

**TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PENGGUNAAN  
ANCAMAN DALAM PELAKSANAAN PENAGIHAN HUTANG DI  
CITIBANK CARD CENTER SEMARANG**

**SKRIPSI**

Disusun Guna Memenuhi Tugas Akhir dan Sebagai Syarat  
Dalam Memperoleh Gelar Strata Satu (S.1)



Oleh:

**MUCHAMAD SANTOSO**  
2104072

**JURUSAN *JINAYAH SIYASAH***  
**FAKULTAS SYARI'AH**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO**  
**SEMARANG**  
**2009**

**Drs. H. Abdul Fatah idris, M. SI**

**NIP. 150 216 496**

Ds. Tlogo rejo Rt 02 Rw 12 Karangawen Demak

**Drs. Nur Syamsuddin, M.Ag.**

**NIP. 150 274 614**

**JL. Mandasia III No 354 Krapyak Semarang**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Lamp : 4 (empat) eks.

Hal : Naskah Skripsi

An. Sdr. Muchamad Santoso

Kpd Yth.

Dekan Fakultas Syariah

IAIN Walisongo Semarang

Di Semarang

*Assalamu'alaikum. Wr. Wb.*

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya bersama ini saya kirim naskah skripsi saudara :

Nama : **MUCHAMAD SANTOSO**

NIM : **042211072**

Judul Skripsi : **TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PENGGUNAAN  
ANCAMAN DALAM PENAGIHAN HUTANG DI CITIBANK  
CARD CENTER SEMARANG**

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Semarang, 12 Januari 2009

Pembimbing I

Pembimbing II

**Drs. H. Abdul fatah idris, M.SI**

**NIP. 150 216 494**

**Drs. Nur Syamsuddin, M.Ag**

**NIP. 150 274 614**



DEPARTEMEN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS SYARI'AH

Alamat : Jl. Prof. Dr. Hamka Km. 2 (Kampus III) Telp/Fax : 024-7614454 Semarang 50185

PENGESAHAN

N a m a : MUCHAMAD SANTOSO  
NIM : 042211072  
Jurusan : SIYASAH JINAYAH  
Judul Skripsi : TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PENGGUNAAN ANCAMAN  
DALAM PENAGIHAN HUTANG DI CITIBANK CARD CENTER  
SEMARANG

Telah Dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri  
Walisongo Semarang, pada tanggal:

27 Januari 2009

Dan dapat diterima sebagai kelengkapan ujian akhir dalam rangka menyelesaikan studi Program  
Sarjana Strata I (S.1) tahun akademik 2008/2009 guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu  
Syari'ah.

Semarang 27 Januari 2009

Ketua sidang

Sekretaris sidang

**Drs. Johan Masruhan. MM**  
NIP. 150 207 766

**Drs. H. Nur Syamsuddin. M, Ag.**  
NIP. 150 274 614

Penguji I

Penguji II

**Moh. Arifin, S.Ag., M. Hum**  
NIP. 150 279 720

**Moh. Khasan, M. Ag.**  
NIP. 150 327 105

Pembimbing I

Pembimbing II

**Drs. H. Abdul fatah idris, M.SI**  
NIP. 150 216 494

**Drs. Nur Syamsuddin, M.Ag**  
NIP. 150 274 614

## MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ

اللَّهَ نَعِيمًا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

“ Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi

Maha Melihat

( QS. AN-Nisa':58) <sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Penafsir Al-Qur'an Depag RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, Semarang: Toha Putra, hlm 128

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada

- Kedua orang tua penulis (Nur Asmanah dan Ahmad Zaini)
- Kakak-kakak tercinta. Eni Yuliana, M. Imam Setyo B., St. Hariyanti
- Keponakan-keponakan yang lucu-lucu, Tifa, Pasha, Amar.
- *Some one* yang jauh di mata dekat di hati

## **DEKLARASI**

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan

Semarang, 12 Januari 2008

Deklator

**MUCHAMAD SANTOSO**  
**NIM : 0 4 2 2 1 1 0 7 2**

## ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan zaman, beragam kejahatan bermunculan baik kejahatan terhadap harta ataupun kejahatan terhadap nyawa orang lain. Dari segi modus, motif maupun pelakunya juga mengalami perubahan. Dewasa ini ditemui kasus-kasus kejahatan yang dilakukan oleh *debt collector*, dalam pelaksanaan tugasnya menagih hutang tidak jarang menggunakan cara-cara yang tidak terpuji seperti mengintimidasi, mencaci maki, dan bahkan sampai dengan mengancam. Dari data yang diperoleh YLKI bahwa 60% konsumen kartu kredit mengeluhkan perilaku buruk, baik tingkah laku maupun ucapan dari penagih hutang. Dan angka tertinggi dari 20 bank yang di survey adalah Citibank (18%), GE Finance (13%) dan HSBC (12%). Dalam perspektif hukum positif tindak pidana pengancaman melanggar pasal 368 dan 369 KUHP tentang pemerasan dan pengancaman. Akan tetapi dalam aplikasinya, pasal ini kurang relevan untuk menyelesaikan kasus pengancaman yang dilakukan oleh *debt collector* ini. Berangkat dari sinilah penulis tertarik untuk melakukan pengkajian terhadap praktek penagihan oleh *debt collector* Citibank card center Semarang dan sanksi pidananya dengan menggunakan perspektif hukum pidana Islam

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pandangan hukum pidana positif dan hukum pidana Islam terhadap penggunaan ancaman dalam penagihan hutang oleh *debt collector* Citibank card center. Jenis penelitian ini adalah *field research*, sedangkan analisis datanya adalah diskriptif analitis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tindakan pengancaman oleh *debt collector* Citibank card Semarang memiliki hubungan (causalitas) dengan perkara perdata (hutang piutang), dimana nasabah (card holder) telah melakukan wanprestasi atau tidak bersedia bekerjasama. Menurut hukum pidana positif, tindakan pengancaman oleh *debt collector* di mungkinkan melanggar pasal 335 KUHP tentang perbuatan tidak menyenangkan. Dan tindak pidana ini merupakan delik aduan. Sedangkan dalam perspektif hukum pidana Islam tindakan pengancaman dalam penagihna hutang ini merupakan jarimah/tindak pidana dan digolongkan sebagai jarimah ta zir. Hal ini di dasarkan atas tidak ada ketentuan yang jelas/terperinci dalam ketentuan jarimah hudud dan jarimah qishas-diyat. Walaupun perbuatan ini merupakan jarimah ta zir, menurut penulis perbuatan tersebut di maafkan dengan dasar *mashlahah mursalah* dan mengacu pada kaidah *saddud dzariah* bahwa perbuatan yang terlarang tapi karena akibat yang ditimbulkan lebih besar manfaatnya dari pada *madharotnya*, maka perbuatan tersebut di maafkan. Mengingat tindakan *debt collector* tersebut bermanfaat bagi semua pihak yaitu antara lain ñ nasabah akan sadar akan kewajibannya, dan bersedia membayar hutangnya, pihak *debt collector* terbantu dengan pemenuhan target pemasukan sehingga mereka tidak terancam sanksi PHK, dan dana bank yang semula macet bisa disalurkan kembali kepada masyarakat.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrohim*

Segala puji bagi Allah yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat kepada semua hamba-Nya. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad S.A.W., Nabi akhir zaman dan pembawa rahmat bagi makhluk sekalian alam.

Tidak ada kata yang pantas penulis ungkapkan kepada pihak-pihak yang membantu proses pembuatan skripsi ini, kecuali terima kasih yang sebesar-besarnya kepada

1. Prof. Dr. H, Abdul Djamil, M.A. selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang.
2. Drs. H. Muhyiddin, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah IAIN Walisongo Semarang.
3. Akhmad Arif Junaidi, M.Ag., selaku Kajur Siyasah Jinayah Fakultas Syariah IAIN Walisongo Semarang.
4. Drs. Nur Syamsuddin M.Ag. dan Drs. Abdul Fatah Idris, M.SI., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Segenap dosen Fakultas Syariah IAIN Walisongo Semarang yang telah membekali pengetahuan kepada penulis selama menempuh studi.

6. Segenap karyawan Fakultas Syariah, pegawai Perpustakaan IAIN dan Perpustakaan Fakultas Syariah yang telah memberikan layanan akademik kepada penulis.
7. Keluarga penulis : Bapak, Ibu, Kakak serta Segenap keluarga lainnya yang telah memberikan dorongan baik materil maupun moril dalam menempuh studi.

Semoga Allah S.W.T membalas semua amal kebaikan mereka dengan balasan yang lebih dari yang mereka berikan.

Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi materi, metodologi, dan analisisnya. Karenanya. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya hanya kepada Allah penulis berharap semoga apa yang tertulis dalam skripsi ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca pada umumnya, Amin.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN NOTA PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN DEKLARASI</b> .....	vi
<b>HALAMAN ABSTRAK</b> .....	vii
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>HALAMAN DARTAR ISI</b> .....	x
<b>BAB I       PENDAHULUAN</b>	
A. Latar belakang masalah .....	1
B. Rumusan masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Telaah Pustaka .....	8
E. Metode Penelitian .....	10
F. Sistematika Penulisan Skripsi .....	15.
<b>BAB II       KETENTUAN UMUM TENTANG JARIMAH</b>	
A. Ketentuan Umum Utang Piutang .....	17
1. Pengertian dasar hukum Utang Piutang .....	17
2. Wanprestasi Sebagai Jarimah Utang Piutang .....	18
B. Jarimah dalam Islam .....	21
1. Pengertian dan dasar hukum Jarimah .....	21

2. Unsur-Unsur Jarimah.....	24
3. Macam-Macam Jarimah .....	26

**BAB III PRAKTEK COLEKTOR DI CITIBANK CARD CENTRE SEMARANG**

A. Profil dan macam-macam colektor Citibank .....	43
1. Tugas dan wewenang colektor Citibank.....	48
2. 2. Prosedur dan praktek colektor Citibank.....	51
B. Praktek penagihan hutang oleh colektor Citibank .....	55

**BAB IV. ANALISIS TERHADAP PRAKTEK COLEKTOR DI CITIBANK CARD CENTRE SEMARANG**

A. Analisis terhadap Praktek Debt Colektor Citibank dalam perspektif hukum pidana positif.....	67
B. Analisis terhadap Praktek Debt Colektor Citibank dalam perspektif Hukum Pidana Islam.....	75

**BAB V. PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	83
B. Saran-saran.....	85
C. Penutup .....	86

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Secara global dijelaskan bahwa tujuan hukum Islam dalam menetapkan hukumnya adalah untuk merealisasikan kemaslahatan umum, memberikan kemanfaatan dan menghindari kemafsadatan kepada umat manusia. Kemaslahatan tersebut terangkum dalam sebutan *al-masalih al-khamsah*, yaitu lima pokok kemaslahatan dalam kehidupan manusia yang mencakup terpeliharanya agama, jiwa, akal, kehormatan dan keturunan serta terpeliharanya harta benda.<sup>1</sup>

Maka semua yang mencakup jaminan perlindungan kelima hal pokok tersebut dikategorikan masalah (kemaslahatan) dan semua yang mengancam kemaslahatan atau merugikan kelima pokok itu dikategorikan mafsadah dan upaya menghindarinya adalah masalah.

Dari uraian di atas, hukum Islam mencoba membangun konsep dasar masyarakat yang berbudaya dengan memberikan jaminan perlindungan Hak Asasi Manusia dalam segala aspek kehidupannya, memelihara jiwa, kehormatan, kejujuran, dan menegakkan keadilan adalah sesuatu yang diperintahkan. Maka disyariatkanlah hukum jihad sebagai upaya untuk memelihara kemaslahatan agama, hukum *qishas* diarahkan untuk menjaga dan menjamin jiwa manusia, merupakan upaya untuk menolak kemafsadatan pada jiwa manusia.

---

<sup>1</sup> H. Ismail Muhammad Syah, *Filsafat Hukum Islam*, Jakarta : Depag RI, 1987, hlm. 52-53

Ajaran islam sangat menjunjung tinggi kesucian hidup dan harta benda manusia. Al-Quran merupakan kitab “hidayah”, petunjuk yang sempurna bagi seluruh kehidupan manusia. Tatanan hidup yang islami merupakan suatu keseluruhan yang tumbuh mapan serta memelihara baik jasmani maupun rohani umat manusia, mengangkat dan memperbaikinya.

Oleh karena itu, tatanan moral Al-Quran harus diikuti dengan ketat guna menciptakan kehidupan manusia di bumi ini yang layak dan damai. Sebagai anggota Ummah yang merdeka, setiap anggota masyarakat harus membela kebenaran dari Allah dan bebas dari rasa khawatir ataupun perbudakan terhadap kelemahan manusia yang mengganggu, merampas harta atau nyawa orang lain dengan kekerasan. Sebagai anggota Ummah yang kreatif, kaum muslimin harus berjuang bagi masyarakat di dasarkan pada ekonomi dan keadilan sosial. Al-Quran menyebutkan tentang hak-hak ekonomi dengan memerintahkan kaum muslimin untuk bersodaqah, sebagaimana firman Allah :

QS. *Adh – Dhariyat* : 19 <sup>2</sup>

وَفِي أَمْوَالِهِمْ حَقٌّ لِّلسَّائِلِ وَالْمَحْرُومِ

*“Dan pada harta-harta mereka ada hak untuk orang miskin yang meminta dan orang miskin yang tidak mendapat bagian”*

---

<sup>2</sup> Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Penafsir Al-Qur'an, Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Semarang : Toha Putra, 1971, Hlm 859.

Tetapi hak ini jangan di salah pahami orang miskin yang memerlukan ataupun orang-orang yang rakus harus menggarong atau mencuri harta mereka (yang kaya).

Pada tahun-tahun terakhir semakin banyak terjadi kejahatan baik terhadap jiwa manusia ataupun terhadap harta milik manusia. Bahkan kejahatan yang terjadi terdapat dua jenis kejahatan sekaligus, atau dalam hukum positif kita dikenal dengan *concursum* (perbarengan tindak pidana)<sup>3</sup>. Seperti halnya perbuatan mengambil barang milik orang lain dengan di barengi tindak kejahatan yang lain seperti ancaman dan bahkan dengan kekerasan seperti membunuh atau menganiaya.

Kejahatan terhadap harta seseorang jika disertai dengan kekerasan baik itu penganiayaan ataupun pembunuhan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana diancam dengan pasal 365 tentang pencurian dan apabila disertai hanya dengan ancaman maka diancam dengan pasal 368 & 369 tentang pemerasan dan pengancaman.

Dalam hukum pidana Indonesia (KUHP) kejahatan mengenai harta terdapat beberapa macam kejahatan (delik) antara lain :

1. Pencurian, yaitu perbuatan dengan mengambil barang sesuatu, yang seluruhnya atau sebagian milik orang lain dengan maksud untuk dimiliki secara melawan hukum.
2. Pemerasan dan pengancaman, yaitu perbuatan dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain dengan memaksa seseorang dengan

---

<sup>3</sup> Barda Nawawi Arief, *Sari Kuliah Hukum Pidana II*, Semarang : BPBK Fakultas Hukum UNDIP, 1993, Hlm.49.

kekerasan atau ancaman kekerasan untuk memberikan barang sesuatu baik barang itu milik orang itu atau milik orang lain.

3. Penggelapan, yaitu perbuatan dengan maksud untuk memiliki barang milik orang lain tetapi barang tersebut dalam kekuasaannya.<sup>4</sup>

Didalam buku II Bab XXIII Kitab Undang-Undang Hukum Pidana diatur dua macam kejahatan, yaitu yang dalam bahasa belanda disebut *afpersing* atau “pemerasan “ dan *afdreiging* atau “pengancaman” akan tetapi karena kedua macam kejahatan itu mempunyai sifat-sifat yang sama, yaitu mempunyai tujuan memeras orang lain, maka kedua kejahatan tersebut biasanya di sebut dengan nama yang sama, yaitu “pemerasan”.<sup>5</sup>

Bentuk kejahatan yang disebut *afpersing* dan *afdreiging* di atur dalam pasal 368 dan 369 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana yang berbunyi sebagai berikut :

Pasal 368 :

“Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, memaksa seorang dengan kekerasan atau ancaman kekerasan untuk memberikan barang sesuatu, yang seluruhnya atau sebagian adalah kepunyaan orang itu atau orang lain, atau supaya membuat hutang maupun menghapuskan piutang, diancam karena pemerasan dengan pidana penjara paling lama sembilan bulan.”<sup>6</sup>

Pasal 369 :

“Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum. dengan ancaman pencemaran baik dengan lisan

---

<sup>4</sup> Mueljatno, *Kitab Undang-Undang Hukum Pidana*, Jakarta : Bumi Aksara, hlm.112-115

<sup>5</sup> P.A.F. Lamintang SH. Dan C. Djisman Samosir SH., *Delik-Delik Khusus; Kekahatan Yang Ditujukan Terhadap Hak Milik Dan Lain-Lain Hak Yang Timbul Dari Hak Milik*, (Bandung, Tarsito, 1990), Hlm. 106

<sup>6</sup> Mueljatno, *Op.cit*, hlm.121-122

maupun tulisan, atau dengan ancaman akan membuka rahasia, memaksa seorang supaya memberikan barang sesuatu yang seluruhnya atau sebagian kepunyaan orang itu atau orang lain. atau supaya membuat hutang atau menghapuskan piutang, diancam dengan pidana penjara paling lama empat tahun.”<sup>7</sup>

Sementara di dalam hukum Islam kejahatan atas harta ada beberapa macam antara lain, jika harta ini di ambil dengan cara memerangi dan secara terang-terangan maka kejahatan ini di sebut *hirabah*, yakni jika kejahatan ini di lakukan tanpa alasan. Apabila di lakukan dengan alasan, maka di sebut *baghyun* (kezaliman). Atau jika diambil denga cara menunggu kelengahan dari suatu tempat penyimpanan, maka demikian itu disebut pencurian. Dan ada pula yang di ambil dengan menggunakan ketinggian martabat dan kekuatan kekuasaan, maka yang demikian itu disebut *ghasab*.<sup>8</sup>

Dewasa ini kejahatan terhadap harta manusia tidak hanya dilakukan oleh pencuri atau perampok saja, tetapi juga dilakukan oleh beberapa kalangan. Seperti dapat di lihat kasus-kasus yang ada di masyarakat, misalnya saja para *debt collector* dalam melakukan tugasnya (menagih hutang) adakalanya dengan memberi ancaman. Baik berupa fisik maupun pencemaran nama baik..

Berdasarkan data yang dimiliki YLKI, 60% konsumen kartu kredit mengeluhkan perilaku buruk, baik tingkah laku maupun ucapan, dari penagih hutang. Dan dari 20 bank yang disurvei tiga bank yang paling banyak diadukan karena perilaku "debt collector" adalah Citibank (18%), GE Finance (13%) dan HSBC

---

<sup>7</sup> *Ibid*

<sup>8</sup> Ibnu Rusyd, *Bidayatul Mujtahid Jilid 2*, Terj. Drs. Imam Ghozali Said MA dan Drs. A. Zaidun, Jakarta : Pustaka Amani, 1995 Hlm. 133.

(12%).<sup>9</sup> Sebagai contoh didalam pelaksanaan penagihan hutang di Citibank Card Centre Semarang telah banyak terjadi penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan oleh divisi *collection* baik *desk collector* maupun *field collector*. Salah satunya adalah dengan berkata-kata kotor, mengintimidasi dan bahkan melakukan ancaman-ancaman berupa ancaman akan dibunuh, diculik, dibakar rumahnya dan adapula dengan ancaman publikasi ke media massa tentang tunggakan hutang *card holder*.<sup>10</sup>

Telah dijelaskan dimuka bahwa tindakan pemerasan dan ancaman dapat dikenakan pasal 368 dan pasal 369 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana tentang pemerasan dan pengancaman. Akan tetapi dalam prakteknya hukum positif masih belum bisa menjawab permasalahan ini, baik dari segi rasa keadilan ataupun dalam penerapan hukumnya.

Dari sinilah ketertarikan penulis untuk melakukan penelitian tentang bagaimana kriteria ancaman baik dari perspektif hukum positif ataupun hukum pidana islam, dalam skripsi yang berjudul ” **Tinjauan Hukum Islam Terhadap Ancaman Dalam Penagihan Hutang Di Citibank Card Centre Semarang** ”

## **B. permasalahan**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka diperoleh pokok masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu :

---

<sup>9</sup> Sukmaningsih. *Ketua Kartu Kredit Minta Bi Hapus Debt Collector*, Kapan Lagi.Com. minggu 22 mei 2005, 05:09

<sup>10</sup> Penuturan beberapa nasabah (*card holder*) Citibank Card Centre Semarang kepada penulis dan Hasil observasi penulis selama 5 (lima) bulan menjadi *Field collector* di Citibank Card Centre Semarang.

1. Bagaimana Tindak Pidana Ancaman oleh Divisi *Collection* Citibank Card Centre Semarang dalam penagihan hutang dan Pertanggung-jawabannya dalam Hukum Pidana Positif?
2. Bagaimana Tinjauan Hukum Pidana Islam Terhadap Tindak Pidana Ancaman oleh Divisi *Collection* Citibank Card Centre Semarang Dalam Penagihan Hutang dan Pertanggung-jawaban Pidananya ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tinjauan hukum pidana Islam tentang bagaimana tindak pidana ancaman dalam penagihan hutang kepada nasabah (*Card Holder*) oleh Divisi *Collection* Citibank Card Centre Semarang dan bagaimana sanksi pidana pelaku pengancaman.

### **D. Telaah Pustaka**

Dalam hal ini peneliti sampaikan telaah pustaka yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas, yaitu :

Sebuah karya yang ditulis oleh Ahmad Mustain (2103120) *Studi Analisis Putusan NO. 17/Pid.B/2007/PN.Kdl. Tentang Tindak Pidana Pencurian Dengan Ancaman Kekerasan Menurut Hukum Islam Dan Hukum Positif*. Dalam skripsi ini dijelaskan bahwa tindak pidana pencurian disertai ancaman kekerasan yang didakwakan oleh terdakwa terbukti secara hukum dan dijatuhi hukuman pidana 2

tahun 6 bulan akan tetapi Ahmad Mustain tidak membenarkan dengan alasan bahwa unsur-unsur pencurian tidak terpenuhi, dan lebih setuju kepada tindak pidana pemerasan dan pengancaman dengan ancaman Pasal 368 dan pasal 369 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, dan dalam perspektif hukum islam tindak pidana pencurian dengan ancaman kekerasan termasuk *jarimah hirabah* dengan alasan karena dilakukan terang-terangan dan barang yang diambil diserahkan langsung oleh pemiliknya.

Tulisan Ahmad Subkhi (2194053) yang berjudul *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Tindak Pidana Pencurian Disertai Dengan Kekerasan Dalam Pasal 365 KUHP*. Dalam skripsi ini hanya menjelaskan bahwa tindak pidana pencurian disertai dengan kekerasan dalam perspektif hukum islam termasuk dalam jarimah ta'zir. Ahmad Subkhi beranggapan bahwa jarimah ini belum atau tidak ada ketentuan yang jelas dalam Nash, oleh karenanya dalam pembedanaanya diserahkan Qadhi atau hakim yang berhak menghakimi, sedangkan dalam perspektif hukum positif hanya dijelaskan saran-saran dalam menggali hukum untuk proses pembedanaan kepada hakim untuk memperhatikan dari beberapa faktor seperti faktor sosial, historis, dan psikologis.

Artikel yang ditulis oleh Yusuf Shofie, (Dosen Dan Praktisi Hukum Pemerhati Masalah Konsumen) yang menjelaskan bahwa tindakan –tindakan yang dilakukan oleh debt collector dalam penagihan hutang yang disertai dengan ancaman kekerasan dinyatakan illegal, karena dianggap melanggar Pasal 365 butir 1e dan butir 2e KUHP tentang Perbuatan Tidak Menyenangkan dan melanggar Pasal 4 butir a, d,

dan e Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yaitu *melanggar hak atas kenyamanan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk didengar keluhannya, serta hak atas upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut.*

Makalah yang ditulis oleh Ahmad Arif Rifan, *Telaah Terhadap Fatwa Dewan Syari'ah Nasional Tentang Sanksi Atas Nasabah Mampu yang Menunda-Nunda Pembayaran*, yang berisi tentang analisa fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) tentang nasabah yang mampu tetapi menunda-nunda pembayaran hutang, makalah ini disamping memberikan penjelasan tentang sanksi kepada nasabah yang menunda-nunda pembayaran juga menyinggung tentang penagihan hutang. Ahmad Arif R. menganalisa bahwa fatwa DSN (Dewan Syariat Nasional) merugikan pihak bank, karena dalam penagihan hutang diperlukan biaya yang cukup tinggi, karena bank harus mengeluarkan biaya untuk membayar pihak penagih (*Debt Collector*) dan biaya-biaya lain.

Berawal dari *pra research* yang penulis lakukan selama 5 bulan menjadi collector di Citibank Card Center Semarang, telah ditemukan beberapa tindakan-tindakan yang kurang etis dalam penagihan hutang (*ngolek*) kepada nasabah citibank Card yaitu dengan cara menekan (*ngepush*) nasabah dengan kata-kata kotor dan bahkan kata-kata dengan nada ancaman. Oleh karena itu penulis akan melakukan penelitian tentang sistem dan prosedur yang benar tentang penagihan hutang di Citibank Card Centre Semarang dan bagaimana ketentuan pertanggung-jawaban

tindakan ancaman yang dilakukan beberapa *collector* Citibank Card Center Semarang dalam Perspektif Hukum Pidana Islam dan Hukum Positif.

### **E. Metode Penelitian**

Penulisan skripsi ini didasarkan pada *field research* (penelitian lapangan) yang dilakukan di Kota Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kolektor Citibank dan sebagian nasabah (*card holder*) citibank yang ada di Kota Semarang, sedangkan metode pengambilan sampel menggunakan metode purposive. Metode purposive adalah suatu metode dalam pengambilan sampel dengan cara memasukkan ciri-ciri tertentu pada kelompoknya.<sup>11</sup> Dalam penelitian ini kelompok yang menjadi responden adalah dari kalangan Debt Collector dan nasabah (*card holder*), dengan ciri-ciri sebagai berikut :

1. Kolektor yang bertugas didalam ruangan (*Desk collection*)

Adalah staf atau petugas penagihan yang Melakukan penagihan tunggakan kartu kredit dan pinjaman melalui telepon. Dalam istilah Citibank di kenal dengan *collector inhouse*.

2. Kolektor yang bertugas dilapangan (*Field collection*)

Adalah staf atau petugas penagihan yang melakukan penagihan tunggakan kartu kredit dan pinjaman dengan datang langsung ke nasabah.

---

<sup>11</sup> Rianto Adi, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Hukum*, Jakarta : Granit, 2004, hlm. 112

3. Nasabah (*card holder*) yang mempunyai tunggakan pembayaran kartu kredit di Citibank Semarang dengan klasifikasi perwakilan masing-masing daerah di kota Semarang.

Metode Penelitian yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

1. Sumber data

Yang dimaksud sumber data penelitian adalah subjek dari mana data itu diperoleh.<sup>12</sup> sumber data penelitian dibagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

- a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau subjek penelitian.<sup>13</sup> Data primer dalam penelitian ini berupa data yang diperoleh melalui *interview* secara langsung kepada beberapa kolektor Citibank dan nasabah (citibank) citibank di Kota Semarang. Dalam hal ini penulis akan mewawancarai 10 responden, yang terdiri dari : 3 Kolektor *inhous* atau (desk kolektor), 2 Kolektor lapangan (field kolektor) dan 5 Nasabah (*card holder*) citibank Kota Semarang. Masing-masing daerah satu nasabah, yaitu Semarang Barat, Semarang Timur, Semarang Utara, Semarang Selatan Dan Semarang Tengah.

---

<sup>12</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi V, Jakarta : Rineka Cipta, 2002, Cet. XII, hlm. 107

<sup>13</sup> M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta : Kencana, 2004, Cet. I, hlm. 122

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan.<sup>14</sup> Data sekunder yang penulis gunakan dalam penelitian adalah data tertulis berupa buku-buku yang ada relevansinya dengan kajian penelitian, yaitu buku-buku tentang tindak pidana ancaman/pemerasan dan kitab-kitab fiqih.

2. Metode pengumpulan data

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut :

a. Metode *Interview*

Metode ini disebut juga dengan metode wawancara. Wawancara merupakan salah satu metode dalam pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yakni melalui kontak atau hubungan pribadi antara pengumpul data (pewawancara) dengan sumber data (responden).<sup>15</sup> Sedangkan menurut Lexy J. Moleong, wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>16</sup> Dalam hal ini yang menjadi responden adalah 5 kolektor Citibank

---

<sup>14</sup> *Ibid.*

<sup>15</sup> Rianto Adi, *op.cit.*, hlm. 72

<sup>16</sup> Lexy J. Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2006, hlm. 186

sebagai responden, yang terdiri dari ; Kolektor *inhous* atau (desk kolektor), Kolektor lapangan (field kolektor) dan 5 Nasabah (*card holder*) citibank Kota Semarang

Wawancara ini dilakukan dengan cara wawancara bebas , artinya peneliti hanya memberi pertanyaan dan reponden langsung menjawab dan semua isi dari wawancara direkam. Pertanyaan yang di ajukan adalah pertanyaan yang ada hubungannya dengan kode etik, sistem kerja, cara penagihan para *deeb kolektor*.

b. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode penelitian dengan jalan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya.<sup>17</sup> Dalam hal ini penulis menggunakan dokumentasi berupa data-data dari Citibank Card Centre Semarang, dan data-data tentang kolektor-kolektor Citibank Kota Semarang dan makalah-makalah atau artikel-artikel tentang kinerja Kolektor–kolektor di Kota Semarang .

3. Metode Analisis Data

Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis. Deskriptif analitis adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau melukiskan apa yang dinyatakan oleh

---

<sup>17</sup> Suharsimi Arikunto, *op.cit.*, hlm. 206

responden baik secara tertulis maupun lisan, dan perilakunya yang nyata, yang diteliti dan dipelajari secara utuh.<sup>18</sup>

Dengan demikian penulis akan menguraikan atau menggambarkan tentang praktek kolektor Citibank kota Semarang menagih hutang atau tunggakan kartu kredit kepada Nasabah (card holder) baik dari segi hukum positif atau dari perspektif Hukum Islam.

Dalam penelitian ini penulis juga menggunakan metodologi penelitian dengan pendekatan *Phenomenologi* yaitu metode penelitian kualitatif dengan berlandaskan *Rasionalistik*, yaitu dengan memperhatikan aspek-aspek strata empirik antara lain adalah empirik sensual, empirik logik dan empirik etik. Dan ditambahkan pendapat Edmund Nusserl bahwa metode ini mengenal juga empirik transendental. Sehingga dapat diartikan metodologi penelitian kualitatif berlandaskan *Phenomenologi* adalah suatu penelitian dengan penghayatan dan pemaknaan manusia atas indikasi keempat empirik diatas sehingga dapat memperoleh kebenaran yang natural.<sup>19</sup> Lebih jelasnya metode yang mengemukakan bahwa obyek ilmu tidak terbatas pada peristiwa dan kaitan-kaitannya terhadap orang-orang biasa dalam situasi\situasi tertentu,<sup>20</sup> jadi obyek penelitian ini tidak

---

<sup>18</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta : UI Press, Cet. ke-3, 1986, hlm. 250

<sup>19</sup> Prof. DR. Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif : Telaah Positivistik Rasionalistik, Fenomenologik, Realisme Metaphisik*, Rake Sarasin P.O BOX 83, Yogyakarta, 1991, hlm. 28-29.

<sup>20</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian, Cet II*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 1998, Hlm. 84)

hanya mengandalkan buku-buku saja tetapi bisa mencakup fenomena yang terjadi di masyarakat saat ini.

## **F. Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan mempunyai fungsi untuk menyatakan garis besar pada masing-masing bab yang saling berurutan. Dalam usulan penelitian ini penulis membagi menjadi lima bab dengan sistematika sebagai berikut :

- Bab I : Menjelaskan latar belakang, permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, telaah pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.
- Bab II : Tentang *Jarimah* secara umum. Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang pengertian *Jarimah* dan dasar hukumnya, tentang unsur-unsur dan macam-macam *Jarimah* serta ketentuan umum tentang jarimah ta'zir.
- Bab III : Memuat tentang profil dan macam-macam, tugas dan wewenang Collector Citibank, serta prosedur dan praktek Collector Citibank. Dan penjelasan tentang praktek penagihan hutang yang dilakukan oleh Collector Citibank.
- Bab IV : Tentang Analisis Praktek Collector Citibank Card Centre dalam bab ini berisi analisis terhadap praktek Collector Citibank dengan menggunakan Hukum Pidana Islam yang ada pada bab III sebagai

pisau analisis dan hukum pidana positif sebagai bahan analisis yang mana hukum pidana positif tersebut berlaku di Indonesia.

Bab V : Bab terakhir ini merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan, saran-saran, dan diakhiri dengan penutup.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Rianto, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Hukum*, Jakarta : Granit, 2004.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi V, Jakarta : Rineka Cipta, 2002, Cet. XII.
- Azwar, Saifuddin, *Metode Penelitian, Cet II*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 1998.
- Bungin, M. Burhan *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta : Kencana, 2004, Cet. I.
- Lamintang, P.A.F, Dan C. Djisman Samosir, *Delik-Delik Khusus; Kekahatan Yang Ditujukan Terhadap Hak Milik Dan Lain-Lain Hak Yang Timbul Dari Hak Milik*, (Bandung, Tarsito, 1990)
- Moleong, Lexy J, *Metodelogi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2006.
- Muhadjir, Noeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif : Telaah Positivistik Rasionalistik, Phenomenologik, Realisme Metaphisik* , Rake Sarasin P.O BOX 83, Yogzakarta, 1991.
- Muhammad Syah, Ismail, *Filsafat Hukum Islam*, (Jakarta : Depag RI, 1987).

- Nawawi Arief, Barda, *Sari Kuliah Hukum Pidana II*, (Semarang : BPBK Fakultas Hukum UNDIP, 1993).
- Rusyd, Ibnu, *Bidayatul Mujtahid Jilid 2*, Terj. Drs. Imam Ghozali Said MA dan Drs. A. Zaidun, ( Jakarta : Pustaka Amani, 1995 ).
- Setiawan, Rudi, *KUHP*, (Jakarta: Raja Grafindo 2007).
- Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta : UI Press, Cet. ke-3, 1986.
- Sukmaningsih. "Ketua Kartu Kredit Minta Bi Hapus Debt Collector", (*Kapan Lagi.Com*. Minggu 22 Mei 2005)
- Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Penafsir Al-Qur'an, Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Semarang : Toha Putra, 1971)

## BAB II

### KETENTUAN UMUM TENTANG JARIMAH

#### A. Ketentuan Umum Tentang Utang Piutang

##### 1. Pengertian dan dasar hukum utang-piutang.

Pinjaman dalam bahasa arab disebut *Ariyah*. Kata ini sudah menjadi satu istilah teknis dalam ilmu fiqih untuk menyebutkan perbuatan pinjam meminjam, sebagai salah satu aktifitas antar manusia. Dalam pelaksanaannya, *Ariyah* diartikan sebagai perbuatan pemberian milik untuk sementara waktu oleh seseorang kepada pihak lain, pihak yang menerima pemilikan itu diperbolehkan memanfaatkan serta mengambil manfaat dari harta yang diberikan itu tanpa harus memberikan imbalan.<sup>1</sup>

Adapun yang dimaksud dengan utang piutang adalah : memberikan sesuatu kepada seseorang dengan perjanjian dia akan membayar yang sama dengan itu.<sup>2</sup> Pengertian “sesuatu” dari definisi yang diungkapkan diatas tentunya mempunyai makna yang luas, selain dapat berbentuk uang, juga bisa saja dalam bentuk barang, asalkan barang tersebut habis karena pemakaian.

Menurut syafi'iyah, Ariyah adalah :

إِبَاحَةُ الْإِنْتِفَاعِ مِنْ شَخْصٍ فِيهِ أَهْلِيَّةُ التَّبَرُّعِ بِمَا يَجْنُ الْإِنْتِفَاعَ بِهِ مَعَ بَقَاءِ عَيْنِهِ لِيُرَدَّهُ

على المتبرِّع

<sup>1</sup> Helmi Karim, *Fiqih Muamalah*, Jakarta Raja Grafindo Persada, 1997, hlm. 36

<sup>2</sup> Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K. Lubis *Hukum Perjanjian Islam*, Jakarta Sinar Grafika, 2004, hlm. 136.

“Kebolehan mengambil manfaat dari seseorang yang memberikannya, apa yang mungkin untuk dimanfaatkan, serta tetap zat barangnya supaya dapat dikembalikan kepada pemiliknya”<sup>3</sup>

*Ariyah* termasuk salah satu bentuk transaksi tolong menolong yang murni yang terlepas dari unsur komersial. A meminjamkan sejumlah uang kepada B, umpamanya, adalah didasarkan atas niat menolong. Secara lahiriah, A yang meminjamkan uangnya kepada si B sebagai pihak peminjam tidak diwajibkan secara material membayar lebih ketika mengembalikan uang yang dipinjamnya itu kepada A, dan bahkan B itu secara leluasa diberi wewenang memanfaatkan uang itu. Karena maka itulah para ulama berpendapat bahwa *Ariyah* itu hukum asalnya adalah dianjurkan.

Dasar hukum *Ariyah* adalah anjuran agama supaya manusia hidup tolong menolong serta saling membantu dalam lapangan kebajikan. Pada surat Al-Maidah Allah berfirman

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

Artinya : *Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran*<sup>4</sup>

## 2. Wanprestasi sebagai *Jarimah* utang-piutang

Prestasi adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh debitur dalam setiap perikatan. Pemenuhan prestasi adalah hakekat dari suatu perikatan.

<sup>3</sup> Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah*, Jakarta Raja Grafindo Persada, 2002, hlm. 91.

<sup>4</sup> Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Penafsir Al-Qur'an Depag RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, Semarang: Toha Putra, hlm 156.

Menurut ketentuan KUHPerdara, setiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu. Dengan demikian, wujud prestasi itu adalah memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu.<sup>5</sup>

Sedangkan wanprestasi berasal dari istilah aslinya dalam bahasa Belanda “wanprestatie”, artinya tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam perikatan, baik perikatan yang timbul karena perjanjian maupun perikatan yang timbul karena undang-undang.<sup>6</sup> Jadi seseorang siberutang (debitur) tidak melakukan apa yang dijanjikan akan dilakukannya, maka dikatakan bahwa ia telah mealakukan wanprestasi. Kelalaian (wanprestasi) seseorang debitur dapat berupa empat macam yaitu tidak melakukan, melakukan tidak seluruhnya, melakukan tapi terlambat dan melakukan sesuatu yang didalam perjanjian tidak boleh dilakukan.<sup>7</sup>

Dalam hukum Islam seseorang diwajibkan untuk menghormati dan mematuhi setiap perjanjian atau amanah yang dipercayakan kepadanya. Apabila seseorang telah mendapat kredit atau pembiayaan dari bank, maka ia telah mendapat amanah dari orang lain (deposan atau pemilik modal di bank). Jika debitur tersebut melakukan cidera janji, maka ia dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi. Terhadap orang yang melakukan wanprestasi, bisa dilakukan tindakan sesuai dengan kondisi dan alasannya.

Bila seseorang tidak mengembalikan pinjamannya, atau menunda waktu pengembaliannya, berarti ia telah berbuat khianat serta berbuat maksiat kepada pihak yang menolongnya. Perbuatan ini jelas bukan

---

<sup>5</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Bandung : Penerbit Alumni, 1982, hlm 17.

<sup>6</sup> *Ibid*, hlm 20

<sup>7</sup> Subekti, *Hukum Perdjandjian*, Jakarta : PT. Pembimbing Masa, hlm. 48

merupakan suatu perbuatan terpuji, sebab selain ia tidak berterima kasih kepada orang yang sudah meolongnya, pihak peminjam itu sudah menzalimi pihak yang sudah membantunya. Ini berarti bahwa ia telah melanggar amanah dan melakukan sesuatu yang dilarang agama. Menepati amanat merupakan moral yang mulia, sebagaimana firman Allah :

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ

*Artinya “Dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dan janjinya”(QS. Al-mukminun : 8)<sup>8</sup>*

Maksud amanat adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga atau upah.<sup>9</sup> Firman Allah :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا

*Artinya : :Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya.” (QS. An-Nisa’: 58)<sup>10</sup>*

Setiap yang meminjam sesuatu kepada orang lain, berarti peminjam memiliki utang kepada yang berpiutang, setiap utang adalah wajib dibayar, maka berdosa bagi orang yang tidak mau membayar utang, bahkan malalaikan pembayaran utang juga termasuk perbuatan aniaya. Islam

---

<sup>8</sup> Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Penafsir Al-Qur'an Depag RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, Semarang: Toha Putra, hlm 527

<sup>9</sup> Yusuf Qardhawi, *Norma dan etika Ekonomi Islam*, Jakarta ; Gema Insani Pers, 1997, hlm 177.

<sup>10</sup> Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Penafsir Al-Qur'an Depag RI, *Op cit*, hlm. 128

mewajibkan sikap adil dengan melunasi utang jika sudah sanggup membayarnya, agar terlepas tanggung jawabnya. Jika seseorang mampu membayar utang tetapi ia tidak melakukannya berarti ia telah berbuat zalim dan berhak menerima sanksi, didunia dan diakhirat. Sabda Nabi :

لِيُالْوَاكِدِ ظَلَمٌ يَحِلُّ عَرَضُهُ وَعَقُوبَتُهُ. , (رواه الخمسة الا الترمذي)

*Artinya : “penundaan orang yang mampu itu adalah zhalim, yang menghalalkan kehormatannya dan siksanya “ (HR. Imam yang Lima kecuali tirmidzi)<sup>11</sup>*

Adapun sanksi yang diterimanya didunia ini, para peminjam yang lalai dalam menunaikan kewajibannya membayar hutang padahal ia mampu membayarnya maka dia patut di cemarkan dan dihukum, sebagaimana hadis Nabi diatas disebutkan menghalalkan kehormatannya dan siksanya

## **B. Jarimah Dalam Islam**

### 1. Pengertian *Jarimah* dan dasar hukum Jarimah

Menurut bahasa, kata jarimah berasal dari kata ( جَرَمَ )

kemudian menjadi bentuk masdar ( جرمة ) yang artinya: perbuatan dosa,

perbuatan salah atau kejahatan. Pelakunya dinamakan ( جارم ) dan yang

dikenai perbuatan itu adalah ( مجرم عليه ).

---

<sup>11</sup> Abdul Aziz Al Mubarak, *Nailul Authar*, terj.A. Qadir Hassan dll, juz IV, surabaya :, PT. Bina Ilmu, 1986, hlm. 1798

Menurut istilah para fuqoha' yang dinamakan *jarimah* ialah:

الجرائم محظورات شرعية زجر الله تعالى عنها بجدا وتعزير

Artinya : “larangan-larangan syara' yang diancam dengan hukum *had* atau *ta'zir*”.<sup>12</sup>

Yang dimaksud dengan larangan adalah melakukan perbuatan terlarang atau meninggalkan perbuatan yang diperintahkan, *syara'* suatu ketentuan yang berasal dari nash, *had* adalah ketentuan hukuman yang sudah ditentukan oleh Allah, sedangkan *ta'zir* ialah hukuman atau pengajaran yang besar kecilnya ditetapkan oleh penguasa.<sup>13</sup>

Dalam hukum Islam, kejahatan (*jarimah/jinayat*) didefinisikan sebagai larangan-larangan hukum yang diberikan Allah, yang pelanggarannya membawa hukuman yang ditentukan-Nya. Atau tidak melakukan suatu perbuatan yang tidak diperintahkan. Dengan demikian, suatu kejahatan adalah perbuatan yang hanya dilarang oleh syari'at. Dengan kata lain, melakukan (*commission*) atau tidak melakukan (*ommission*) suatu perbuatan yang membawa kepada hukuman yang ditentukan oleh syari'at adalah kejahatan.<sup>14</sup>

Suatu hukuman dibuat agar tidak terjadi *jarimah* atau pelanggaran dalam masyarakat, sebab dengan larangan-larangan saja tidak cukup.

<sup>12</sup> Abdul Qadir Audah, *Al Tasyri' al Jina'iy*, Beirut: Muasasah al Risalah, 1992, hlm. 65.

<sup>13</sup> *Ibid.*

<sup>14</sup> Topo Santoso, *Membumikan Hukum Pidana Islam: Penegakan Syari'at dalam Wacana dan Agenda*, Jakarta: Gema Insani Press, 2003, hlm. 20.

Meskipun hukuman itu juga bukan sebuah kebaikan, bahkan dapat dikatakan sebagai perusakan atau pesakitan bagi si pelaku. Namun hukuman tersebut sangat diperlukan sebab bisa membawa ketentraman dalam masyarakat, karena dasar pelarangan suatu perbuatan itu adalah pemeliharaan kepentingan masyarakat itu sendiri. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa yang dinamakan *jarimah* adalah melaksanakan perbuatan-perbuatan terlarang dan meninggalkan perbuatan-perbuatan wajib yang diancam syara' dengan hukuman *had* atau hukuman *ta'zir*, kalau perintah atau larangan itu tidak diancam dengan hukuman bukan dinamakan dengan *jarimah*.

Pengertian *jarimah* tersebut terdapat ketentuan-ketentuan *syara'* berupa larangan atau perintah yang berasal dari ketentuan nash baik dari Al-Qur'an atau hadist. Kemudian ketentuan *syara'* tersebut ditujukan kepada orang-orang yang mampu untuk memahaminya yaitu *mukallaf*.<sup>15</sup>

Suatu perbuatan dianggap sebagai *jarimah* karena perbuatan tersebut merugikan kepada tata aturan masyarakat, kepercayaan dan agamanya, harta benda, nama baiknya, serta pada umumnya merugikan kepentingan dan ketentraman masyarakat.<sup>16</sup>

Sedangkan disyariatkannya hukuman untuk perbuatan yang dilarang tersebut adalah untuk mencegah manusia agar ia tidak melakukannya,

---

<sup>15</sup> Mukallaf adalah orang yang berakal sehat dan dapat memahami pembebanan (taklif) atau obyek panggilan tersebut. Lihat Abdul Mujib, et.al, *kamus Istilah Fiqh*, Jakarta: Pustaka Firdaus, 1994, hlm. 220.

<sup>16</sup> Ahmad Hanafi, *Asas-Asas Hukum Pidana Islam*, Jakarta: Bulan Bintang, 1993, hlm.

karena suatu larangan atau perintah (kewajiban) tidak berjalan dengan baik, apabila tidak disertai dengan sanksi terhadap pelanggarnya. Hukuman itu sendiri adalah suatu hal yang tidak baik, namun diperlukan karena bisa membawa keuntungan yang nyata bagi masyarakat.<sup>17</sup> Larangan-larangan yang disyariatkan oleh agama adalah untuk menjaga dan memberikan kemashlahatan umat manusia, sebagaimana firman Allah :

وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا

“... Dan janganlah kamu membuat kerusakan dimuka bumi, sesudah tuhan memperbaikinya ...” (QS. Al-A’raaf : 85)<sup>18</sup>

وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

“... Dan janganlah kamu berbuat kerusakan dimuka bumi, sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan. (QS. Al-Qashas: 77)<sup>19</sup>

## 2. Unsur-unsur *Jarimah*

Suatu perbuatan baru dianggap sebagai tindak pidana apabila unsur-unsurnya terpenuhi. Unsur ini ada yang umum dan ada yang khusus. Unsur umum berlaku untuk semua *jarimah*, sedangkan unsur khusus

<sup>17</sup> Drs. H. Ahmad Wardi muslich, *Pengantar Dan Asas Hukum Pidana Islam*, (Jakarta: PT. Sinar Grafika, 2004, hal 14

<sup>18</sup> Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Penafsir Al-Qur'an, Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Semarang : Toha Putra, 1971), hlm. 235.

<sup>19</sup> Ibid, hlm. 623.

hanya berlaku untuk masing-masing *jarimah* dan berbeda antara *jarimah* yang satu dengan *jarimah* yang lain. Abdul Qadir Audah mengemukakan bahwa unsur-unsur *jarimah* secara umum yang harus dipenuhi dalam menetapkan suatu perbuatan *jarimah* ada tiga macam, yaitu:

- a. Unsur formil (*rukun syar'i*), yaitu adanya nash yang melarang perbuatan dan mengancam hukuman terhadapnya.
- b. Unsur materiil (*rukun maddi*), yaitu adanya tingkah laku yang membentuk *jarimah*, baik berupa perbuatan-perbuatan nyata ataupun sikap tidak berbuat.
- c. Unsur moril (*rukun adabi*), yaitu orang yang dapat dimintai pertanggung-jawaban terhadap *jarimah* yang diperbuatnya.<sup>20</sup>

Ketiga unsur tersebut harus terdapat pada sesuatu perbuatan untuk digolongkan kepada *jarimah*. Disamping unsur umum pada tiap-tiap *jarimah* juga terdapat unsur-unsur khusus untuk dapat dikenakan hukuman, seperti unsur “pengambilan dengan diam-diam” bagi *jarimah* pencurian.

Perbedaan antara unsur-unsur umum dengan unsur-unsur khusus ialah kalau unsur-unsur umum satu macamnya pada semua *jarimah*, maka

---

<sup>20</sup> Abdul Qadir Audah, *op cit.*, hlm 110-111

unsur-unsur khusus dapat berbeda-beda bilangan dan macamnya menurut perbedaan *jarimah*.<sup>21</sup>

### 3. Macam-macam Jarimah

Dilihat dari segi berat ringannya hukuman, *jarimah* dibagi tiga, yaitu:

1. *Jarimah hudud*
2. *Jarimah qisash diyat*
3. *Jarimah Ta'zir*.<sup>22</sup>

#### 1). *Jarimah Hudud*

Kata “*hudud*” adalah kata jamak Bahasa Arab “*hadd*” yang berarti pencegahan, pengendalian atau larangan, dan karenanya ia merupakan suatu peraturan yang bersifat membatasi atau mencegah undang-undang dari Allah berkenaan dengan hal-hal boleh (*halal*) dan terlarang (*haram*).<sup>23</sup> Jarimah Hudud adalah jarimah adalah jarimah yang diancam hukuman had. Pengertian had adalah hukuman yang telah ditentukan oleh syara', dan menjadi hak Allah (hak masyarakat)<sup>24</sup> serta macam dan jumlahnya telah menjadi hak Tuhan. Dengan demikian, maka hukuman tersebut tidak mempunyai batas terendah

---

<sup>21</sup> Ahmad Hanafi, *op. cit*, hlm. 6.

<sup>22</sup> *Ibid*.

<sup>23</sup> Abdur Rahman I Doi, *Shari'ah the Islamic Law*, Terj. Wadi Masturi dan Basri Iba Asghary, *Tindak Pidana dalam Syari'at Islam*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, hlm. 6.

<sup>24</sup> Ahmad Wardi muslich, *Opcit*, hlm 17.

atau batas tertinggi. Pengertian hak Tuhan ialah bahwa hukuman tersebut tidak bisa dihapuskan baik oleh perseorangan (yang menjadi korban *jarimah*), ataupun oleh masyarakat yang diwakili oleh negara.

*Jarimah-jarimah* hudud ada tujuh, yaitu: zina, *qadzaf* (menuduh orang lain berbuat zina), minum-minuman keras, mencuri *hirabah* (pembegalan/perampokan), gangguan keamanan), murtad, dan pemberontakan (*al-baghyu*).<sup>25</sup>

## 2). *Jarimah Qisas Diyat*

Menurut bahasa, *qishas* berasal dari kata arab ( *قصاص* ) berarti memotong, atau mengikuti jejak buruannya. Dengan arti ini maka kata ( *قصاص* ) bermakna hukum balas dengan hukuman yang setimpal bagi pembunuhan yang dilakukan.<sup>26</sup> *Jarimah qishas* dan *diyat* adalah *jarimah* yang diancam hukuman *qishas* dan *diyat*. Baik *qishas* maupun *diyat* keduanya adalah hukuman yang sudah ditentukan oleh *syara'*.<sup>27</sup> Perbedaannya dengan *had* adalah bahwa *had* merupakan hak Allah (hak masyarakat), sedangkan *qishas* dan *diyat* merupakan hak manusia (individu).

---

<sup>25</sup> Ahmad Hanafi, op. cit, hlm. 7.

<sup>26</sup> Abdurrahman I Doi, *Hudud dan Kewarisan*, Jakarta : Sri Gunting, hlm. 27.

<sup>27</sup> Ahmad Wardi muslich, Opcit, hlm. 18

Jarimah *qishas* dan *diyat* ini hanya ada dua macam, yaitu pembunuhan dan penganiayaan. Namun apabila diperluas maka ada lima macam :

1. Pembunuhan sengaja
2. Pembunuhan menyerupai sengaja.
3. Pembunuhan karena kesalahan.
4. Penganiayaan sengaja
5. Penganiayaan tidak sengaja

### 3). *Jarimah Ta'zir*

Menurut arti bahasa, lafaz *ta'zir* berasal dari kata ( عَزَرَ ) yang sinonimnya ( مَنَعَ وَرَدَّ ) yang artinya mencegah dan menolak. Ta'zir diartikan mencegah dan menolak karena ia dapat mencegah pelaku agar tidak mengulangi perbuatannya. Ta'zir juga dapat diartikan mendidik ( التَّأْدِيبُ ), karena ta'zir dimaksudkan untuk mendidik dan memperbaiki agar ia menyadari perbuatan jarimahnya kemudian ia meninggalkan dan menghentikannya.<sup>28</sup> Sedangkan menurut syara' adalah :

---

<sup>28</sup> Ahmad Wardi Muslich, , *op.cit*, hlm 248

كل معصية لا حد فيها ولا كفارة فهو التعزير

*Setiap perbuatan maksiat yang tidak dikenakan hukuman had dan tidak pula kifarat adalah ta'zir*<sup>29</sup>

Sayyid Sabiq dalam bukunya *Fiqih Sunnah*, menjelaskan bahwa ta'zir menurut terminologi fiqih Islam adalah tindakan edukatif terhadap pelaku perbuatan dosa yang tidak ada sanksi hadd dan kaffarat-nya. Dengan kata lain *Ta'zir* adalah hukuman yang bersifat edukatif yang ditentukan oleh hakim atas pelaku tindak pidana atau pelaku perbuatan maksiat yang hukumannya belum ditetapkan oleh syariat atau kepastian hukumnya belum ada mengingat persyaratan dilaksanakannya hukuman masih belum terpenuhi dalam tindakan tersebut.<sup>30</sup>

Dari definisi diatas, jelaslah bahwa *ta'zir* adalah suatu istilah untuk hukuman jarimah-jarimah yang hukumannya belum ditetapkan oleh *syara'*. Dikalangan fuqaha, *jarimah-jarimah* yang hukumannya belum ditetapkan oleh *syara* dinamakan dengan jarimah *ta'zir*. Jadi, istilah *ta'zir* bisa digunakan untuk hukuman dan bisa digunakan untuk *jarimah* (tindak pidana)

Dari defini tersebut, juga dapat dipahami bahwa jarimah *ta'zir* terdiri atas perbuatan-perbuatan maksiat yang tidak dikenakan hukuman *had* dan tidak pula hukuman *kifarat*. Dengan demikian, inti dari jarimah

---

<sup>29</sup> Jaih Mubarak Dan Enceng Arif Faizal, *Kaidah Fiqih Jinayah (Asas-Asas Hukum Pidana Islam)*, Bandung : pustaka bani quraisy hlm. 176

<sup>30</sup> Sayyid Sabiq, *Fiqih Sunnah*, terj. Nor Hasanudin, Cet. I, Jakarta : Pena Pundi Aksara, 2006, hlm. 490.

*ta'zir* adalah perbuatan maksiat. Adapun yang dimaksud dengan maksiat adalah meninggalkan perbuatan yang diwajibkan dan melakukan perbuatan yang diharamkan (dilarang)<sup>31</sup>. Para fuqaha memberikan contoh meninggalkan kewajiban seperti menolak memberikan zakat, meninggalkan salat fardhu, enggan membayar hutang padahal mampu, mengkhianati amanat, dan lain sebagainya.

Disamping itu juga, hukuman *ta'zir* dapat dijatuhkan apabila hal itu dikehendaki oleh kemashlahatan umum, meskipun perbuatan tersebut bukan merupakan maksiat, melainkan pada awalnya mubah. Perbuatan-perbuatan yang termasuk kelompok ini tidak bisa ditentukan, karena perbuatan itu tidak diharamkan karena zatnya, melainkan karena sifatnya. Apabila sifat tersebut ada maka perbuatannya diharamkan, dan apabila sifat tersebut tidak ada maka perbuatannya mubah. Sifat (*illat*) dikenakan hukuman atas perbuatan tersebut adalah membahayakan atau merugikan kepentingan umum<sup>32</sup>.

Penjatuhan hukuman *ta'zir* untuk kepentingan umum ini didasarkan kepada tindakan Rasulullah saw. Yang menahan seorang laki-laki yang di duga mencuri unta. Setelah diketahui ternyata ia tidak mencurinya, Rasulullah saw. melepaskannya. Analisis terhadap tindakan Rasulullah saw. tersebut adalah penahanan merupakan jarimah *ta'zir*, sedangkan hukuman hanya dapat dikenakan terhadap suatu jarimah yang telah dapat dibuktikan. Apabila pada peristiwa tersebut tidak terdapat unsur pidana

---

<sup>31</sup> Abd. Al-Aziz Amir, *At-Ta'zir Fi Asy-Syari'ah Al-Islamiyah*, Darr-Al-'Arabi, 1969, hlm.83.

<sup>32</sup> Ahmad Wardi Muslich, , *op.cit*, hlm 251

maka artinya rasulullah mengenakan hukuman penahanan (penjara) hanya karena tuduhan (*tuhmah*) semata-mata<sup>33</sup>. Hal ini mengandung arti bahwa rasulullah saw. Membolehkan penjatuhan hukuman terhadap seseorang yang berada pada posisi tersangka, meskipun ia tidak melakukan perbuatan terlarang.

#### 1. Perbedaan Jarimah Ta'zir Dan Jarimah Hudud

Islam mensyariatkan hukuman *ta'zir* sebagai tindakan edukatif terhadap orang yang berbuat maksiat atau orang-orang yang keluar dari tatanan peraturan. Sedangkan jarimah hudud adalah *jarimah* yang hukumannya telah ditentukan oleh *syara'*. Dari pengertian ini jelaslah bahwa antara jarimah hudud dan jarimah *ta'zir* terdapat perbedaan. Antara lain sebagai berikut<sup>34</sup>

- a. Hukuman *hudud* diberlakukan secara sama untuk semua orang (pelaku) sedangkan hukuman *ta'zir* pelaksanaannya dapat berbeda antara satu pelaku dengan pelaku lainnya, tergantung kepada perbedaan kondisi masing-masing pelaku. Hal ini didasarkan kepada hadis Nabi saw.

وعن عائشة رضي الله عنها أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : أَقِيلُوا ذَاوَى الْهَيْئَاتِ

عَثْرَاتِهِمْ إِلَّا الْحُدُودَ (رواه احمد وابو داود والنسائي والبيهقي)

*Dari aisyah ra. Bahwa nabi saw. Bersabda ringankanlah hukuman untuk semua orang yang baik-baik atas kesalahan mereka*

<sup>33</sup> *Ibid*,

<sup>34</sup> Sayyid Sabiq, *Op Cit*, hal. 49.

*kecuali dalam jarimah hudud* ( Diriwatikan oleh Imam Ahmad, Abu Dawud, Nasa'i, Dan Baihaqi)<sup>35</sup>

- b. Dalam jarimah hudud tidak berlaku pembelaan (*syafaat*) dan pengampunan apabila perkaranya sudah dibawa ke pengadilan. Sedangkan untuk *jarimah ta'zir*, kemungkinan untuk memberikan pengampunan terbuka lebar, baik oleh individu maupun ulil amri
- c. Orang yang mati karena dikenakan hukuma *ta'zir*, berhak memperoleh ganti rugi. Sedangkan untuk jarimah *hudud* hal ini tidak berlaku. Akan tetapi menurut Imam Malik dan imam Abu Hanifah, kematian akibat hukuman *ta'zir* tidak mengakibatkan ganti rugi apapun, karena dalam hal ini *ta'zir* dan had itu sama. Alasan pendapat pertama adalah tindakan khalifah Umar bin Khaththab yang menngertak seorang wanita. Wanita itu kemudian merasa perutnya mulas (sakit) dan janinnya gugur dalam keadaan mati. Khalifah Umar menanggung dan membayar *diat* janin.

## 2. Macam-Macam Jarimah Ta'zir.

Abdul Azis Amir membagi jarimah *ta'zir* secara rinci kepada beberapa bagian, yaitu :<sup>36</sup>

- a. *Jarimah ta'zir* yang berkaitan dengan pembunuhan.

Pembunuhan diancam dengan hukuman mati. Apabila hukuman mati (*qishas*) dimaafkan maka hukumanya diganti dengan diat. Apabila hukuman diat dimaafkan juga, maka ulil amri

---

<sup>35</sup> Ibnu Hajar Asqalany, *Bulughul Maram*, terj. Muh. Syarief Sukandi, Bandung : PT. Alma'arif, 1993, hlm. 454.

<sup>36</sup> Abd. Al-Aziz Amir, *Op. cit*, hlm. 91-262

berhak menjatuhkan hukuman *ta'zir* apabila hal itu dipandang lebih mashlahat atau kasus yang berhubungan dengan pembunuhan yang diancam hukuman *ta'zir* adalah percobaan pembunuhan apabila percobaan tersebut dapat dikategorikan kepada maksiat.

b. *Jarimah ta'zir* yang berkaitan dengan pelukaan

Menurut Imam Malik, hukuman *ta'zir* dapat digabungkan dengan *qishas* dalam *jarimah* pelukaan, karena *qishas* merupakan hak adami, sedangkan *ta'zir* sebagai imbalan atas hak masyarakat. Disamping itu, *ta'zir* juga dapat dikenakan terhadap *jarimah* pelukaan apabila *qishasnya* dimaafkan atau tidak bisa dilaksanakan karena suatu sebab yang dibenarkan oleh *syara'*. Menurut mazhab Hanafi, syafi'I dan Hambali, *ta'zir* juga dapat dijatuhkan terhadap orang yang melakukan *jarimah* pelukaan dengan berulang-ulang (*residivis*) disamping dikenakan hukuman *qishas*

c. *Jarimah ta'zir* yang berkaitan dengan kejahatan terhadap kehormatan dan kerusakan akhlak

*Jarimah ta'zir* macam ketiga ini berkaitan dengan *jarimah* zina, menuduh zina dan penghinaan. Diantara kasus perzinaan yang diancam dengan *ta'zir* adalah perzinaan yang tidak memenuhi syarat untuk dikenakan hukuman *had*, atau terdapat *syubhat* dalam pelakunya, perbuatannya, atau tempat obyeknya. Demikian pula kasus percobaan zina dan perbuatan-perbuatan prazina, seperti

meraba-raba, berpelukan dengan wanita yang bukan istrinya, tidur bersama tanpa hubungan seksual, dan sebagainya.<sup>37</sup>

Penuduhan zina yang dikategorikan kepada *jarimah ta'zir* adalah apabila orang yang dituduh itu bukan *muhshan*. Adapun tuduhan-tuduhan selain tuduhan zina digolongkan kepada penghinaan dan statusnya termasuk kepada *ta'zir*, seperti tuduhan mencuri, mencaci-maki, dan sebagainya. Panggilan seperti “wahai kafir”, “wahai munafiq”, “wahai fasik”, dan semacamnya termasuk penghinaan yang dikenakan hukuman *ta'zir*.

d. *Jarimah ta'zir* yang berkaitan dengan harta

Jarimah yang berkaitan dengan harta adalah jarimah pencurian dan perampokan. Apabila jarimah tersebut syarat-syaratnya telah terpenuhi maka pelaku dikenakan hukuman *had*. Akan tetapi, apabila syarat untuk dikenakannya hukuman *had* tidak terpenuhi maka pelaku tidak dikenakan hukuman *had*, melainkan hukuman *ta'zir*. Jarimah yang termasuk dalam jarimah ini antara lain seperti percobaan pencurian, pencopetan, pencurian yang tidak mencapai satu *nishab*, meng-*gashab*, dan perjudian. Termasuk juga kedalam kelompok *ta'zir*, pencurian karena adanya *syubhat*, seperti pencurian oleh keluarga dekat.

e. *Jarimah ta'zir* yang berkaitan kemashlahatan individu.

---

<sup>37</sup> *ibid*, hlm. 178.

Jarimah *ta'zir* yang termasuk dalam kelompok ini, antara lain seperti saksi palsu, berbohong (tidak memberikan keterangan yang benar) didepan sidang pengadilan, menyakiti hewan, melanggar hak *privacy* orang lain (masuk rumah orang lain tanpa izin)

- f. *Jarimah ta'zir* yang berkaitan kemashlahatan atau keamanan umum

Jarimah *ta'zir* yang termasuk dalam kelompok ini seperti ; jarimah yang mengganggu keamanan negara/pemerintah, seperti spionase dan percobaan kudeta, suap, tindakan melampaui batas dari pegawai/pejabat atau lalai dalam menjalankan kewajiban. Contohnya seperti penolakan hakim untuk mengadili suatu perkara, atau kesewenang-wenangan hakim dalam memutuskan suatu perkara, pelayanan yang buruk dari aparatur pemerintah terhadap masyarakat, melawan petugas pemerintah dan membangkang terhadap peraturan, seperti melawan petugas pajak, penghinaan terhadap pengadilan, dan menganiaya polisi, melepaskan narapidana dan menyembunyikan buronan (penjahat), pemalsuan tanda tangan dan stempel, kejahatan yang berkaitan dengan ekonomi, seperti penimbunan bahan-bahan pokok, mengurangi timbangan dan takaran, dan menaikkan harga dengan semena-mena.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> *Ibid*, hlm. 262-268.

### 3. Macam-Macam Hukuman *Ta'zir*.

Dalam uraian yang lalu telah dikemukakan bahwa hukuman *ta'zir* adalah hukuman yang belum ditetapkan oleh *syara'* dan diserahkan kepada ulil amri untuk menentukannya. Hukuman *ta'zir* ini jenisnya beragam, namun secara garis besar dapat dikelompokkan kepada empat kelompok, yaitu sebagai berikut.

#### a. Hukuman *ta'zir* yang berkaitan dengan badan.

##### 1. hukuman mati.

Untuk jarimah *ta'zir*, hukuman mati ini diterapkan oleh para fuqaha terhadap berapa *jarimah* seperti ; seperti jarimah yang dilakukan berulang-ulang, spionase dan perusakan di muka bumi dan penyebaran aliran-aliran sesat yang menyimpang dari ajaran al-qur'an, homoseksual (*liwath*). Hal ini didasarkan hadis Nabi saw.

من وَجَدَ نَمُوهُ يُعْمَلُ عَمَلِ قَوْمِ لُوطٍ فَاقْتُلُوا الْفَاعِلَ وَالْمَفْعُولَ بِهِ (رواه الخمسة

إلا النسائي)

*Barang siapa yang kamu dapati melakukan perbuatan kaum luth (homoseksual) maka bunuhlah pelaku dan objeknya. (hadis diriwayatkan oleh lima ahli hadis kecuali nasa'i)*<sup>39</sup>

##### 2. hukuman jilid (dera)

Hukuman jilid disamping digunakan sebagai hukuman jarimah *hudud* juga di gunakan sebagai hukuman jarimah *ta'zir*. Alat yang digunakan untuk hukuman jilid ini adalah cambuk yang

<sup>39</sup> Ibnu Hajar Asqalany, *Op.cit*, hlm. 454.

pertengahan (sedang, tidak terlalu besar dan tidak terlalu kecil) atau tingkat. Pendapat ini dikemukakan oleh Imam ibn Taimiyah, dengan alasan karena sebaik-baiknya perkara adalah pertengahan.

b. Hukuman *ta'zir* yang berkaitan dengan kemerdekaan.

Hukuma *ta'zir* yang berkaitan dengan kemerdekaan seseorang terdapat dua macam hukuman, yaitu :

1. Hukuman penjara.

Hukuman penjara dalam syariat islam dibagi kepada dua bagian, yaitu <sup>40</sup>:

- a). Hukuman penjara yang dibatasi waktunya hukuman ini untuk jarimah-jarimah yang sifatnya ringan, seperti penghinaan, penjual *khamr*, pemakan riba, berbuka puasa Ramadan di siang hari.
- b). Hukuman penjara yang tidak dibatasi waktunya. Hukuman ini untuk jarimah-jarimah yang sifatnya berat yang tidak ada ketentuan hukumnya dalam Al-Quran seperti melakukan penahanan kepada seseorang untuk dibunuh oleh orang ketiga.

2. Hukuman pengasingan.

Diantara *jarimah ta'zir* yang dikenakan hukuman pengasingan adalah orang yang berperilaku *mukhannats* (waria),

---

<sup>40</sup> Ahmad Wardi Muslich, , *Op.Cit*, hlm 262.

yang pernah dilaksanakan oleh Nabi dengan mengasingkannya keluar madinah.<sup>41</sup>

Hukuman pengasingan ini dijatuhkan kepada pelaku jarimah yang dikhawatirkan berpengaruh kepada orang lain sehingga pelakunya harus dibuang (diasingkan) untuk menghindarkan pengaruh-pengaruh tersebut.

c. Hukuman ta'zir yang berkaitan dengan harta.

Para ulama yang membolehkannya hukuman ta'zir dengan cara mengambil harta, terutama dari hanafiyah mengartikan dengan redaksi :

أَنْ يُمْسِكَ الْقَاضِي شَيْئًا مِنْ مَالِ الْجَانِي مُدَّةً، حَتَّى يَكُونَ ذَلِكَ زَاجِرًا لَهُ عَمَّا  
اقتَرَفَهُ، ثُمَّ يُعْدهُ لِصَاحِبِهِ عِنْدَمَا تَظْهَرُ تَوْبَتُهُ

*“Hakim menahan sebagian harta si terhukum selama waktu tertentu, sebagai pelajaran dan upaya pencegahan atas perbuatan yang dilakukannya, kemudian mengembalikannya kepada pemiliknya apabila ia telah jelas taubatnya”.*<sup>42</sup>

Dari pengertian diatas, jelaslah bahwa hukuman ta'zir dengan mengambil harta itu bukan berarti mengambil harta pelaku untuk diri hakim atau untuk kas umum (negara), melainkan hanya menahannya untuk sementara waktu. Adapun apabila pelaku tidak bisa diharapkan untu bertobat maka hakim dapat men-*tasaruf*-kan harta tersebut untuk kepentingan yang mengandung mashlahat.

<sup>41</sup> Ahmad Wardi Muslich, , *Op.Cit*, hlm 264

<sup>42</sup> *Ibid*, hlm. 398.

Ahmad Wardi Mushlih mengutip pendapat Imam ibn Taimiyah, membagi hukuman ta'zir berupa harta ini kepada tiga bagian, dengan memerhatikan *atsar* (pengaruhnya) terhadap harta, yaitu :<sup>43</sup>

a. Menghancurkannya ( الإِتْلَاف )

Penghancuran terhadap barang sebagai hukuman ta'zir berlaku dalam barang-barang dan perbuatan/sifat yang munkar seperti : penghancuran patung milik orang islam, penghancuran alat musik/permainan yang mengandung kemaksiatan.

b. Mengubahnya ( التَغْيِير )

Sedangkan hukuman ta'zir yang berkaitan dengan harta yaitu dengan cara mengubahnya seperti mengubah patung yang disembah orang muslim dengan cara memotong bagian kepalanya, sehingga mirip seperti pohon

c. Memilikinya ( التَمْلِيك )

Hukuman ta'zir berupa pemilikan harta penjahat (pelaku), antara lain seperti keputusan Rasulullah saw. Melipatgandakan denda bagi seorang yang mencuri buah-buahan, disamping hukuman jilid. Demikian pula keputusan khalifah umar yang

---

<sup>43</sup> *Ibid*,

melipatgandakan denda bagi orang yang menggelapkan barang temuan.

d. Hukuman-hukuman ta'zir lainnya, yang ditentukan oleh ulil amri.

Disamping hukuman-hukuman yang telah disebutkan, terdapat hukuman-hukuman ta'zir yang lain. Hukuman-hukuman tersebut adalah sebagai berikut.<sup>44</sup>

1. Peringatan keras.

Peringatan keras dapat dilakukan diluar sidang pengadilan dengan mengutus seorang kepercayaan hakim yang menyampaikan kepada pelaku. Isi peringatan itu misalnya berbunyi “telah sampai kepada kami bahwa kamu telah melakukan kejahatan ... oleh karena itu jangan kau lakukan hal itu lagi”

2. Dihadapkan dihadapan sidang.

Apabila pelaku membandel atau perbuatannya cukup membahayakan maka pelaku dapat dipanggil ke hadapan sidang untuk diberi peringatan keras. Hukuman ini hanya diterapkan oleh hakim terhadap pelaku tindak pidana ringan yang dilakukan pertama kali olehnya dengan pertimbangan tertentu.

3. Nasihat.

Hukum nasihat ini, seperti halnya hukuman peringatandan dihadirkan didepan sidang pengadilan, merupakan hukuman yang diterapkan untuk pelaku-pelaku pemula yang melakukan tindak

---

<sup>44</sup> Ahmad Wardi Muslich, , *Op.Cit*, hlm 268.

pidana, bukan karena kebiasaan melainkan karena kelalaian. Hal ini didasarkan kepada firman Allah dalam Q.S. An-Nisaa' ayat 34.

... وَاللَّاتِي تَخَافُونَ نُشُوزَهُنَّ فَعِظُوهُنَّ ...

*Artinya : ... Wanita-wanita yang kamu khawatirkan nusyuznya, maka nasehatilah ... (QS. An-Nisaa' : 34)*

#### 4. Celaan.

Dasar hukum celaan sebagai hukuman ta'zir adalah hadis Nabi saw. Diriwayatkan bahwa Abu Dzarr pernah menghina seseorang dengan menghina ibunya. Rasulullah saw. kemudian bersabda :

يَا أَبَا ذَرٍّ, أَعَيَّرْتَهُ بِأُمَّهِ؟ إِنَّكَ أَمْرُؤُفِيكَ جَاهِلِيَّةٌ

*Artinya : hai Abu Dzarr, apakah engkau menghina dengan menghina ibunya ? sesungguhnya perbuatan itu adalah perbuatan jahiliyah. (HR. Muslim dari Abu Dzarr)*

#### 5. Pengucilan.

Adapun yang dimaksud dengan pengucilan adalah melarang pelaku untuk berhubungan dengan orang lain dan sebaliknya melarang masyarakat untuk berhubungan dengan pelaku. Dasar hukum untuk hukuman pengucilan ini adalah dalam QS. An-Nisaa' ayat 34 :

... وَاللَّاتِي تَخَافُونَ نُشُوزَهُنَّ فَعِظُوهُنَّ وَأَهْجُرُوهُنَّ فِي الْمَضَاجِعِ ...

*Artinya : ... Wanita-wanita yang kamu khawatirkan nusyuznya<sup>1</sup>, maka nasehatilah mereka dan pisahkanlah mereka di tempat tidur mereka ... ( QS. An-Nisaa' : 34)*

#### 6. Pemecatan.

Pengertian pemecatan (al-‘azl) adalah melarang seseorang dari pekerjaannya dan memberhentikannya dari tugas atau jabatan yang dipegangnya sebagai akibat pemberhentian dari pekerjaannya itu. Hukuman ini diterapkan terhadap setiap pegawai yang melakukan jarimah, baik yang berhubungan dengan pekerjaan atau jabatannya maupun dengan hal-hal lainnya. Seperti menerima suap, korupsi, nepotisme, dzalim terhadap bawahan atau rakyat, dan lain-lain.

#### 7. Pengumuman kesalahan secara terbuka.(*At-Tsyhir*)

Dasar hukum untuk hukuman berupa pengumuman kesalahan atau kejahatan pelaku secara terbuka (*At-Tsyhir*) adalah tindakan khalifah Umar terhadap seorang saksi palsu yang sudah dijatuhi hukuman jilid lalu diarak keliling kota, sambil diumumkan kepada masyarakat bahwa ia adalah saksi palsu.

### BAB III

#### PRAKTEK COLLECTOR DI CITIBANK CARD CENTER SEMARANG

##### A. Profil dan Macam-macam Collector Citibank

Masyarakat Kota Semarang merupakan jenis masyarakat yang heterogen, artinya masyarakatnya terdiri dari berbagai macam jenis masyarakat, baik mulai dari jenis kesukuan, ras, tingkatan ekonomi, dan juga dari segi profesionalitas. Keragaman dalam bidang pekerjaan dapat kita temui seperti buruh pabrik, pedagang, penjual jasa dan para professional seperti dokter, guru ataupun pegawai pemerintahan. Berbagai macam profesi tersebut terbagi menjadi dua macam , yaitu profesi yang membutuhkan ilmu dari bangku sekolah, dan profesi yang hanya membutuhkan keahlian individual atau bakat yang tidak akan diperoleh dari bangku sekolah. Sebagai contoh adalah profesi penagih hutang atau istilah yang mudah dikenal *Debt Collector*. Profesi ini tidak diajarkan dalam bangku sekolah atau kuliah.

Istilah *Debt collector* berasal dari bahasa inggris. yaitu terdiri dari dua kata yaitu debt dan collector. *Debt*<sup>1</sup> artinya hutang dan *collector*<sup>2</sup> artinya adalah pengumpul. Tetapi dalam istilah perbankan debt collector diartikan sebagai orang yang bertugas menagih hutang kepada pihak yang terhutang (nasabah).

*Debt collector* di Semarang terdiri dari berbagai jenis lapisan masyarakat dan kompetensi atau tingkat pendidikan, hal ini dikarenakan

---

<sup>1</sup> John M. Echol dan Hassan Shadily, “*kamus inggris – Indonesia*”, Jakarta : PT gamedia Cet. XX thn 1992. hlm. 167

<sup>2</sup> *Ibid*, hlm. 124.

profesi ini sangat mudah di peroleh mengingat profesi ini hanya memerlukan bakat, kemampuan dari orang yang menjalankan tanpa harus dipersyaratkan adanya tingkatan jenjang pendidikan, kompetensi pendidikan Hanya dengan jenjang pendidikan tingkat sekolah atas (SMA sederajat) dan bermodal kemampuan dan keberanian sudah bisa menjalankan profesi ini. Mengenai *debt collector* yang terorganisir atau ditampung dalam perusahaan yang berbasis agensi hanya memberikan syarat administratif yaitu dengan memberikan jaminan seperti ijazah atau BPKB kendaraan bermotor. Untuk syarat individual para calon *debt collector* dituntut untuk tidak merasa iba atau kasihan. Hal ini dikarenakan rasa iba atau kasihan akan menghambat kerja para *debt collector* itu sendiri.<sup>3</sup>

Para *debt collector* di Semarang pada umumnya mempunyai predikat negatif / tidak baik dari masyarakat dibandingkan dengan para pekerja lain di daerah kota Semarang. Profesi ini (*debt collector*) dipandang sebagai profesi yang kurang terhormat dan menjadikannya kurang diminati para pencari kerja hal ini dikarenakan profesi *debt collector* dianggap sebagai profesi yang bersifat premanisme, artinya mereka dikenal dengan pribadi yang keras yang sering melakukan perbuatan-perbuatan arogan.

Ada beberapa faktor yang mendukung predikat tidak baik para *debt collector* di wilayah semarang, yaitu <sup>4</sup>:

---

<sup>3</sup> Data ini di peroleh dari hasil observasi selama enam bulan menjadi field collector di Citibank Card Center.

<sup>4</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Junior Raja Lumban field collector pada tanggal 8 November 2008.

1. *Debt collector* adalah orang yang mempunyai jiwa keras, tidak mempunyai rasa kasihan serta sering berbuat arogan. Hal ini menyebabkan *debt collector* selalu menjadi momok menakutkan bagi baik para nasabah atau keluarga yang ditagih hutang.
2. *Debt collector* biasanya berasal dari kalangan *preman*, bertampang sangar, galak. Meskipun tidak jarang ditemukan *debt collector* yang berasal dari para golongan sarjana.

Citibank salah satu lembaga keuangan asing yang mempunyai cabang di kota Semarang sebagai salah satu penerbit kartu kredit, dalam sistem penagihannya menggunakan jasa *debt collector*. *Debt collector* Citibank sebagai staff yang bertugas dalam bidang penagihan tunggakan kartu kredit atau pinjaman kepada *card holder* (nasabahnya). Jasa *debt collector* sangat dibutuhkan, mengingat Citibank dalam menerbitkan kartu kredit tidak mempersyaratkan adanya jaminan, syaratnya calon *card holder* hanya dengan mengisi aplikasi dengan menyertakan kartu identitas saja. Sehingga banyak para *card holder* (nasabah) yang lalai dan bahkan lari dari kewajibannya.

Jumlah *Debt collector* yang bekerjasama dengan Citibank Semarang tidak bisa dikalkulasi, hal ini dikarenakan hampir setiap minggu ada yang keluar dan ada orang baru yang masuk menjadi *debt collector*. Namun diperkirakan *debt collector* Citibank di Semarang ada puluhan orang, mengingat jumlah perusahaan agensi *debt collector* yang bekerjasama dengan Citibank berjumlah lima agensi, antara lain Pitnastika, Adi and Brother,

Pitmas, Ginta perkasa abadi dan Gema, yang rata-rata di setiap agensi mempunyai puluhan *debt collector*.

*Debt collector* di Citibank dapat dibagi menjadi beberapa kelompok, antara lain.<sup>5</sup>

Dilihat dari segi tempat *debt collector* bekerja dapat dibagi menjadi dua yaitu

1. *Desk collector* adalah staf kantor bidang penagihan tunggakan kartu kredit dan pinjaman melalui telepon. staf ini juga dikenal dengan *inhouse collector*.
2. *Field collector* adalah staf lapangan bidang penagihan tunggakan kartu kredit dan pinjaman dengan mendatangi nasabah langsung.

Dilihat dari segi waktu keterlambatan pembayaran, *debt collector* dibagi menjadi dua yaitu.

1. *Delinquent collector*, adalah staf kantor atau lapangan yang bertugas menagih tunggakan kartu kredit atau pinjaman hanya kepada nasabah yang mempunyai keterlambatan dibawah tujuh bulan.
2. *Recovery collector*, adalah staf kantor atau lapangan yang bertugas menagih tunggakan kartu kredit atau pinjaman hanya kepada nasabah yang mempunyai keterlambatan diatas tujuh bulan

Sedangkan *desk collector* atau (*inhouse collector*) terbagi menjadi menjadi tiga bagian yaitu.

1. *Desk collector* yang bertugas menagih tunggakan kartu kredit atau pinjaman hanya kepada nasabah yang mempunyai keterlambatan

---

<sup>5</sup> Lembar Pedoman Penagihan “ Prosedur Dan Kode Etik Debt Collector Citibank Card Center Semarang “ hlm. II

antara satu sampai dua bulan atau disebut juga dengan *Bucket current* (untuk keterlambatan satu bulan) dan *Bucket XD* ( untuk keterlambatan dua bulan)

2. *Desk collector* yang bertugas menagih tunggakan kartu kredit atau pinjaman hanya kepada nasabah yang mempunyai keterlambatan antara tiga sampai empat bulan atau disebut juga dengan *Bucket 30* (untuk keterlambatan tiga bulan) dan *Bucket 60* ( untuk keterlambatan empat bulan).
3. *Desk collector* yang bertugas menagih tunggakan kartu kredit atau pinjaman hanya kepada nasabah yang mempunyai keterlambatan antara lima sampai enam bulan atau disebut juga dengan *Bucket 90* (untuk keterlambatan lima bulan) dan *Bucket 120* ( untuk keterlambatan enam bulan )dan bucket 150 (untuk keterlambatan tujuh bulan).

Sedangkan untuk staf lapangan (*field collector*) juga terbagi menjadi tiga macam menurut waktu keterlambatan dan jenis tugasnya, yaitu.<sup>6</sup>

1. SA (*Special Agent*) adalah staf lapangan yang bertugas menagih tunggakan kartu kredit atau pinjaman atas perintah (*assignment*) dari *desk collector*. SA (*Special Agent*) ini hanya berwenang menagih kepada nasabah yang mempunyai keterlambatan antara satu sampai tujuh bulan. Dengan *assignment* (perintah) berlaku selama sepuluh hari.

---

<sup>6</sup> *ibid*, hlm. II

2. QA (*Quick Agent*) adalah staf lapangan yang bertugas menagih tunggakan kartu kredit atau pinjaman atas perintah atau *request* (permintaan) dari desk collector. QA (*Quick Agent*) ini mempunyai tugas menagih kepada semua nasabah Citibank tanpa ada perbedaan waktu keterlambatan pembayaran, baik tagihan *Delinquent* ataupun *Recovery*, dan juga mempunyai tiga macam tugas, yaitu menagih tunggakan, cek status (kevalidan card holder), dan *pick up money* (ambil uang). Dengan *assignment* (perintah) berlaku hanya selama dua hari. Oleh karena itu disebut *Quick Agent* (agent cepat)
3. GA (*General Agent*) adalah staf lapangan yang bertugas menagih tunggakan kartu kredit atau pinjaman kepada *card holder* yang mempunyai keterlambatan diatas tujuh bulan berturut-turut atau pihak *desk collector* sudah tidak mampu mengerjakannya. Masa *assignment* (perintah) selama tiga bulan.

### **1. Tugas Dan Wewenang Collector Citibank**

*Collection* adalah jabatan untuk pegawai atau staff perusahaan yang bertugas di bidang penagihan tunggakan hutang. Sedangkan *debt collector* pengertiannya lebih dekat kepada perseorangan (individu). Citibank sebagai salah satu penerbit kartu kredit yang dalam urusan penagihan tunggakan kartu kredit memberikan kuasa kepada pihak *collection*.

Pihak *collection* di Citibank merupakan salah satu bagian dari pelaksana sistem manajemen Citibank sendiri, namun dalam struktur organisasinya staff *collection* berdiri sendiri, artinya staff *collection*

merupakan pihak ketiga yang diberi kuasa untuk melakukan tugas penagihan.

Dalam melaksanakan tugasnya *staff collection* masih di bawah pengawasan dari pihak manajemen Citibank walaupun *collection* merupakan pihak ketiga, akan tetapi *staff collection* Citibank diberi kuasa penuh dan tidak bisa di pengaruhi oleh manajemen Citibank dalam urusan penagihannya karena kedua belah pihak telah mempunyai kesepakatan sebagaimana yang diatur dalam perjanjian kerja.

Sebagaimana yang tercantum dalam surat kuasa dari pusat Citibank Card Product kepada pihak *collection* memberikan tugas dan kewenangan sebagai berikut :<sup>7</sup>

1. Memberikan kuasa kepada pihak *collection* dalam penagihan dan pengambilan pembayaran kartu kredit Citibank *visa* dan */mastercard* dari *card holder* Citibank.
2. Memberikan kuasa kepada pihak *collection* dalam melaksanakan tugasnya untuk mengambil dan menerima kartu kredit *visa* dan */mastercard* dari *card holder* Citibank
3. Memberikan kuasa kepada pihak *collection* untuk mengeluarkan keputusan perihal tagihan kartu kredit *visa* dan */mastercard* citibank

*Staff Collection* baik (*desk collector* maupun *field collector*) mempunyai tugas pokok yaitu melakukan penagihan kepada nasabah Citibank dan menarik kartu kredit dari kartu kredit *visa* dan */mastercard*.

---

<sup>7</sup> Surat Kuasa Dari Citibank Card Center dengan pihak agency debt collector.

Adapun wewenang *collection* mencakup masalah besar pembayaran tagihan, termasuk persetujuan *reschedule* dan menerbitkan surat-surat atas nama Citibank perihal tagihan kartu Citibank.

Adapun kode etik staff *collection* yang harus dipatuhi oleh masing-masing debt collector (*desk collector* dan *field collector*) dalam menjalankan kasus adalah sebagai berikut.<sup>8</sup>

*Debt collector* tidak diperbolehkan antara lain sebagai berikut :

1. Mengunjungi nasabah dan telepon nasabah sebelum pkl 06.00 WIB dan sesudah pkl. 20.00 WIB (all kolektor)  
  
Boleh berkunjung ketempat nasabah diatas pkl. 20.00 WIB dengan catatan harus memberitahu terlebih dahulu kepada RT / RW setempat.(field kolektor)
2. Mengucapkan salam dan memperkenalkan diri, kemudian meminta dan bertanya keberadaan CH (card holder) dengan santun. (desk kolektor).
3. Menerima pembayaran dari nasabah tanpa menggunakan “formulir pembayaran Citibank Visa / Master Card yang bernomor urut.(Field kolektor).
4. Memberikan informasi pembayaran baik cara pembayaran, minimum pembayaran, serta jatuh tempo pembayaran. (All kolektor)

---

<sup>8</sup> Lembar Pedoman Penagihan, Op. cit, hlm VII

5. Melakukan tindakan fisik, seperti memukul, menampar, menendang dan lain sebagainya, baik terhadap nasabah maupun keluarga nasabah dimanapun nasabah atau keluarga / kerabat barada.(fiel colektor).
6. Memaksa masuk rumah/kantor nasabah dengan kekerasan.(field colektor)
7. Melakukan tindakan kegaduhan/kerusuhan/ kekacauan di sekitar rumah/kantor nasabah. (field colektor)
8. melakukan teror mental dengan cara telpon gelap, surat kaleng, menakut-nakuti dan lain sebagainya.
9. Mengambil barang bergerak dan tidak bergerak milik nasabah atau keluarga/kerabat nasabah sebagai jaminan.
10. Menerima suatu berupa uang atau barang dari nasabah yang di maksudkan untuk menunda / menghindari kewajiban dari nasabah .
11. Melakukan hubungan yang berkaitan denga media (cetak atau elektronik), perlu mendapatkan persetujuan tertulis Citibank terlebih dahulu.
12. Menceritakan kerahasiaan Bank kepada orang lain selain *Card Holder* (nasabah)

## **2. Prosedur Dalam Penagihan Hutang Oleh Collector Citibank.**

Staff *collection* merupakan staf yang bertugas dalam penagihan tunggakan kartu kredit atau pinjaman, staff collection dalam melaksanakan

tugas penagihan dalam penagihan tunggakan kartu kredit visa dan/mastercard terbagi menjadi dua sistem penagihan yaitu :<sup>9</sup>

1. *Desk collect* dalam sistem di *collection* Citibank mempunyai arti sistem penagihan tunggakan kartu kredit atau pinjaman dengan cara menelpon nasabah (*card holder*) dari dalam kantor, sistem ini hanya boleh di jalankan oleh *desk collector* atau dalam istilah *collection* di Citibank disebut *inhous collector*
2. *Field collect* artinya menagih di lapangan, tetapi dalam sistem *collection* Citibank mempunyai arti sistem penagihan tunggakan kartu kredit atau pinjaman dengan cara mendatangi nasabah (*card holder*) langsung ketempat keberadaan *card holder*. Sistem ini di jalankan oleh staff lapangan yang disebut juga dengan *field collector*.

Kedua sistem penagihan diatas, mempunyai prosedur yang berbeda-beda, untuk *desk collect* di bedakan menjadi dua macam yaitu tagihan *delinquent* dan *recovery*.

1. Tagihan *delinquent*

Adalah penagihan tunggakan kartu kredit atau pinjaman dengan waktu keterlambatan dibawah tujuh bulan. Sistem *delinquent* terbagi menjadi tiga kategori di lihat dari segi keterlambatan pembayaran (*bucket*), yaitu :

- a. tagihan antara satu bulan (*bucket current*) sampai dua bulan (*bucket xd*).

---

<sup>9</sup> Lembar Pedoman Penagihan, Op. cit, hlm I.

- b. tagihan antara tiga bulan (*bucket* 30) sampai empat bulan (*bucket* 60).
- c. tagihan antara lima bulan (*bucket* 90), enam bulan (*bucket* 120) dan tujuh bulan (*bucket* 150)

Kategori sistem penagihan diatas berfungsi untuk mengelompokkan nasabah dari segi waktu keterlambatannya. Jika nasabah tidak melakukan pada setiap bulannya, maka setiap bulan penagihannya secara otomatis akan berpindah ke sistem selanjutnya.

## 2. Tagihan *recovery*

Adalah penagihan tunggakan kartu kredit atau pinjaman dengan waktu keterlambatan diatas tujuh bulan. Tagihan ini merupakan turunan dari sistem *delinquent* kategori terakhir (*bucket* 150). Sistem penagihan *recovery* terbagi menjadi tiga kategori, yaitu :

- a. *Front end*, artinya garis depan. Dalam sistem *collection* Citibank artinya tagihan yang mempunyai keterlambatan diatas tujuh bulan yang baru saja pindah dari sistem sebelumnya. Tagihan ini bertahan selama 2X (dua kali) 50 (lima puluh) hari. Dalam jangka waktu tersebut nasabah melakukan pembayaran maka tagihan ini akan bertahan, dan jika tidak ada pembayaran sama sekali, maka sebaliknya tagihan ini akan berpindah (*flow*) ke sistem selanjutnya yaitu sistem *back end*.
- b. *Back end*, artinya garis belakang. Dalam sistem *collection* Citibank artinya tagihan yang berasal dari pindahan sistem *front end*. Tagihan ini bertahan selama 3X (tiga kali) 50 (lima puluh) hari.

Dalam jangka waktu tersebut nasabah melakukan pembayaran maka tagihan ini akan bertahan, dan jika tidak ada pembayaran sama sekali, maka sebaliknya tagihan ini akan berpindah (flow) ke system selanjutnya yaitu sistem *move agent*.

- c. *Move agent*, artinya berpindah ke agensi. Dalam sistem *collection* Citibank artinya tagihan yang berasal dari pindahan sistem *Back end* yang penanganannya di serahkan sepenuhnya oleh pihak agensi diluar manajemen Citibank. Dan tagihan ini tidak ada masa *expired*-nya, akan selalu ada disistem ini, kecuali pihak manajemen menarik tagihan ini ke sistem sebelumnya.

Sedangkan untuk sistem *field collect* adalah sistem penagihan dengan mendatangi nasabah (*card holder*) langsung ke tempat dimana nasabah berada. Sistem ini merupakan {tangan panjang{dari *desk collect*, artinya apabila penagihan yang dilakukan oleh *desk collect* (inhouse) tidak mendapatkan hasil yang baik dari segi pembayaran tagihan ataupun validitas *card holder*. Sehingga *inhouse* (*desk collector*) meminta bantuan kepada *field collect* (staf lapangan) untuk melakukan penagihan ataupun *check status* (mencari keberadaan nasabah). Staf lapangan yang berwenang untuk tugas ini adalah QA (*Quick Agent*) dan SA (*Special Agent*). Sedangkan untuk GA *collector* hanya dapat melakukan penagihan tagihan dimana *desk collector* sudah tidak menangani tagihan tersebut, atau *card holder* sudah tidak bisa bekerjasama atau *lost contact* (tidak dapat dihubungi), pengertian lain bahwa *desk collector* sudah tidak sanggup menangani tagihan tersebut.

## B. Praktek Penagihan Hutang Oleh Debt Colektor Citibank

Untuk mengetahui praktek penagihan hutang oleh *debt collector* Citibank, maka berikut ini akan penulis paparkan pendapat mereka (*Debt Collector*) secara perorangan.<sup>10</sup>

### 1. Junior Lumban Raja<sup>11</sup>

Beliau menuturkan bahwa teknis penagihan untuk *field collector* (staf lapangan) adalah apabila dalam penagihan tidak ditemukan kesulitan, maka penagihan hanya dengan pendekatan persuasife, artinya hanya sebatas memberikan pengertian-pengertian dalam hal tunggakan hutang. Dan apabila dilapangan ditemukan kendala seperti nasabah (*card holder*) atau disebut ch, tidak mau bekerjasama diperlukan adanya penekanan-penekanan dengan bersikap arogan, hanya saja arogan disini tergantung siutasi.

Beliau dalam melaksanakan tugas penagihan, jika menemui CH (*card holder*) yang tidak mau membayar tagihan (hutang) biasanya beliau melakukan tindakan seperti dengan berkata “ kalo sampai bapak tidak mau bayar, saya akan tetap disini sampai bapak bayar” dan juga beliau menuturkan setiap penagihan jika ada cek-cok beliau tidak akan pernah mengalah dan selalu memakai nada tinggi dalam berkata.

Kesimpulannya bahwa, dalam penagihannya beliau tidak pernah melakukan tindakan-tindakan yang melanggar hukum. Arogansi yang dimaksud beliau adalah tindakan-tindakan yang membuat nasabah

---

<sup>10</sup> Pemaparan pendapat secara perorangan akan memudahkan dalam memahami pendapat dan argumen yang diajukan oleh para *Debt Collector* Citibank.

<sup>11</sup> Hasil Wawancara Tanggal 8 November 2008

bingung, tertekan dan mengganggu kenyamanan nasabah. Hal ini dilakukan tidak lain hanya agar nasabah melakukan pembayaran bukan untuk tujuan lain.

2. Wensis Luis Nesi <sup>12</sup>

Karena sulitnya menemukan *ch (card holder)* dalam tagihan *recovery*, biasanya beliau jika ketemu nasabah langsung di *push (ditekan)* agar *ch* bayar, karena kesempatan untuk ketemu dua kali sangat sulit. Berbeda dengan tagihan *delinquent*, karakter *ch* masih dikategorikan sebagai nasabah yang masih mau bekerjasama atau mempunyai niat untuk bayar.

Dalam penagihannya, beliau menekankan kepada nasabah dengan sedikit memaksa, akan tetapi hal ini tergantung dari karakter *CH (card holder)*, jika *CH* bisa diajak bekerjasama penagihannya hanya sebatas negosiasi, sedangkan jika sebaliknya, tindakan beliau bervariasi. Seperti mamaki-maki, berkata kasar kepada *Ch*. Yang intinya membuat nasabah merasa tidak nyaman dan bingung. Jika sudah membuat nasabah merasa demikian, kemungkinan besar nasabah mau bayar.

Beliau juga membenarkan kalau sering *ngrecokin* (melakukan gangguan-gangguan) kepada nasabah dengan cara menelpon dan dengan nama dan nomor samaran. Biasanya beliau *ngrecokin* dengan kata-kata yang sangat kasar, mencaci-maki dan bahkan sampai mengancam *card*

---

<sup>12</sup> Hasil Wawancara Tanggal 1 November 2008

*holder* dengan ancaman akan dibakar rumahnya, memperkosa, menculik. Hal ini dilakukan agar *card holder* merasa takut dan bersedia membayar.

Tindakan-tindakan penekanan yang dilakukan beliau seperti mengganggu, maki-maki mengancam dilakukan dengan melihat kondisi dari card holder, beliau menjelaskan juga jika CH (*card holder*) dalam keadaan miskin (tidak punya apa-apa) maka tidak akan melakukan penekanan-penekanan yang bersifat arogansi.

3. Andi Gunawan Candra.<sup>13</sup>

Menurut beliau, *desk collector* dalam melaksanakan tugas penagihannya, pertama-pertama dengan melakukan pendekatan-pendekatan persuasif terhadap *card holder*, cara ini dilakukan sebagai langkah pertama. Artinya apabila dengan cara ini card holder tidak bisa diajak kerjasama, maka langkah selanjutnya dilakukan penekanan-penekanan.

Beliau juga membenarkan bahwa dalam penagihannya juga menggunakan penekanan-penekanan dengan nada-nada ancaman, akan tetapi tindakan ini dilakukan hanya kepada nasabah yang mempunyai karakter khusus, seperti nasabah yang menghindar dari tanggungjawab hutang, kabur atau sulit di hubungi.

Dalam praktiknya, penekanan-penekanan dengan nada ancaman, hanya sebatas gertakan bukan ancaman yang sebenarnya. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk membuat nasabah (*card holder*) merasa

---

<sup>13</sup> Hasil Wawancara Tanggal 4 November 2008

terganggu atau takut. Sehingga mereka akan melakukan pembayaran. Ancaman-ancaman yang biasa dilakukan oleh desk collector seperti dengan kata-kata “jika kau tak siapkan uang sampai jam...aku akan kirim orang kerumah, biar diobrak-abrik rumahmu,dan sampai besok gak ada uang aku culik anak kau, aku perkosa, aku bunuh.”

Praktek-praktek seperti ini dilakukan secara terang-terangan dan diketahui oleh direksi, walaupun praktek penagihan seperti ini tidak dilegalkan tetapi mereka tetap melakukannya. Hal ini dikarenakan mereka didukung oleh teknologi yang membuat mereka sulit terlacak, yaitu teknologi telepon yang mempunyai kemampuan nomor panggil yang bisa berubah-ubah, dan bahkan kode daerah bisa tampak menjadi kode luar kota. Begitu juga dengan nasabah yang kemungkinan besar tidak akan melacak keberadaan mereka. Alasan lain mereka berbuat demikian dikarenakan mereka dibebani oleh target dari perusahaan yang nilainya tidak sedikit. Apabila mereka tidak memenuhi target selama tiga bulan berturut-turut mereka akan di pecat, baik collector baru ataupun junior.

4. Alan Kusuma.<sup>14</sup>

Alan kusuma berpendapat bahwa penagihan dalam Citibank Card Center Semarang dilakukan dengan melakukan tindakan-tindakan yang menekan *card holder*/nasabah, akan tetapi hal itu dilakukan sebagai tindakan terakhir apabila nasabah (*card holder*) tidak bisa diajak bekerjasama.

---

<sup>14</sup> Hasil Wawancara Tanggal 26 November 2008

Tindakan seperti itu dilakukan hanya kepada nasabah yang menghindar, sulit ditemui atau dihubungi. Seperti ketika pihak *desk collector* menghubungi (*card holder*) selalu mendapat jawaban *ch* (*card holder*) tidak ada ditempat atau sudah pindah padahal menurut info *ch* (*card holder*) masih ada di tempat. . Karakter nasabah seperti ini yang pantas di *push* (tekan), baik keluarganya maupun nasabahnya sendiri.

Disamping karena karakter nasabah yang tidak bisa bekerjasama, tindakan tersebut (penekanan dengan ancaman) dilakukan karena tuntutan pekerjaan, sebagai seorang *desk collector* di *citibank card center* di bebani target yang tidak sedikit. Dan apabila target tidak terepenuhi maka sebagai konsekuensinya beliau siap diberhentikan.

Alasan lain dilakukannya tindakan tersebut karena pihak *collection citibank* memberikan fasilitas berupa *telpon zang* mempunyai teknologi yang sulit dilacak oleh para nasabah. Teknologi ini mempunyai sistem dimana nomer yang tampak pada layar telepon selalu berubah-ubah, dan juga kode nomor telepon bisa diganti menjadi kode luar kota.

5. Sigit Ardiansyah <sup>15</sup>

Penagihan yang dilakukan beliau sama seperti yang *desk collector* lainnya, yaitu. dengan langkah pertama *negosiasi*, *ramah tamah*. Hal ini dilakukan agar nasabah merasa dihormati dan dihargai. Setelah proses *negosiasi* dilakukan, jika nasabah tidak merespon dengan baik, atau

---

<sup>15</sup> Hasil Waamcara Tanggal 27 Novemeber 2008

nasabah tidak bisa diajak bekerjasama maka desk collector mulai melakukan penekanan-penekanan

Mengenai penekanan-penekanan yang dilakukan biasanya hanya sebatas caci maki seperti jahanam, tukang tipu dan lain sebagainya. Sedangkan untuk tindakan yang bersifat ancaman hanya dilakukan sebagai tindakan atau langkah terakhir untuk menghadapi nasabah yang benar-benar tidak mau diajak kerjasama. Bentuk ancaman yang beliau lakukan ada dua macam yaitu ancaman kepada nasabah sendiri dan yang kedua kepada keluarga nasabah.

Ancaman yang ditujukan kepada nasabah, biasanya dengan ancaman kekerasan seperti di bacok, dan disantet. Dan apabila tindakan tersebut tidak berpengaruh, beliau kemudian mengancam akan bertindak macam-macam kepada keluarga nasabah.

Sebenarnya tindakan-tindakan pengancaman ini dilakukan beliau dengan terpaksa, dan bertolak belakang dengan hati nurani beliau. Tanpa adanya tindakan tersebut dalam dunia *collection* sulit memperoleh hasil yang memuaskan. Karena profesi ini menjalankan penagihan dimana nasabahnya mempunyai karakter yang tidak mau bekerjasama.

Seperti penuturan responden yang lain, yang membuat beliau merasa tenang tidak takut terlacak, karena dalam penagihannya desk collector diberikan fasilitas berupa telepon yang mempunyai teknologi

yang bisa merubah-ubah nomor panggil dan merubah nomor kode kota asal.

Setelah penuturan dari para *debt collector*, penulis juga akan paparkan pendapat dari masing-masing nasabah, yaitu :

1. Rina Nur Heti.<sup>16</sup>

Beliau menuturkan bahwa mulai berurusan dengan debt collector setelah beliau tidak mampu bayar tagihan Citibank, karena keadaan ekonomi dan bunga bank yang terlalu tinggi. Mengenai cara penagihan Citibank oleh debt collector menurut beliau bervariasi, ada yang sopan dan ada yang kasar.

Awal-awal penagihan masih dirasa baik, sopan dan wajar, tapi setelah sampai pada waktu keterlambatan  $\pm$  (kurang lebih) tujuh bulan, penagihan yang dilakukan sangat tidak sopan, dengan kata-kata kasar, caci-maki baik menagih lewat telepon atau orang lapangan yang datang langsung kerumah. Untuk staf lapangan (*debt collector*) yang langsung datang ke rumah, menurut beliau masih dipandang wajar walaupun cara penagihannya tidak baik dan tidak sopan.

Sedangkan penagihan via telepon berbeda dengan staf lapangan (*debt collector*) yang datang langsung ke rumah, mereka para (*desk collector*) sangat tidak sopan, tidak hanya berkata kasar, mencaci-maki tetapi juga sampai mengancam beliau akan diculik jika tidak memenuhi permintaan mereka (membayar hutang kepada Citibank). Kejadian

---

<sup>16</sup> hasil wawancara Tanggal 9 November 2008

tersebut terjadi pada saat siang hari, sekitar jam makan siang beliau menerima telepon mengaku dari agensi “adi & brother” dengan mengancam dan menakut-nakuti beliau kalau didepan rumah sudah ada sekelompok orang yang siap menjemput paksa (menculik) beliau jika sampai waktu yang ditentukan beliau tidak membayar tagihan.

Tindakan pengancaman tersebut membuat beliau sampai sekarang masih trauma, walaupun ancamannya tidak terwujud, akan tetapi sebagai seorang perempuan yang sudah berumur tindakan seperti itu merupakan ketakutan tersendiri, membuat hidup beliau tidak tenang dan sampai sekarang beliau masih merasa takut dan selalu teringat-ingat kejadian tersebut.

## 2. Wiwik widiowati.<sup>17</sup>

Karena debt collector adalah seorang yang bertugas menagih hutang, sudah sewajarnya mereka (debt collector) galak dan keras. Hanya saja beliau tidak setuju kalau dalam penagihannya selalu bersikap arogan, karena cara ini membuat nasabah merasa sakit hati dan tidak nyaman.

Mengenai sikap arogan *debt collector*, beliau tidak pernah mengalaminya. Semua *debt collector* yang menagih hutang dengan langsung datang ke rumah bersifat sopan, ramah dan memberikan solusi-solusi yang menguntungkan beliau. Akan tetapi berbeda dengan *debt collector* yang menagih lewat telepon, mereka dalam tugas penagihannya

---

<sup>17</sup> Hasil Wawancara Tanggal 8 November 2008

dengan berlaku sangat tidak sopan, berkata kasar dan mencaci-maki beliau.

Cara *desk collector* yang menagih beliau lewat telepon, pada awalnya masih sopan, tutur katanya masih halus dan masih mau memberikan solusi-solusi kepada beliau. Akan tetapi ketika beliau benar-benar tidak bisa membayar tagihan sampai satu tahun, beliau di tagih lewat telepon dengan perlakuan tidak menyenangkan. Beliau selalu diteror dengan caci maki dan kata-kata kasar, seperti “janda gatel”, tukang tipu, dan bahkan dikatain ”lonthe”. Yang paling membuat beliau gusar adalah ancaman-ancaman terhadap anaknya yang ingin dijemput paksa oleh seseorang, dan akan di datangi orang, diancam kan dibakar rumahnya, , diangkut barang-barang yang ada di rumah dan yang paling parah dengan mengancam adiknya mau diperkosa.

Menurut beliau walaupun ancamannya hanya sebatas gertakan saja dan hanya bertujuan agar beliau membayar, namun tindakan tersebut membuat semua keluarga merasa terancam dan terganggu kenyamanannya. Aktifitas-aktifitas yang dilakukan sehari-hari menjadi kacau, kemana-mana merasa takut, dan sempat beliau sakit gara-gara memikirkan kejadian itu.

### 3. Anita Nur Fida<sup>18</sup>

Beliau menuturkan bahwa selama ini *debt collector* yang mendatangi beliau masih pada batas-batas kewajaran dan itupun yang

---

<sup>18</sup> Hasil Wawancara Tanggal 3 Desember 2008

mendatangi tidak lain adalah saya sendiri (penulis), beliau hanya memberi saran kepada saya (*field collector*) sebatas pada keadaan *fisikly*, artinya *perform* dalam penampilan dan keramahtamahan.

Mengenai *desk collector* beliau berpendapat bahwa perlakuan mereka kepada nasabah sangat buruk. Artinya dalam penagihannya selalu menekan nasabah dengan kata-kata kasar, seperti dikata-katain *ngemplang* atau *kere*. Dan beliau juga pernah diancam akan diadukan kepada pimpinan perihal hutangnya sehingga beliau terancam diputus hubungan kerja, serta beliau pernah diancam akan dilaporkan ke pihak yang berwajib

Beliau menyayangkan tindakan dan ucapan yang dilakukan *desk collector* terhadapnya dengan menyebutnya *tukang tipu* atau *ngemplang duit* Citibank, karena beliau merasa bahwa kalau seseorang punya niat tidak bayar (*ngemplang*) pasti orang tersebut sudah melarikan diri, sedangkan beliau tidak pernah merasa menghindar apalagi lari.

Tindakan yang dilakukan oleh *desk collector* terhadap beliau sering terjadi, dan itu membuat beliau merasa tidak nyaman dan sakit hati, karena tidak hanya beliau yang di tekan tetapi juga keluarga beliau seperti adik ipar, mertua dan suami beliau.

#### 4. Eddy Santoso.<sup>19</sup>

Pendapat beliau mengenai perlakuan *debt collector* terhadapnya, secara umum cukup baik, akan tetapi beliau pernah ditipu oleh collector dengan tidak menyetorkan uang yang dibayarkan melalui *debt collector*.

---

<sup>19</sup> Hasil Wawancara Tanggal 7 Desember 2008

Untuk *debt collector* Citibank semua sangat baik, pelayanannya cukup bagus dan mereka selalu memberikan penawaran dan solusi-solusi kepada beliau.

Untuk pelayanan *desk collector* menurut beliau masih pada batas-batas kewajaran, hanya saja perlakuan mereka membuat sangat tidak nyaman yaitu dengan menelepon beliau sebelum jatuh tempo pembayaran. Kejadian itu sering terjadi hampir setiap bulan, dan itu dilakukan tidak hanya sore hari tetapi juga malam hari.

Mengenai tindakan ancaman yang dilakukan oleh *desk collector*, menurut beliau sangat wajar hanya saja hal itu harus dilakukan kepada nasabah yang memang mempunyai niat tidak bersedia membayar hutangnya, atau menghindar. Mengenai ancaman tersebut, beliau menuturkan tidak pernah mengalaminya, walaupun pembayarannya pernah macet selama kurang lebih enam bulan.

5. Elyta Ninda kusuma<sup>20</sup>

*Debt collector* adalah staf lapangan yang bertugas diantaranya menagih hutang, menyita barang-barang. Sedangkan secara keseluruhan *debt collector* menurut beliau sikap mereka yang datang langsung menagih beliau masih mempunyai sikap sopan dan tidak bersikap arogan.

Akan tetapi berbeda dengan *desk collector* (staf yang menagih lewat telepon), sikap mereka terhadap nasabah sangat tidak terpuji. Penagihannya kepada beliau dengan menekan disertai dengan kata-kata

---

<sup>20</sup> Hasil Wawancara Tanggal 20 November 2008

kasar, caci maki bahkan sampai diancam. Tindakan pengancaman tersebut sering terjadi dan tidak mengenal waktu, siang malam mereka menteror beliau dan keluarganya.

Ancaman dan caci maki para *debt collector* kepada beliau seperti meng-kata-katai beliau dan keluarga dengan kata-kata “tukang tipu”, “bajingan”, dan bahkan sampai menyuruh beliau jual diri. Sedangkan tindakan paling parah yang dilakukan oleh *desk collector* adalah mengancam beliau akan menculik anaknya yang masih kecil. Anggota keluarga juga pernah diancam lewat telpon akan di datangi oleh segerombolan orang untuk mengobrak-abrik rumah dan akan dibakar rumahnya.

Mengenai tanggapan beliau terhadap ancaman dari *desk collector*, beliau menuturkan bahwa ancaman tersebut membuat takut dan tidak nyaman, walaupun ancaman yang dilakukan oleh *debt collector* hanya bersifat gertakan, tapi beliau tetap merasa takut dan khawatir jika hal itu benar-benar terjadi. Ancaman yang membuat beliau benar-benar takut adalah ancaman anaknya akan diambil paksa dan ancaman akan didatangi para preman yang mau megobrak-abrik dan membakar rumahnya.

## BAB IV

### ANALISIS PRAKTEK DEBT COLLECTOR CITIBANK CARD CENTER SEMARANG

#### A. Analisis Terhadap Praktek Debt Collector Citibank Semarang Dalam Perspektif Hukum Positif.

Praktek *debt collector* di Citibank Semarang, terdapat perbedaan prosedur penagihan antara *field collector* dengan *desk collector*. Untuk *field collector*, dalam penagihannya mereka datang langsung ke tempat dimana nasabah berada. Sedangkan untuk *desk collector* penagihannya dilakukan hanya dengan cara telepon ke nasabah.

Mengenai praktek penagihannya, masing-masing *debt collector* mempunyai metode-metode sendiri agar nasabah bersedia membayar. Dari uraian bab III telah dijelaskan oleh masing-masing *debt collector* bahwa dalam penagihannya selalu melakukan penekanan-penekanan kepada nasabah baik itu dengan kata-kata kasar ataupun dengan ancaman.

Berdasarkan data yang diperoleh, cara para *debt collector* dalam penagihannya, sebagian besar *debt collector* yang penulis wawancarai membenarkan dan menggunakan cara-cara penekanan dengan ancaman. *Debt collector* yang menggunakan penekanan kepada nasabah dengan ancaman adalah Wensis Luis, Andi Gunawan Candra, Sigit Ardiansyah Dan Alan Kusuma. Sedangkan *debt collector* yang tidak menggunakan penekanan-penekanan dengan ancaman adalah Junior Lumban Raja.

Penekanan-penekanan dengan ancaman dalam pelaksanaannya digunakan sebagai cara terakhir, artinya cara ini dilakukan karena nasabah tidak bersedia kerjasama atau tidak bersedia membayar tagihan setelah digunakan cara-cara yang halus. Mereka (*debt collector*) beranggapan dengan cara ini nasabah akan merasa takut dan terganggu kenyamanan dan keamanannya sehingga mereka (*card holder*) bersedia membayar tagihan. Akan tetapi, menurut semua *debt collector* ancaman tersebut hanya bersifat penekanan saja, atau sebatas gertakan dan bukan ancaman yang bisa enar-benar terjadi.

Dalam prakteknya tindakan tersebut (pengancaman) dilakukan hanya dengan telepon, tidak secara langsung dihadapan nasabah. Karena dengan cara ini, para *debt collector* beranggapan tindakan tersebut tidak bisa dilacak atau diketahui oleh nasabah.

Faktor-faktor yang mendorong para *debt collector* dalam penagihannya menggunakan penekanan-penekanan dengan ancaman adalah sebagai berikut :

1. Faktor dari nasabah, artinya cara ini (penekanan dengan ancaman) hanya dilakukan kepada nasabah yang tidak *cooperatif* atau tidak bersedia membayar tagihannya (*wanprestasi*). Pengertian lain bahwa *card holder* menghindar dari tanggung jawab.
2. Didukung dengan fasilitas telepon dengan teknologi yang canggih, artinya nomor panggil dari telepon selalu berubah-ubah dan tidak bisa di hubungi kembali. Serta nomor panggil juga bisa tampak dalam layar telepon dengan nomor luar kota (jakarta).

3. Target pemasukan yang cukup tinggi, *debt collector* dalam penagihannya dibebani target yang tinggi, sehingga apabila tidak bisa memenuhi target yang diberikan mereka akan diberi peringatan dan jika sampai tiga bulan berturut-turut tidak memenuhi target di putus hubungan kerja.

Dari uraian bab III diatas, responden dari pihak nasabah yang penulis wawancarai terdapat tiga nasabah yang pernah mendapat perlakuan tidak menyenangkan dari *debt collector*, yaitu Rina Nur Hetty, Elita Ninda Kusuma, dan Wiwik Widiowati. Tindakan tersebut berupa kata-kata kasar, caci maki serta ancaman kekerasan. Sedangkan dua nasabah lain yaitu Eddy Santoso dan Anita Nur Fida tidak pernah mengalami perlakuan buruk dari *debt collector*.

Mengenai akibat yang di timbulkan dari tindakan *debt collector* tersebut, penulis berpendapat tindakan tersebut mempunyai dampak positif dan dampak negatif. Untuk dampak negatif dari tindakan *debt collector* tersebut adalah *Pertama*, tindakan tersebut merupakan peringatan kepada nasabah bahwa nasabah masih memiliki kewajiban yang harus dipenuhi. *Kedua*, nasabah menjadi kooperatif atau bisa diajak kerjasama yaitu dengan bersedia dan berusaha memenuhi tanggung jawabnya. *Ketiga*, tagihan kartu kredit yang selama ini macet lebih berkurang. Dengan adanya tindakan ini sehingga dana bank yang semula macet bisa disalurkan kembali kepada masyarakat.

Sedangkan dampak negatif dari tindakan pemaksaan dengan ancaman adalah *pertama*, nasabah merasa ketakutan dan terganggu keamanannya. Karena ancaman yang digunakan adalah dengan kekerasan. Sehingga nasabah dalam menjalani

aktifitas sehari-hari merasa khawatir dan ketakutan jika ancaman tersebut benar-benar terjadi. *Kedua*, timbulnya perasaan takut yang berlebihan (*Paranoid*), Nasabah menjadi mempunyai perasaan takut yang luar biasa karena ancaman dilakukan berulang-ulang, dan tidak mengenal waktu, baik itu siang, pagi bahkan malam hari. *Ketiga*, menimbulkan trauma yang berkepanjangan.

Tindak pidana pengancaman adalah perbuatan yang dilakukan oleh seseorang memaksa seseorang atau pihak lain untuk melakukan atau meninggalkan suatu perbuatan atau menyerahkan sesuatu dengan ancaman kekerasan atau penistaan.

Tindak pidana pengancaman atau *afdreiging* dalam perspektif hukum positif diatur dalam pasal 369 KUHP, bahwa tindak pidana ini mempunyai kriteria yaitu apabila seseorang di paksa dengan ancaman penistaan untuk :

- a. menyerahkan suatu benda yang sebagian atau seluruhnya adalah kepunyaan orang tersebut atau kepunyaan pihak ketiga.
- b. mengadakan perikatan utang piutang sebagai pihak yang berutang atau meniadakan piutang.

Dari uraian diatas, jelaslah kiranya bahwa praktek *debt collector* Citibank belum memenuhi unsur-unsur yang terdapat dalam pasal tersebut diatas. Dalam prakteknya, debt collector dalam melakukan pengancaman dengan menggunakan ancaman kekerasan seperti akan dibunuh, diperkosa dan akan membakar rumah orang yang diancam. Kemudian barang yang diminta atau dipaksa untuk diserahkan merupakan kepunyaan dari pihak debt collector dalam hal ini debitur.

Untuk mengakomodir permasalahan tindakan debt collector ini, penulis beranggapan bahwa tindakan pengancaman yang dilakukan oleh *debt collector* citibank, dalam perspektif hukum pidana positif merupakan tindak pidana. Hal ini didasarkan kepada beberapa hal, antara lain *Pertama*, adanya perbuatan pengancaman. *Kedua*, perbuatan tersebut telah memenuhi rumusan delik dalam undang-undang. *Ketiga*, adanya pelaku pengancaman. Mengenai sanksi atau pertanggung-jawaban pidananya dalam hukum positif melanggar pasal 335 KUHP tentang perbuatan tidak menyenangkan. Pasal tersebut antara lain berbunyi :

Pasal 335 :

Barang siapa secara melawan hukum memaksa orang lain supaya melakukan, tidak melakukan atau membiarkan sesuatu dengan memakai kekerasan, sesuatu perbuatan lain maupun perlakuan yang tidak menyenangkan, atau dengan memakai ancaman kekerasan, sesuatu perbuatan lain maupun perlakuan yang tidak menyenangkan, baik terhadap orang itu sendiri maupun orang lain.<sup>1</sup>

Tindak pidana perbuatan tidak menyenangkan yang diatur dalam pasal 335 KUHP itu terdiri dari unsur-unsur sebagai berikut :

- a. unsur subyektif : secara melawan hukum menyuruh orang lain supaya melakukan.
- b. unsur obyektif :
  1. Barang siapa.
  2. Memaksa dengan kekerasan atau dengan ancaman kekerasan
  3. Seseorang ;
  4. Perbuatan tidak menyenangkan.

---

<sup>1</sup> Mueljatno, *Kitab Undang-Undang Hukum Pidana*, Jakarta : Bumi Aksara, hlm.121-122.

5. a. Melakukan sesuatu perbuatan

b. Membiarkan sesuatu perbuatan.

Walaupun dari uraian pasal tersebut diatas tidak menyatakan dengan tegas bahwa tindak pidana yang diatur dalam pasal 355 KUHP itu harus dilakukan “dengan sengaja” akan tetapi dengan melihat pada adanya unsur mengancam dengan kekerasan orang dapat menarik kesimpulan bahwa tindak pidana tersebut seperti yang dimaksudkan dalam pasal tersebut diatas.

Untuk dapat menyatakan bahwa terdakwa memang terbukti mempunyai kesengajaan melakukan tindakan pidana perbuatan tidak menyenangkan yang diatur dalam pasal 335 KUHP, maka didalam sidang pengadilan yang memeriksa perkara terdakwa, harus dibuktikan bahwa terdakwa itu :

- a. Mempunyai maksud atau mempunyai kehendak untuk melakukan perbuatan “mengancam”.
- b. Memang “mengetahui” bahwa ancamannya itu telah ditujukan pada orang lain.
- c. Memang “mengetahui” bahwa ancamannya itu dengan kekerasan.
- d. Telah mempunyai “kehendak” atau ”maksud” untuk melakukan perbuatan “memaksa” orang lain.
- e. Memang “mengetahui” bahwa pemaksaan yang ia lakukan itu bertujuan untuk memaksa orang lain untuk : 1. Melakukan sesuatu perbuatan atau membiarkan suatu perbuatan.

Kemudian dari pasal 335 dan terdapat unsur-unsur obyektif yang diantaranya adalah

*pertama*, “barang siapa”, ini menunjukkan orang, yang apabila orang tersebut ternyata memenuhi semua unsur dari tindak pidana yang didakwakan oleh jaksa, maka ia harus dipandang sebagai pelaku dari tindak pidana tersebut.

*Kedua*, “memaksa dengan kekerasan atau dengan ancaman kekerasan”. Tentang bagaimana perbuatan itu harus dilakukan dengan syarat :<sup>2</sup>

1. Ancaman itu harus diucapkan dalam suatu keadaan yang demikian rupa sehingga dapat menimbulkan kesan orang yang diancam, bahwa yang diancamkan itu benar-benar dapat merugikan kebebasan pribadinya.
2. Bahwa maksud pelaku memang telah ditujukan untuk menimbulkan kesan seperti itu.

Perbuatan mengancam akan menembak mati, akan menusuk dengan benda tajam, akan memukul orang lain jika keinginannya tidak dipenuhi oleh orang lain tersebut sudah jelas merupakan suatu perbuatan “mengancam dengan kekerasan”

*Ketiga*, “seseorang”. Ini berarti bahwa ancaman kekerasan harus ditujukan kepada orang yang dipaksa untuk melakukan suatu perbuatan atau membiarkan suatu perbuatan.

*Keempat*, untuk melakukan suatu perbuatan atau membiarkan suatu perbuatan. Pada pemaksaan untuk melakukan suatu perbuatan atau membiarkan suatu perbuatan, perbuatan memaksa itu dipandang telah selesai dilakukan oleh pelaku, jika orang yang mendapat paksaan untuk berbuat sesuatu telah melakukannya.

---

<sup>2</sup> P.A.F Lamintang, *Delik-Delik Khusus ; Kejahatan Terhadap Harta Kekayaan*, Bandung : sinar baru hlm.68.

Mengenai unsur subyektif yang terkandung dalam pasal 335 adalah “ secara melawan hukum menyuruh orang lain melakukan” . Hal ini dimaksudkan bukan untuk menunjukkan sifatnya yang melawan hukum dari keuntungan yang diharapkan akan diperoleh oleh pelaku.

Tindak pidana “perbuatan tidak menyenangkan” yang diatur dalam pasal 335, tindak pidana ini merupakan delik aduan. Sehingga kejahatan ini tidak akan dituntut kecuali ada pengaduan dari orang atau korban.

Dari uraian diatas, telah jelas bahwa tindakan *debt collector* telah memenuhi unsur-unsur tindak pidana yang diatur dalam kedua pasal 335 KUHP baik unsur-unsur subyektif dan unsur-unsur obyektif, yaitu :

Unsur subyektif : Tindakan *debt collector* menyuruh seseorang secara melawan hukum.

Unsur obyektif : tindakan *debt collector* menyuruh seseorang melakukan suatu perbuatan untuk bersedia membayar hutangnya dengan memaksa disertai ancaman kekerasan terhadap seseorang / nasabah.

Mengenai sanksi hukumannya, pasal 335 KUHP mengancam dengan pidana penjara paling lama satu tahun atau denda paling banyak tiga ratus rupiah, Dengan demikian dapat ditegaskan bahwa, tindakan *debt collector* dalam penagihannya dengan menggunakan ancaman kekerasan di mungkinkan melanggar pasal 335 KUHP tentang perbuatan tidak menyenangkan sehingga dapat dikenakan ancaman hukuman pidana penjara sesuai dengan ketentuan pasal tersebut yaitu pidana penjara paling lama satu tahun dan denda tiga ratus rupiah.

## **B. Analisis Terhadap Praktek Debt Collector Citibank Semarang Dalam Perspektif Hukum Islam**

Jika menggunakan perspektif hukum pidana Islam dalam menganalisis tindakan para *debt collector* dalam melaksanakan tugas penagihannya, penulis berpendapat bahwa tindakan tersebut merupakan suatu *jarimah* (tindak pidana). Suatu perbuatan baru dianggap sebagai tindak pidana apabila unsur-unsurnya terpenuhi baik unsur yang berlaku khusus maupun unsur yang berlaku umum untuk semua *jarimah*. Unsur-unsur yang berlaku umum untuk semua *jarimah* terbagi menjadi tiga macam, yaitu : *Pertama*, unsur formil yaitu adanya nash yang melarang perbuatan itu dan mengancam hukuman terhadapnya., *Kedua*, unsur materiil yaitu adanya perbuatan yang membentuk *jarimah* baik berupa tingkah laku yang nyata maupun sikap tidak berbuat. *Ketiga*, unsur moril yaitu orang yang mampu di mintai pertanggung-jawaban terhadap *jarimah* yang diperbuatnya. Untuk tindakan *debt collector* dikatakan sebagai *jarimah* didasarkan karena telah memenuhi ketiga unsur diatas, yaitu adanya nash syara' yang melarang perbuatan tersebut, adanya tindakan yang nyata yaitu dengan mengancam nasabah, dan pelakunya dapat di mintai pertanggung-jawaban pidana. Sedangkan tindak pidana pengancaman ini dikategorikan sebagai *jarimah ta'zir*, dengan alasan *jarimah* ini tidak ada ketentuan secara terperinci dalam *nash syara'* yaitu tidak adanya ketentuan dalam *jarimah hudud* dan *jarimah qishas-diyat*

Tindakan pengancaman yang dilakukan oleh *debt collector* walaupun telah memenuhi unsur-unsur *jarimah* menurut penulis perbuatan tersebut dimaafkan karena beberapa alasan sebagai berikut :

Perbuatan tersebut dilakukan bukan kehendak dari *debt collector* sendiri, mereka beranggapan bahwa tindakan tersebut dilakukan karena keterpaksaan. Dimana perbuatan tersebut dilakukan sebagai tuntutan pekerjaan, dan mereka merasa tertekan akan target pemasukan yang cukup besar. Terlepas dari faktor tersebut diatas, perbuatan tersebut dilakukan karena ada hubungan sebab akibat (*causalitas*) dengan utang piutang, yaitu perbuatan tersebut tidak akan pernah terjadi apabila nasabah (*card holder*) tidak mealakukan wanprestasi atau tidak bersedia bekerjasama. Dalam artian nasabah tersebut menghindar atau tidak bersedia membayar. Dalam konteks hutang piutang dibenarkan adanya penekanan dalam penagihan terhadap orang yang hutang. Sebagaimana Rasulullah Saw. bersabda:

عن هِرْمَاسِ بْنِ حَبِيبٍ رَجُلٍ مِنْ أَهْلِ الْبَادِيَةِ عَنْ أَبِيهِ قَالَ : أَتَيْتُ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ بِعَبْرَةٍ لِي، فَقَالَ

لِي: الزَّمَهُ، ثُمَّ قَالَ لِي: يَا خَابِنِي تَمِيمٌ مَا تُرِيدُ أَنْ تَفْعَلَ بِأَسِيرِكَ؟ (رواه أبو داود)

*Artinya* : “Dari hirmas bin habib, seorang laki-laki dari penduduk desa dari ayahnya, ia berkata : saya datang ke tempat Nabi Saw. Dengan membawa seorang yang berhutang kepadaku, lalu beliau menyatakan kepadaku “tekan dia”. Selanjutnya beliau pun bertanya “wahai saudara bani tamim, apa yang hendak engkau lakukan terhadap tawananmu itu?” (Hadist Riwayat Abu Daud)<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Abdul Aziz Al Mubarak, *Nailul Authar*, terj.Ahmad Faishol, juz VI, surabaya :, PT. Bina Ilmu, 1986, hlm. 622.

Dalam prinsip hutang piutang dalam Islam, bahwa seseorang yang berhutang wajib mengembalikannya agar terlepas dari tanggung jawabnya. Apabila seseorang yang berhutang dalam keadaan mampu tetapi ia tidak mau membayarnya maka ia bertindak zhalim dan khianat. Menepati amanat merupakan moral yang mulia, Allah berfirman :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا

*Artinya : Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya. (QS. An-Nisa' : 58)*<sup>4</sup>

Hadist Nabi saw. :

عن أبي هريرة رضي الله عنه قال قال رسول الله ص م : *مطل الغنيّ ظلم* (رواه جماعة)

*Artinya : Melambatkan membayar hutang padahal ia mampu, maka dia berlaku zhalim*”.( HR. Muslim)<sup>5</sup>

Dari uraian diatas, bahwa seseorang yang tidak bersedia membayar hutang, dia dianggap berlaku zhalim dan khianat. Sehingga apa yang dilakukan oleh *debt collector* tersebut dapat di posisikan sebagai sebuah sanksi atau langkah pencegahan kepada nasabah yang lalai terhadap kewajibannya (wanprestasi) agar tidak berlaku zhalim dan khianat dengan memenuhi kewajibannya membayar hutang.

---

<sup>4</sup> Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Penafsir Al-Qur'an Depag RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, Semarang: Toha Putra, hlm 128

<sup>5</sup> Abdul Aziz Al Mubarak, *Nailul Authar*, terj. Ahmad Faishol, juz IV, Surabaya :, PT. Bina Ilmu, 1986, hlm. 145

Berdasar kepada prinsip *mashlahah mursalah* dan mengacu kepada kaidah fiqih *saddud zhari'ah*, yaitu dengan melihat akibat yang ditimbulkan dari perbuatan tersebut bukan dari materi perbuatannya. walaupun perbuatan pengancaman yang dilakukan oleh *debt collector* merupakan suatu larangan/*jarimah* akan tetapi menurut penulis dimaafkan karena segi kemashlahatannya lebih besar dari pada madharatnya, dari segi manfaatnya yaitu *Pertama*, perbuatan tersebut mempunyai manfaat bagi beberapa pihak seperti nasabah terbebas dari tanggung jawab hutangnya (sebagai tindakan peringatan kepada nasabah). *Kedua*, bagi *debt collector*, jika nasabah bersedia bekerjasama atau membayar hutangnya maka berdampak kepada berkurangnya beban target *debt collector*. Dan juga secara otomatis dampak ini berakibat terhadap kelangsungan karirnya (jika tidak memenuhi target selama tiga bulan berturut-turut *debt collector* mendapatkan sanksi PHK). *Ketiga*, dana bank yang selama ini beku atau macet sedikit berkurang dan dana tersebut bisa disalurkan kembali kepada masyarakat sehingga keadaan perekonomian sedikit terbantu perkembangannya. Sedangkan *madharat* yang ditimbulkan dari perbuatan *debt collector* tersebut hanya merugikan dari pihak nasabah yang wanprestasi, misalnya nasabah merasa ketakutan, keamanan dan kenyamanannya terganggu.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan.**

Setelah melakukan pembahasan secara menyeluruh pada bab-bab sebelumnya dibawah judul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Ancaman Dalam Pelaksanaan Penagihan Hutang Di Citibank Card Centre Semarang” dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. dalam prakteknya debt collector citibank dalam pelaksanaan tugas penagihannya tidak jarang menggunakan cara-cara yang kurang terpuji bahkan ilegal. Mereka selalu menekan nasabah dengan tindakan ancaman dengan kekerasan. Namun cara seperti ini dilakukan sebagai cara terakhir untuk menghadapi nasabah yang tidak kooperatif. Praktek penagihan yang dilakukan oleh debt collector citibank card center semarang, dalam perspektif hukum pidana positif melanggar pasal 335 KUHP tentang perbuatan tidak menyenangkan. Tindakan debt collector telah memenuhi unsur-unsur tindak pidana yang diatur dalam pasal 335 KUHP baik unsur-unsur subyektif dan unsur-unsur obyektif, yaitu :

Unsur subyektif : tindakan debt collector menyuruh seseorang secara melawan hukum.

Unsur obyektif : tindakan debt collector menyuruh seseorang melakukan suatu perbuatan untuk bersedia membayar hutangnya dengan memaksa

disertai ancaman kekerasan terhadap seseorang / nasabah, Mengenai sanksi hukumannya *debt collector* dapat dikenakan ancaman hukuman pidana penjara sesuai dengan ketentuan pasal tersebut yaitu pidana penjara paling lama satu tahun dan denda tiga ratus rupiah

2. Dalam perspektif hukum pidana islam tindakan *debt collector* dapat dikategorikan sebagai tindak pidana / *jarimah ta'zir*. Yaitu pidana yang hukumannya berupa ta'zir, *jarimah ta'zir* adalah tindak pidana yang tidak ditentukan jenis-jenisnya, juga hukumannya.

Tindakan pengancaman yang dilakukan oleh *debt collector* walaupun telah memenuhi unsur-unsur *jarimah* tetapi perbuatan tersebut dimaafkan karena kemashlahatannya lebih besar dari pada madharatnya, dari segi manfaatnya yaitu *Pertama*, perbuatan tersebut mempunyai manfaat bagi beberapa pihak seperti nasabah terbebas dari tanggung jawab hutangnya (sebagai tindakan peringatan kepada nasabah). *Kedua*, bagi *debt collector*, jika nasabah bersedia bekerjasama atau membayar hutangnya maka berdampak kepada berkurangnya beban target *debt collector*. Dan juga secara otomatis dampak ini berakibat terhadap kelangsungan karirnya (jika tidak memenuhi target selama tiga bulan berturut-turut *debt collector* mendapatkan sanksi PHK). *Ketiga*, dana bank yang selama ini beku atau macet sedikit berkurang dan dana tersebut bisa disalurkan kembali kepada masyarakat sehingga keadaan perekonomian sedikit terbantu perkembangannya. Sedangkan madharat yang ditimbulkan dari perbuatan *debt collector* tersebut hanya merugikan dari

pihak nasabah yang wanprestasi, misalnya nasabah merasa ketakutan, keamanan dan kenyamanannya terganggu.

## **B. Saran-saran.**

Berdasarkan penelitian penulis tentang “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Ancaman Dalam Pelaksanaan Penagihan Hutang Di Citibank Card Centre Semarang” maka perlu penulis ajukan saran-saran sebagai berikut :

1. Para praktisi hukum atau penegak hukum, di himbau agar mengadopsi hukum Islam sebagai sumber hukum , mengingat hukum islam mempunyai metode-metode penemuan hukum yang dirasa sangat fleksibel, tegas dan selalu memperhatikan kepada prinsip kemashlahatan umat.
2. Para pemikir hukum islam agar pengkajian hukum islam dilakukan terus-menerus dengan berbagai pendekatan, dan kritis dalam menghadapi problematika kehidupan yang ada disekitarnya, sehingga bisa menghasilkan hukum berdasarkan nilai-nilai keadilan dalam kacamata sosio kultural dan dapat membangun struktur sosial yang egaliter di depan hukum
3. kepada mahasiswa jurusan siyasa jinayah agar terus mengkaji secara kritis kasus-kasus hukum baru kemudian melihat rujukan hukum pidana islam, untuk kemudian dilakukan pengembangan-pengembangan agar diperoleh teori hukum yang dapat menyelesaikan kasus-kasus baru sesuai perkembangan zaman.

### **C. Penutup.**

Alhamdulillah berkat rahmat dan hidayah Allah, skripsi ini berhasil diselesaikan. Dengan keterbatasan yang ada, penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, dan juga masih banyak kekurangan. Namun kekurangan tersebut bukan berarti penulis lepas tanggung jawab secara ilmiah. Semoga penelitian ini memberikan manfaat bagi kita semua. Akhirnya semoga Allah senantiasa memberikan hidayah dan pertolongan pada hamba-Nya. Amin, sekian dan terima kasih.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Rianto, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Hukum*, Jakarta : Granit, 2004.
- Al Mubarak, Abdul Aziz, *Nailul Authar*, terj. Ahmad Faishol, juz IV, Surabaya :, PT. Bina Ilmu, 1986.
- Amir, Abd. Al-Aziz, *At-Ta'zir Fi Asy-Syari'ah Al-Islamiyah*, Darr-Al-'Arabi, 1969.
- Arief, Barda Nawawi, *Sari Kuliah Hukum Pidana II*, (Semarang : BPBK Fakultas Hukum UNDIP, 1993).
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi V, Jakarta : Rineka Cipta, 2002.
- Asqalany, Ibnu Hajar, *Bulughul Maram*, terj. Muh. Syarief Sukandi, Bandung : PT. Alma'arif, 1993.
- Audah, Abdul Qadir, *Al Tasyri' al Jina'iy*, Beirut: Muasasah al Risalah, 1992.
- Azwar, Saifuddin, *Metode Penelitian, Cet II*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 1998.
- Bungin, M. Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta : Kencana, 2004.
- Echol, John M. dan Hassan Shadily, "kamus inggris – Indonesia", Jakarta : PT Gramedia Cet. XX thn 1992.
- Hanafi, Ahmad, *Asas-Asas Hukum Pidana Islam*, Jakarta: Bulan Bintang, 1993.
- I Doi, Abdur Rahman, *Hudud dan Kewarisan*, Jakarta : Sri Gunting.

\_\_\_\_\_, *Shari'ah the Islamic Law, Tindak Pidana dalam Syari'at Islam* Terj. Wadi Masturi dan Basri Iba Asghary, , Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Karim, Helmi, *Fiqih Muamalah*, Jakarta Raja Grafindo Persada, 1997.

Lamintang, P.A.F, Dan C. Djisman Samosir SH., *Delik-Delik Khusus; Kekahatan Yang Ditujukan Terhadap Hak Milik Dan Lain-Lain Hak Yang Timbul Dari Hak Milik*, Bandung, Tarsito, 1990.

\_\_\_\_\_, *Delik-Delik Khusus ; Kejahatan Terhadap Harta Kekayaan*, bandung : Sinar Baru 2000.

Moeljatno, *Asas-Asas Hukum Pidana*, Jakarta : PT Rineka Cipta.

\_\_\_\_\_, *Kitab Undang-Undang Hukum Pidana*, Jakarta : Bumi Aksara,2001.

Moleong, Lexy J., *Metodelogi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2006.

Mubarok, Jaih Dan Enceng Arif Faizal, *Kaidah Fiqih Jinayah (Asas-Asas Hukum Pidana Islam)*, Bandung : Pustaka Bani Quraisy .

Muhadjir, Noeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif : Telaah Positivistik Rasionalistik, Phenomenologik, Realisme Metaphisik* , Rake Sarasin P.O BOX 83, Yogyakarta, 1991.

Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Perikatan*, Bandung : Penerbit Alumni, 1982.

Muslich, Ahmad Wardi , *Pengantar Dan Asas Hukum Pidana Islam*, Jakarta : Sinar Grafika, 2004.

\_\_\_\_\_, *Hukum Pidana Islam*, Jakarta : Sinar Grafika, 2002

Pasaribu, Chairum dan Suhrawardi K. Lubis *Hukum Perjanjian Islam*, Jakarta Sinar Grafika, 2004,

Qardhawi, Yusuf, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, Jakarta ; Gema Insani Pers, 1997

Rusyd, Ibnu, *Bidayatul Mujtahid Jilid 2*, Terj. Drs. Imam Ghozali Said MA dan Drs. A. Zaidun, Jakarta : Pustaka Amani, 1995 .

Sabiq Sayyid, *Fiqih Sunnah*, terj. Nor Hasanudin, Cet. I, Jakarta : Pena Pundi Aksara, 2006.

Santoso, Topo, *Membumikan Hukum Pidana Islam : Penegakan Syari'At Dalam Wacana Dan Agenda*, Jakarta : Gema Insani Press,

Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta : UI Press, Cet. ke-3, 1986.

Subekti, *Hukum Perdjandjian*, Jakarta : PT. Pembimbing Masa.

Suhendi, Hendi, *Fiqih Muamalah*, Jakarta Raja Grafindo Persada, 2002

Sukmaningsih. *Ketua Kartu Kredit Minta Bi Hapus Debt Collector*, ( Kapan Lagi.Com. minggu 22 mei 2005, 05:09 )

Surat Kuasa Dari Citibank Card Center dengan pihak agency debt collector.

Syah, Ismail Muhammad, *Filsafat Hukum Islam*, (Jakarta : Depag RI, 1987).

Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Penafsir Al-Qur'an Depag RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, Semarang: Toha Putra, 1997.

**DAFTAR QUESIONER  
(Debt Collector)**

1. Sudah berapa lama anda menjadi debt collector?
2. Kenapa anda memilih profesi debt collector?
3. Apa suka duka jadi debt collector?
4. Bagaimana cara penagihan anda kepada nasabah ?
5. Menurut anda pribadi, bagaimana nasabah yang tidak bersedia membayar ?
6. Tindakan apa saja yang anda lakukan jika menemukan nasabah yang tidak kooperatif?
7. Pernah tidak anda melakukan tindakan yang kurang terpuji, seperti mengintimidasi, mencaci-maki atau mungkin mengancam nasabah?
8. Bagaimanakah ciri-ciri nasabah yang pantas di tekan dengan perlakuan seperti itu?
9. Kenapa anda melakukan penekanan sampai seperti itu? Padahal yang anda tagih itu kan bukan uang milik anda ?
10. Apakah anda tidak takut jika ketahuan / atau diselidiki dan dituntut di meja hijau?

## **DAFTAR QUESIONER**

### **(Card Holder)**

1. sudah berapa lama anda menjadi nasabah citibank?
2. pernah tidak atau sejak kapan anda berurusan dengan dengan debt collector ?
3. apa yang anda ketahui tentang debt collector?
4. menurut anda seberapa pentingkah jasa debt collector ?
5. bagaimana menurut anda tentang sikap debt collector secara umum?
6. bagaimana sikap anda menghadapi debt collector?
7. pernahkah anda di tagih dengan sikap yang kurang terpuji, seperti di maki-maki atau diancam?
8. bagaimana sikap anda menanggapi sikap debt collector yang arogan?
9. kenapa anda di perlakukan seperti itu?
10. setelah anda di tagih, apa tindakan anda? Langsung bersedia membayar/ menunda pembayaran?

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Bahwa yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Muchamad Santoso

Umur : 23 Tahun

Tempat Tanggal lahir : semarang 4 September 1985

Bangsa : Indonesia

Agama : Islam

Alamat : Jalan Gajah Timur IV/03 Rt 04 Rw VII  
Semarang 50161

Menerangkan dengan sebenarnya

### **PENDIDIKAN**

1. Tamatan MI Hidayatul Mubtadiin

Tahun 11 Juni 1997

2. Tamatan MTs Nahdhatul Ulama

Tahun 12 Juni 2000

3. Tamatan MA Nurul Ulum

Tahun 3 Juni 2003

Demikian Daftar Riwayat Hidup ini saya buat dengan sebenarnya

Saya yang bersangkutan

Muchamad santoso

## **BIO DATA**

Nama : Muchamad Santoso  
Umur : 23 Tahun  
Tempat Tanggal lahir : Semarang 4 September 1985  
Bangsa : Indonesia  
Agama : Islam  
Alamat : Jalan Gajah Timur IV/03 Rt 04 Rw VII  
Semarang 50161

## **BIODATA ORANG TUA**

### **Bapak**

Nama : Ahmad Zaini  
Umur : 54 tahun  
Tempat tanggal lahir : Semarang 13 Juni 1955  
Bangsa : Indonesia  
Agama : Islam  
pekerjaan : Swasta  
Alamat : Jalan Gajah Timur IV/03 Rt 04 Rw VII  
Semarang 50161

### **Ibu**

Nama : Nur Asmanah  
Umur : 55 tahun  
Tempat tanggal lahir : Semarang 22 Juni 1955  
Bangsa : Indonesia  
Agama : Islam  
pekerjaan : Swasta  
Alamat : Jalan Gajah Timur IV/03 Rt 04 Rw VII  
Semarang 50161