

ETIKA PENAGIHAN KPR DI SALAH SATU BANK DI SIDOARJO

Devita Zahra Amanda¹, Dyah Widowati²

UPN Veteran Jawa timur

e-mail: 22042010066@student.upnjatim.ac.id¹, dyahwidowati.adbis@upnjatim.ac.id²

Abstrak – Penelitian ini menganalisis etika dalam penagihan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang diterapkan oleh divisi collection di salah satu Bank di Sidoarjo. Etika dalam penagihan meliputi Standard Operating Procedure (SOP) dan hal hal yang dilarang oleh debt collector dalam melakukan penagihan terhadap debitur. Etika dalam melakukan penagihan KPR bertujuan untuk menjaga hubungan baik antara debitur dan kreditur. Pada sektor keuangan khususnya perbankan telah berkembang pesat sehingga masyarakat mudah untuk membeli rumah melalui perbankan dengan cara Kredit Pemilikan Rumah (KPR), Strategi penagihan ini mencerminkan keberhasilan perusahaan dalam melakukan penagihan sesuai dengan etika perusahaan terhadap debitur wanprestasi/gagal bayar akan tetapi sesuai dengan alur SOP yang sudah di tetapkan.

Kata Kunci: Etika, Penagihan, SOP Penagihan.

Abstract – This research analyzes the ethics in collecting Home Ownership Credit (KPR) implemented by the collection division at one of the banks in Sidoarjo. Ethics in collection includes Standard Operating Procedures (SOP) and things that are prohibited by debt collectors in collecting debtors. Ethics in collecting mortgages aims to maintain good relations between debtors and creditors. In the financial sector, especially banking, it has developed rapidly so that it is easy for people to buy houses through banking using Home Ownership Credit (KPR). This collection strategy reflects the company's success in carrying out collections in accordance with company ethics for debtors in default/failure to pay but in accordance with the SOP flow. which has been set.

Keywords: Ethics, Billing, Billing SOP.

PENDAHULUAN

Etika bisnis dalam suatu perusahaan merupakan hal penting yang dapat membentuk nilai, norma dan perilaku karyawan serta pimpinan dalam membangun hubungan yang adil dan sehat dengan mitra kerja, pemegang saham maupun pelanggan dan masyarakat. Etika sendiri berasal dari bahasa latin yaitu Ethica. Ethos dalam Bahasa Yunani yang artinya norma – norma, nilai, kaidah, ukuran bagi tingkah laku yang baik. Etika sangat perlu dipahami oleh sebuah perusahaan dalam menjalankan tugas tugas perusahaan. Etika bertujuan membantu individu untuk bertindak secara bebas akan tetapi sesuai dengan norma norma dan aturan yang berlaku untuk dapat di pertanggungjawabkan tindakannya.

Perilaku yang tidak etis yang dilakukan didalam sebuah perusahaan juga sering terjadi karena penyalahgunaan penerapan peraturan perundang undang yang telah disahkan. Didalam perusahaan Bank juga memiliki etika - etika sendiri yang harus di taati oleh seluruh karyawan guna untuk menjaga nama baik perusahaan. Perusahaan pembiayaan juga memiliki tanggung jawab hukum atas tindakan debt collector. Prinsip strict liability menyatakan bahwa perusahaan dapat dimintai pertanggungjawaban atas pelanggaran hukum yang dilakukan oleh debt collector, meskipun tanpa arahan langsung dari perusahaan tersebut. Oleh karena itu, perlu adanya penerapan etika dalam melaksanakan penagihan kredit. Suatu perusahaan dikatakan berhasil bukan hanya berlandaskan moral dan manajemen yang baik. Perusahaan juga harus mempertahankan mutu serta dapat memenuhi permintaan pasar yang sesuai dengan apa yang dianggap baik dan dapat diterima oleh masyarakat. Perusahaan yang menjunjung tinggi nilai nilai etika bisnis pada umumnya termasuk perusahaan yang memiliki tingkat kepuasan bekerja yang sangat tinggi, terutama perusahaan yang tidak mentoleransi tindakan tindakan yang kurang etis seperti diskriminasi dalam sistem remunerasi atau jenjang karir. Karyawan yang berkualitas adalah asset yang berharga bagi sebuah perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus semaksimal mungkin

membentuk karakter karyawannya dan karyawan juga diharapkan dapat terus berkembang sesuai dengan apa yang di inginkan sebuah perusahaan.

Tinjauan Pustaka

1. Etika

Etika adalah seperangkat norma dan nilai yang mengatur perilaku manusia dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam kegiatan bisnis (Rahmat & Santoso, 2020). Etika adalah seperangkat norma dan nilai yang mengatur perilaku manusia dalam berkomunikasi (Rahmawati & Setiyono, 2021). Hal ini menekankan bahwa etika adalah seperangkat norma dan nilai yang mengatur perilaku manusia dalam berbagai konteks kehidupan, mulai dari aktivitas sehari-hari hingga dalam bidang bisnis, komunikasi, dan kepemimpinan.

2. Etika Penagihan

Dalam melaksanakan penagihan terhadap debitur yang melakukan wanprestasi, petugas penagihan atau disebut Debt Collector wajib memahami dan mematuhi SE OJK 19/SEOJK.06/ 2023 sebagai berikut:

1. Dalam melakukan penagihan, petugas penagihan menggunakan kartu identitas resmi yang dikeluarkan pihak lain yang bekerja sama dengan Penyelenggara, yang dilengkapi dengan foto diri yang bersangkutan
2. Penagihan tidak diperkenankan dilakukan dengan menggunakan cara ancaman, kekerasan dan/atau tindakan yang bersifat memperlakukan Penerima Dana;
3. Penagihan tidak diperkenankan dilakukan dengan menggunakan tekanan secara fisik maupun verbal;
4. dilakukan dengan menghindari penggunaan kata dan/atau tindakan yang mengintimidasi dan merendahkan suku, agama, ras, dan antargolongan (SARA), harkat, martabat, dan harga diri, di dunia fisik maupun di dunia maya (cyber bullying) kepada Penerima Dana, kontak darurat Penerima Dana, kerabat, rekan, keluarga, dan harta bendanya;
5. Penagihan tidak diperkenankan dilakukan kepada pihak selain Penerima Dana;
6. Penagihan menggunakan sarana komunikasi tidak diperkenankan dilakukan secara terus menerus yang bersifat mengganggu;
7. Penagihan hanya dapat dilakukan melalui jalur pribadi, di tempat alamat penagihan, atau domisili Penerima Dana;
8. Penagihan hanya dapat dilakukan pada pukul 08.00 sampai dengan pukul 20.00 wilayah waktu alamat Penerima Dana;
9. Penagihan di luar tempat dan/atau waktu sebagaimana dimaksud pada angka 7) dan angka 8) hanya dapat dilakukan atas dasar persetujuan dan/atau perjanjian dengan Penerima Dana terlebih dahulu;

3. Penagihan Kredit

Penagihan kredit adalah proses yang dilakukan oleh lembaga keuangan, seperti bank atau perusahaan pembiayaan, untuk menagih pembayaran dari debitur yang telah meminjam uang. Pada aturan OJK (Otoritas Jasa Keuangan), segala sesuatu aturan termasuk "Penagihan", diatur pada POJK 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat. Dijelaskan pada peraturan PUJK ayat 60 tentang Penagihan untuk Produk Kredit dan Pembiayaan oleh PUJK bahwa "Dalam hal PUJK melakukan penagihan terhadap Konsumen yang melakukan wanprestasi dalam penggunaan produk kredit atau pembiayaan, PUJK wajib memberikan surat peringatan sesuai dengan jangka waktu dalam perjanjian."

4. Komunikasi

Komunikasi adalah proses fundamental dalam interaksi manusia yang melibatkan penyampaian pesan antara individu atau kelompok. Komunikasi menjadi bagian yang penting dalam kehidupan manusia. Sebagian besar kehidupan manusia diisi dengan

komunikasi, baik dengan anggota keluarga, teman, tetangga, sejawat, maupun dengan diri sendiri. Dengan komunikasi manusia akan dapat memenuhi segala kebutuhan hidupnya, baik kebutuhan lahir maupun kebutuhan batin. Sebuah penelitian mengungkapkan bahwa 70% waktu bangun kita digunakan untuk berkomunikasi (Ngainun, 2011). Hal ini, penting bagi individu untuk mengembangkan keterampilan komunikasi agar dapat berinteraksi secara efektif dengan orang lain.

5. Komunikasi Penagihan

Pola komunikasi diartikan sebagai suatu bentuk atau pola hubungan antara dua orang atau lebih yang mengirimkan dan menerima pesan dengan cara yang benar sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami (Djamarah, 2004). Dalam proses penagihan yang dilakukan oleh Debt Collector terhadap debitur, pola komunikasi yang terbentuk merupakan sesuatu yang penting dikarenakan interaksi yang dibangun oleh Debt Collector dengan debitur melalui simbol-simbol yang dipertukarkan akan menentukan apakah seorang Debt Collector melalui pesan yang disampaikannya dapat membuat debitur melunasi pinjamannya,

Etika Komunikasi

Secara umum tata cara pergaulan, aturan perilaku, adat kebiasaan manusia dalam bermasyarakat dan menentukan nilai baik dan nilai tidak baik disebut sebagai etika (Haryatmoko, 2007). Etika sendiri berasal dari kata *ethikos* dan dalam bahasa Yunani disebut *ethicos* yang berarti kebiasaan norma-norma, nilai-nilai, kaidah-kaidah, ukuran-ukuran baik dan buruk tingkah laku manusia (Diknas, 2005). Sedangkan komunikasi merupakan penanda adanya interaksi antara anggota masyarakat, karena komunikasi selalu melibatkan setidaknya dua orang. Dalam interaksi selalu diperlukan norma-norma atau aturan-aturan yang berfungsi untuk pengendalian atau kontrol sosial. Jadi, etika komunikasi adalah norma, nilai, atau ukuran tingkah laku baik dalam kegiatan komunikasi pada suatu masyarakat (Haryatmoko, 2007).

METODE PENELITIAN

Dalam penulisan artikel ini, penulis juga menggunakan metode kualitatif dengan cara melakukan observasi partisipan sehingga terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari dalam unit penagihan. Hal ini memungkinkan penulis untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai etika dalam penagihan. Penulis tidak hanya melakukan pengamatan, tetapi juga berpartisipasi dalam kegiatan tersebut, sehingga data yang diperoleh lebih kontekstual. Proses pengumpulan data melalui observasi ini dilakukan dengan metode pengamatan langsung. Penulis melakukan pengamatan secara langsung selama proses penagihan, termasuk cara komunikasi petugas dengan debitur, serta bagaimana cara etika dan SOP dalam penagihan diterapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi yang diterapkan oleh Branch Collecton Unit dalam melaksanakan penagihan sesuai dengan SOP etika di salah satu Bank di Sidoarjo sudah cukup sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan, meliputi tahapan berikut:

Reminder WA/SMS Blast Debitur

Reminder ini dikirimkan kepada debitur yang memiliki saldo tabungan kurang dari 1x angsuran, pengiriman WA/SMS blast dilakukan sebelum billing date yaitu tanggal 7 setiap bulannya. Pengiriman WA/SMS blast bertujuan untuk mengingatkan debitur terkait angsuran yang belum dibayarkan sesuai tanggal jatuh tempo. Reminder ini dibagi menjadi dua bagian, sebagai berikut;

- Pre-due date reminder (reminder dikirim sebelum jatuh tempo angsuran)
- Past-due date reminder (reminder dikirim setelah jatuh tempo angsuran) dengan kriteria;
 1. Debitur yang belum membayar angsuran setelah tanggal billing

2. Debitur yang telah membayar angsuran setelah tanggal billing, namun masih ada kekurangan bayar

Membantu Proses Penagihan dan Reminder Melalui Telepon

Penulis mempunyai tugas utama untuk membantu penagihan melalui telepon bersama tim “deskcall”. Penagihan dan reminder melalui telepon ini dilakukan dengan ketentuan debitur yang memiliki tunggakan 1-30 hari. penulis di ajarkan dan praktek secara langsung bagaimana tata cara menagih melalui telfon. Adapun alur proses penagihan melalui telfon sebagai berikut:

1. Mengucapkan salam pembuka
2. Memastikan penerima telepon adalah debitur yang bersangkutan
3. Memperkenalkan nama petugas dan instansi
4. Menyatakan tujuan telepon untuk konfirmasi/penagihan tunggakan angsuran
5. Memastikan tagihan yang tertera benar
6. Memberitahukan tanggal jatuh tempo yang sudah lewat
7. Memberitahukan konsekuensi terlambat bayar
8. Menanyakan permasalahan terlambat bayar
9. Membuat janji bayar (max 1-5 hari setelah telepon)
10. Menjelaskan prosedur bank untuk debitur yang tidak menepati janji
11. Mengucapkan terimakasih
12. Mengucapkan salam penutup

Distribusi Surat Peringatan (SP)

Penerbitan surat peringatan dimulai dari debitur dengan DPD diatas 30 hari untuk diberikan surat peringatan. Adapun prosedur pengeluaran Surat Peringatan, sebagai berikut:

1. Surat Peringatan 1

Surat Peringatan (SP) 1 didistribusikan kepada debitur dengan DPD lebih dari 23 hari. Jangka waktu berlakunya SP 1 adalah 15 hari kalender terhitung sejak tanggal dikeluarkan oleh petugas. Apabila tidak merespon, petugas berhak memberikan tanda kepada agunan bank berupa penempelan stiker hijau.

2. Surat Peringatan 2

Surat Peringatan (SP) 2 diberikan kepada debitur ketika diberikan SP 1 tidak merespon dalam jangka waktu 15 hari. Respon yang dimaksud dapat berupa pembayaran kewajiban atau janji bayar. Jangka waktu berlakunya SP 2 adalah 15 hari kalender sejak tanggal dikeluarkan oleh petugas. Apabila tidak merespon dapat diberikan tanda terhadap agunan berupa penempelan stiker merah.

3. Surat Peringatan 3

Surat Peringatan (SP) 3 diberikan kepada debitur ketika diberikan SP 2 tidak merespon dalam jangka waktu 15 hari. Respon yang dimaksud berupa pembayaran kewajiban atau janji bayar dalam waktu 15 hari kalender setelah setelah SP diterima. Jika pembayaran tidak dapat dilakukan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan Bank, maka pihak Bank berhak melakukan proses eksekusi agunan debitur berupa pemberian tanda menggunakan cat semprot merah.

4. Penagihan dengan metode kunjungan/hardforce

Penulis tidak hanya belajar secara administrasi kantor saja, penulis juga langsung dan melihat bagaimana prosedur penagihan dengan metode kunjungan dan hardforce diterapkan. Penagihan dengan metode kunjungan ke agunan debitur dilakukan ketika debitur memiliki tunggakan 31-60 hari, kunjungan dilakukan terhadap debitur dengan syarat minimal sudah menerima Surat Peringatan 1 maupun Surat Peringatan 2. Penulis di ajak secara langsung melihat kondisi dilapangan dan melihat bagaimana etika etika didalam penagihan di praktekan secara langsung. Tujuan utama dari penagihan dengan metode kunjungan ini untuk dilakukan pembinaan lebih lanjut dan penempelan stiker (hardforce) terhadap agunan

debitur. Hal ini dianggap langkah yang efektif dalam proses pembinaan debitur yang tidak memiliki itikad baik dan/atau rumah debitur yang merupakan agunan kredit akan tetapi dalam keadaan kosong. Jenis stiker yang ditempelkan ke rumah agunan kredit dibagi menjadi 2, sebagai berikut:

1. Jenis Stiker 1



Jenis Stiker 1 (Hijau)

Sumber: Dokumen Pribadi, 2024

Bertuliskan “Kepada Pemilik Rumah untuk Segera Menghubungi PT. Bank Tabungan Negara KC Sidoarjo” (pada saat masuk tunggakan 1-60 hari)

2. Jenis Stiker 2



Jenis Stiker 2 (Merah)

Sumber: Dokumen Pribadi, 2024

Bertuliskan “Tanah dan Bangunan ini Merupakan Agunan Kredit Menunggak di Bank BTN” (pada saat masuk 61- 90 hari)

5. Restrukturisasi Kredit

Restrukturisasi kredit adalah upaya yang ditawarkan pihak bank dalam kegiatan perkreditan terhadap debitur yang mengalami kesulitan untuk memenuhi kewajibannya. Restrukturisasi bukanlah penghapusan hutang, akan tetapi memberikan keringanan untuk membayar cicilan hutang. Cicilan harus tetap dibayarkan oleh debitur, akan tetapi diberikan keringanan berdasarkan penilaian dan kesepakatan bersama antara pihak bank. Bentuk keringanan yang diberikan Bank sebagai berikut;

1. Penurunan suku bunga
2. Perpanjangn jangka waktu
3. Pengurangan tunggakan pokok
4. Pengurangan tunggakan bunga
5. Penambahan fasilitas kredit/pembiayaan
6. Konversi kredit/pembiayaan menjadi penyertaan modal sementara

Adapun kriteria debitur yang layak diberikan restrukturisasi kredit digambarkan dalam bentuk flowrchart sebagai berikut:



KESIMPULAN

Penulis belajar mengenai Standard Operating Procedure (SOP) etika yang diterapkan dalam proses penagihan, termasuk teknik-teknik yang digunakan untuk mengingatkan debitur tentang kewajiban pembayaran mereka. Pengalaman ini juga membantu penulis untuk mengetahui komunikasi yang efektif, Interaksi dengan debitur, baik melalui telepon maupun secara langsung, mengajarkan mereka bagaimana menyampaikan informasi dengan jelas, serta menangani situasi yang mungkin sulit dan belum pernah penulis hadapi. Secara keseluruhan, penerapan etika penagihan di unit collection ini sudah sesuai dengan SOP yang telah di tetapkan dan sudah sesuai dengan alur penagihan debitur.

DAFTAR PUSTAKA

Diknas. (2005). KBBI Edisi Ketiga. Etika Komunikasi Sebagai Kontrol Kesalehan Virtual dalam Perilaku Bermedia Masyarakat di Era Digital.

Djamarah, B. S. (2004). Pola komunikasi Orangtua dan Anak Dalam Keluarga. POLA KOMUNIKASI DEBT COLLECTOR DALAM PROSES PENAGIHAN.

Haryatmoko. (2007). Etika Komunikasi. Etika Komunikasi Sebagai Kontrol Kesalehan Virtual dalam Perilaku Bermedia Masyarakat di Era Digital.

Ngainun. (2011). Dasar Dasar Komunikasi Pendidikan. MEMBANGUN RELASI KOMUNIKASI KELUARGA, 103.

PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR 22 PASAL 60 AYAT 1. (2023). PELINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT. OTORITAS JASA KEUANGAN.

Rahmat, A. & Santoso. (2020). Etika bisnis: Sebuah kajian literatur. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis. 103-114.

Rahmawati, & Setiyono. (2021). Etika komunikasi: Sebuah kajian literatur. Jurnal Komunikasi. 117-129.

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan. (2023, November 8). PENYELENGGARAAN LAYANAN PENDANAAN BERSAMA. NOMOR 19/SEOJK.06/ 2023, hal. 18-19.