit.

3) Transaksi Lewat Giro

Dalam hal ini terjadi kesepakatan pembayaran antara pelanggan dan pelanggan, bahwa pembayaran akan dikirim melalui giro. Setelah adanya kesepakatan, barang akan dikirim baik sebelum pengiriman ataupun sesudah adanya transaksi giro. Pelanggan ini pada umumnya yang melakukan transaksi dengan pembelian di atas Rp 20.000.000.

b. Ketentuan Pemberian Kredit

PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru mempunyai beberapa ketentuan-ketentuan dalam pemberian kredit kepada pelanggannya, ketentuan kredit terdiri dari empat aspek, yaitu: jangka waktu kredit, potongan harga atau diskon, standar pemberian kredit, dan kebijakan penagihan.

c. Resiko-Resiko Piutang Tak Tertagih pada PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru

Resiko-resiko yang diterima oleh pelanggan PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru jika ternyata positif mengalami kredit macet atau piutang tak tertagih, yaitu:

1. Pemberhentian pemesanan barang-barang atau produk-produk yang didistribusikan oleh PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru.
2. Ditolaknya permohonan penjualan kredit di semua perusahaan distributor berskala nasional, baik di PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru maupun di perusahaan distributor lain di seluruh Indonesia.

d. Prosedur Penanganan Piutang Tak Tertagih di PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru

Pengendalian yang dilakukan untuk menyelesaikan piutang kredit yang telah mengalami kemacetan atau tak tertagih oleh PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru adalah sebagai berikut :

- a. Pemberitahuan hutang jatuh tempo terakhir melalui telepon..
- b. Menghubungi kembali untuk memberitahukan kredit sudah habis pada H+1,
- c. Penagihan langsung ketempat usaha atau rumah pelanggan.
- d. Mengingatkan konsumen akan resiko-resiko jika pelanggan mengalami kredit macet atau piutang tak tertagih.

Dalam strategi pengendalian piutang tak tertagih, PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru melakukan penyelesaian dengan cara musyawarah dan pemberian toleransi.

Jika sampai masa waktu pembayaran, konsumen belum bisa melunasi atau melakukan pembayaran secara kredit, maka resiko yang diterima oleh konsumen atas kelalaian pembayaran piutang tersebut ada dua, yaitu:

- a) PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru mengurangi jumlah kredit konsumen agar menjadi pembelajaran di kemudian hari. Misalnya konsumen memiliki jumlah kredit barang hingga Rp 20.000.000 Namun, karena kelalaian dalam melakukan pembayaran piutang, maka jumlah kredit konsumen tersebut dikurangi Rp 5.000.000 sehingga menjadi Rp 15.000.000,- Namun jika konsumen melunasi dan dalam enam bulan kemudian memiliki riwayat kredit lancar , maka di bulan ke tujuh, konsumen dikembalikan jumlah kreditnya ke jumlah semula.
- b) PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru menutup orderan sementara konsumen tersebut sehingga konsumen tidak bisa melakukan pemesanan barang hingga piutang-piutangnya dilunasi. Jika konsumen tidak mampu melunasi setelah diberikan toleransi, piutang akan tetap ditagih tetapi orderan konsumen akan ditutup secara permanen.

Kedua resiko di atas dianggap ampuh oleh PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru karena mampu mengatasi masalah piutang tak tertagih oleh pelanggan. Pelanggan berusaha semaksimal mungkin untuk melakukan pelunasan meskipun mengalami keterlambatan dalam hal pembayaran kredit.

Ditambah lagi dengan adanya nilai tambah PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru seperti pemegang tunggal distributor merek L'Oreal dan Matrix untuk wilayah Kalimantan, kelonggaran pembayaran, tidak memberlakukan denda, bunga, sita jaminan, pemberian potongan harga, undian, dan diskon membuat daya tarik tersendiri bagi pelanggan. Hal inilah yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan tidak beralih ke perusahaan distributor lain. Dengan terselesaikannya masalah piutang tak tertagih oleh PT. Dos Ni

Roha Cabang Banjarbaru dengan kunjungan personal oleh karyawan perusahaan, dalam hal ini perusahaan tidak perlu menggunakan jasa orang ketiga (*debt collector*), dalam penyelesaian piutang tak tertagih.

2. Penanganan Piutang Tak Tertagih di PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru dalam Perspektif Ekonomi Islam

Pada perusahaan yang melakukan penjualan secara kredit, banyak hal yang terjadi untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satunya timbulnya piutang akibat dari penjualan kredit itu sendiri. Sebagai antisipasi terjadinya piutang tak tertagih maka perusahaan perlu mempersiapkan berbagai penanganan terhadap piutang tak tertagih. Hal ini telah dilakukan oleh PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru sehingga timbulnya piutang tak tertagih dapat diminimalkan dan penagihan terhadap piutang berjalan lancar.

Ada beberapa langkah penanganan piutang tak tertagih PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru untuk mencegah terjadinya piutang tak tertagih. Langkah pertama adalah pelanggan wajib melakukan kewajibannya sebagai menerima piutang, yaitu melakukan pelunasan terhadap piutangnya. Hal ini sesuai dengan perjanjian atau kesepakatan yang dibuat pelanggan dengan sales, sebagai perwakilan perusahaan dalam memberikan penjualan secara kredit sehingga menimbulkan piutang.

PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru dengan senang hati akan memberikan piutang kembali terhadap pelanggannya jika piutang-piutang sebelumnya telah dilunasi. Jika tidak, maka PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru akan menanggukuhkan permintaan pelanggan sampai piutang sebelumnya telah diselesaikan.

Dalam perspektif ekonomi Islam, tindakan yang dilakukan oleh PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru sudah sesuai dengan kaidah ekonomi yang diajarkan oleh Agama Islam. di mana setiap peminjam wajib memenuhi kewajibannya, yaitu membayar lunas utangnya sebagaimana yang telah disepakati dalam perjanjian (akad) utang piutang yang telah dibuatnya.

Firman Allah Surah Al-Maidah ayat 1, yaitu:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَوْفُوْا بِالْعُقُوْدِ

Artinya: ”Wahai orang-orang yang beriman! Penuhilah janji-janji...” (Q.S. Al-Maidah [5] : 1)

Langkah kedua adalah dengan Restrukturisasi utang dan hapus tagih sisi utang. Hal ini ditempuh oleh maka PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru jika ternyata dalam perjalanan bisnisnya, ada pelanggan yang sampai jatuh tempo pembayaran piutang, belum dapat melunasi seluruh piutangnya. Penjadwalan kembali yang dilakukan oleh maka PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru adalah memberikan tangguh pembayaran piutang selama tujuh hari setelah lewat jatuh tempo. Selama tujuh hari tersebut, pelanggan diharapkan dapat melunasi semua piutangnya.

Pemberian toleransi berupa penangguhan piutang ini berlaku untuk semua pelanggan, baik itu rumah sakit, apotek, minimarket, toko kosmetik dan toko kelontong. Dalam pemberian penangguhan ini, maka PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru tidak memberikan sanksi atau denda keterlambatan atau menuntut adanya jaminan sebagai jaminan piutang yang belum diselesaikan oleh pelanggan. Karena hal ini dianggap memberatkan pelanggan dan bukan menjadi solusi terbaik dalam pelunasan piutang oleh pelanggan.

Dalam pemberian toleransi, PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru mencari jalan keluar yaitu dengan beberapa cara yaitu:

1. Memperpanjang masa kredit. Dalam hal ini, PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru memberikan kemudahan kepada konsumen untuk mengangsur piutangnya. Masa kredit ditentukan berdasarkan kesepakatan antara PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru dengan konsumen tersebut.
2. Memperkecil jumlah angsuran piutang. Jika dengan jumlah angsuran semula dalam kenyataannya konsumen mengalami penunggakan pembayaran sehingga menimbulkan

piutang, maka PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru memberikan solusi kepada konsumennya untuk memperkecil jumlah angsuran tanpa mengurangi jumlah piutang sehingga sedikit demi sedikit piutang konsumen tersebut dapat dilunasi.

PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru mengharapkan itikad baik dari setiap pelanggannya dengan berkomitmen melakukan pembayaran piutang hingga lunas meskipun mengalami kendala dalam proses pelunasan piutangnya.

Langkah ketiga adalah Pengalihan piutang. Hal ini dapat dilakukan oleh pemberi pinjaman yang tidak mampu kepada peminjam yang mampu. Hal ini adalah sebagai salah satu bentuk penyelesaian utang piutang dalam islam.

Pengalihan piutang dapat menjadi salah satu penyelesaian oleh PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru dalam melakukan penanganan piutang pada nasabahnya namun hal ini belum pernah dilakukan oleh perusahaan karena sampai saat ini dengan cara penyelesaian penjadwalan kembali, masalah piutang tak tertagih pada nasabah PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru dapat diselesaikan.

Cara penanganan piutang tak tertagih oleh PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru ditanggapi positif oleh konsumen. Banyak konsumen setelah mendapat solusi ini merasa terbantu dan dengan itikad baik melakukan pembayaran piutang kepada PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru. Hal inilah yang membuat PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru memiliki banyak konsumen loyal dan lancar pembayaran piutangnya meskipun dahulu memiliki riwayat piutang yang tidak bagus.

Selain hal di atas, dalam sebuah transaksi terutama badan usaha bersifat perseroan terbatas, dokumen merupakan hal yang penting. Setiap transaksi yang terjadi, baik di dalam internal perusahaan maupun eksternal perusahaan selalu dicatat dan didokumentasikan sebagai arsip. Begitu juga dengan PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru. Sebagai perusahaan distributor yang berhubungan langsung pelanggannya, PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru selalu menuliskan segala transaksi usaha, baik tunai maupun kredit. Hal ini dimaksudkan agar kedua belah pihak ingat dan mengetahui berapa nilai transaksi yang telah dilakukan. Selain itu berguna sebagai bukti dan acuan jika terjadi perselisihan dalam hal jumlah, harga barang, piutang dan lain-lain.

Agama Islam sendiri sudah mengatur masalah utang piutang ini agar tidak terjadi selisih paham dalam hal transaksi jual beli terutama jual beli secara kredit.

Firman Allah surah Al-Baqarah ayat 282, yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنُم بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ

Artinya: *"Wahai orang-orang yang beriman apabila kamu bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya"* (Q.S. Al-Baqarah [2] : 282)

Dilihat dari cara yang dilakukan PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru dalam penanganan piutang tak tertagih, dapat diketahui bahwa cara penanganan PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru adalah dengan memberikan toleransi, yaitu memberikan penangguhan piutang hingga peminjam utang dapat melunasi utangnya pada waktu atau hari yang telah disepakati bersama. Hal ini dibuktikan dengan ditulis kembali pada faktur atau nota baru (*rescheduling*).

Firman Allah SWT Surah Al-Baqarah ayat 280, yaitu :

وَإِنْ كَانَتْ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: *"dan jika (orang berutang itu) dalam kesulitan, maka berilah tenggang waktu sampai dia memperoleh kelapangan. dan jika kamu menyedekahkan, itu lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui"* (Q.S. Al-Baqarah [2] : 280)

Hadis yang diriwayatkan oleh Bukhari, yaitu:

عَنْ جَابِرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ رَحِمَ اللَّهُ رَجُلًا سَمَحًا إِذَا بَاعَ وَإِذَا اشْتَرَى وَإِذَا اقْتَضَى

Artinya: “Dari Jabir bin Abdullah ra bahwa Rasulullah Saw bersabda: Allah mengasihi orang-orang yang bermurah hati ketika menjual, ketika membeli dan ketika menagih hutang (HR Bukhari).

Selain itu, dari hasil wawancara peneliti terhadap PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru dalam pemberian toleransi ini, jika dilihat dari perspektif ekonomi Islam, cara PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru yang tidak memberikan sanksi atau denda keterlambatan atau menuntut adanya jaminan sebagai jaminan piutang yang belum diselesaikan oleh pelanggan dinilai sesuai dengan hukum jual beli dalam agama Islam yang melarang segala macam perkara yang mengandung riba.

Firman Allah SWT surah Ali Imron ayat 130, yaitu:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَاْكُلُوْا الرِّبَاۤ اَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوْا اللّٰهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُوْنَ ﴿١٣٠﴾

Artinya: ”Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan. Peliharalah dirimu dari api neraka, yang disediakan untuk orang-orang yang kafir” (Q.S. Ali Imron [3] : 130)

Namun, didapati hal berbeda dalam prosedur ini, yaitu dalam perspektif ekonomi Islam, diharuskan untuk memberikan tanggung sampai peminjam berkelapangan. Tetapi pada PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru hanya memberikan jangka waktu tujuh hari setelah setelah lewat jatuh tempo. Dua hal ini menunjukkan bahwa perusahaan memang memberikan penangguhan piutang tetapi dalam tempo waktu yang ditentukan. Artinya perusahaan menjalankan ekonomi Islam dalam hal penanganan piutang namun tidak secara keseluruhan.

Dari penuturan narasumber, PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru pernah menyedekahkan atau mengikhlaskan sebagian utang peminjam jika ternyata pelanggan tidak mampu melunasi utangnya selama alasan tersebut dapat diterima oleh perusahaan.

Contohnya adalah Kebakaran yang menghancurkan pasar pendopo muara teweh di Jalan Panglima Batur Muarateweh juga menghancurkan barang dagangan beberapa pelanggan PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru. Kejadian ini terjadi pada hari Rabu tanggal 26 Juli 2018 pukul 19.00 WITA. Atas dasar kemanusiaan, segala piutang pelanggan-pelanggan PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru yang tertimpa musibah ini dianggap lunas dan pelanggan tidak dituntut untuk melakukan pengembalian barang atau produk yang telah dipesan.

Bila dicermati dan diamati, penanganan piutang tak tertagih PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru untuk hal ini juga mengikuti perspektif ekonomi Islam. Maksudnya apabila setelah diberikan penangguhan kemudian peminjam tetap tidak bisa atau tidak mampu melunasi utang tersebut, maka pemberi pinjaman dapat menyedekahkan piutangnya kepada peminjam.

Firman Allah surah Al-Maidah ayat 2, yaitu :

وَتَعَاوَنُوْا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوٰى ۖ وَلَا تَعَاوَنُوْا عَلَى الْاِثْمِ وَالْعُدْوٰنِ ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ شَدِيْدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: ”Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya.” (Q.S. Al-Maidah [5] : 2)

PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru pun berusaha mencari jalan keluar secara musyawarah dengan tidak langsung mengarah ke jalur hukum guna menyelesaikan permasalahan piutang tak tertagih. Namun cara penanganan piutang tak tertagih dengan pengalihan utang belum pernah dilakukan oleh perusahaan karena sampai saat ini dengan cara penyelesaian penjadwalan kembali (*rescheduling*), masalah piutang tak tertagih pada nasabah PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru dapat diselesaikan.

Selain hal di atas, dalam sebuah transaksi terutama badan usaha bersifat perseroan terbatas, dokumen merupakan hal yang penting. Setiap transaksi yang terjadi, baik di dalam

internal perusahaan maupun eksternal perusahaan selalu dicatat dan didokumentasikan sebagai arsip. Begitu juga dengan PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru. Sebagai perusahaan distributor yang berhubungan langsung pelanggannya, PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru selalu menuliskan segala transaksi usaha, baik tunai maupun kredit. Hal ini dimaksudkan agar kedua belah pihak ingat dan mengetahui berapa nilai transaksi yang telah dilakukan. Selain itu berguna sebagai bukti dan acuan jika terjadi perselisihan dalam hal jumlah, harga barang, piutang dan lain-lain.

Agama Islam sendiri sudah mengatur masalah utang piutang ini agar tidak terjadi selisih paham dalam hal transaksi jual beli terutama jual beli secara kredit.

Firman Allah surah Al-Baqarah ayat 282, yaitu:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اِذَا تَدٰىنْتُمْ بٰدِيْنَ اِلٰى اَجَلٍ مُّسَمًّى فَاَكْتُبُوْهُ

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman apabila kamu bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya" (Q.S. Al-Baqarah [2] : 282)

Menurut supervisor PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru, poin-poin di atas menunjukkan bahwa penerapan ekonomi syariah di PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru sudah tepat dan prosedur penanganan secara syariah sudah dijalankan oleh perusahaan.

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

1. Untuk menangani piutang tak tertagih PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru melakukan penanganan piutang tak tertagih dengan: (1) Pemberitahuan piutang jatuh tempo terakhir melalui telepon, (2) Menghubungi kembali untuk memberitahukan kredit akan jatuh tempo pembayaran piutang sehari sebelum dilakukan kunjungan personal, (3) Penagihan langsung ketempat usaha atau rumah pelanggan. Apabila belum berhasil PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru melakukan penyelesaian dengan cara memberikan toleransi (*rescheduling*) dan musyawarah (*reconditioning*).
2. Penyelesaian piutang tak tertagih yang dilakukan di PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru secara ekonomi Islam sudah sesuai karena dalam penyelesaiannya mengedepankan unsur toleransi, musyawarah, tolong-menolong dan tidak memberlakukan hukum riba, bunga, denda dan menuliskan setiap transaksi penjualan kredit.

B. Saran

1. Disarankan kepada PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru untuk dapat konsisten dan lebih profesional dalam penanganan piutang tak tertagih pada pelanggannya dengan tetap mengedepankan asas tolong menolong.
2. Hendaknya bagi PT. Dos Ni Roha Cabang Banjarbaru memberikan pelatihan tentang ekonomi syariah agarkaryawan khususnya yang berhubungan langsung dengan pelanggan dapat menjalankan kegiatan ekonomi sesuai syariah.

REFERENSI

- Bugin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana Prenada Media Grup.
- Bogdan, R.C dan Biklen, S.K. (2007). *Qualitative Research for Education : An Introduction to Theory and Methods (6th ed)*. Boston: Allyn and Bacon, Inc
- Dwi Martani, dkk, (2012). *Akuntansi Keuangan Menengah Berbasis PSAK*, Jakarta: Salemba Empat
- Kasmir. (2002). *Manajemen Perbankan*. Edisi Revisi-10. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Moleong, Lexy (2000). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Miles, B. Mathew & Michael Huberman. (1992). *Analisis Data Kuantitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Sudarsono. (1992). *Pokok-Pokok Hukum Islam*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono (2007). *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*. Bandung: Elfabeta

Thomas Suyatno, dkk, (2007) *Dasar-Dasar Perkreditan Edisi Empat*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Zuhaili, Wahbah. (2011). *Fiqih Muamalat*. Jakarta: Gema Insani.