

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran umum PT. MAH Sajajar Djaya

Bisnis tanah merupakan bisnis yang dapat dikatakan tingkat kerugian yang kecil karena tanah merupakan objek investasi bernilai ekonomis yang selalu bertambah di setiap tahun dan dapat dijual kapan saja. PT. MAH Sajajar Djaya merupakan perusahaan perseroan terbatas yang bergerak di bidang pemasaran tanah kavling yang dipimpin oleh M. Ali Hasni. PT. MAH Sajajar Djaya beralamat di Jalan Pramuka Nomor 15 RT 7 Kelurahan Pemurus Luar Banjarmasin Tengah. Perusahaan ini sudah menekuni bisnis pemasaran tanah kavling selama belasan tahun dengan infrastruktur yang menjadi prioritas PT. MAH Sajajar Djaya untuk meyakinkan nasabah dalam membeli tanah kavling. Infrastruktur seperti akses jalan pun diatur sedemikian rupa agar nasabah bisa langsung menjejakkan kaki ke tanah kavling yang dibelinya.

PT. MAH Sajajar Djaya menjual tanah kavlingnya secara kredit, dengan rata-rata cicilan 100 kali (100 bulan). Hal ini memudahkan masyarakat yang ingin memiliki tanah namun tidak memiliki uang lebih untuk membeli tanah secara kontan.

Perusahaan ini memiliki banyak pemasar yang siap memasarkan tanah kavling dari PT. MAH Sajajar Djaya kepada calon pembeli. Pembeli tanah

kavling ini pun berasal tidak hanya dari pulau Kalimantan saja, namun juga berasal dari Pulau Jawa dan Sumatra.

Sejarah terbentuknya PT. MAH Sajajar Djaya berawal dari pemilik perusahaan yaitu M. Ali Hasni yang ingin mencari bisnis tambahan. M. Ali Hasni pun mencoba bisnis kavling sebagai pemasar pada tahun 2002-an. Dalam mengawali bisnis mandiri, M. Ali Hasni membeli 1 hektar lahan persawahan di Jalan Permata Biru Gambut Kabupaten Banjar, dan menjadi tanah kavling pertama laris manis yang dijual oleh M. Ali Hasni, serta tanah kavling tersebut pun laku terjual dalam waktu 1 minggu. Setelah itu, pada tahun 2006 M. Ali Hasni pun memantapkan tekad beiau untuk terjun ke dunia bisnis tanah kavling. M. Ali Hasni bermotivasi dan berorientasi untuk menjadikan masyarakat tuan di tanah air sendiri mengingat bahwa banyak masyarakat yang tidak memiliki tanah sendiri, sekaligus membantu masyarakat yang kurang mampu untuk mempunyai tanah.

Pada tanggal 11 Juli 2002, PT. MAH Sajajar Djaya pertama kali berdiri yang masih berstatus perorangan (gabungan). Kemudian, pada tanggal 10 November 2008 perusahaan yang dulunya berstatus perorangan (gabungan) berubah status menjadi CV MAH Sajajar Djaya. Setelah itu, pada tahun 2017 perusahakan resmi menjadi PT MAH Sajajar Djaya.



Logo PT. MAH Sajajar Djaya

Kata MAH merupakan singkatan dari owner PT. MAH Sajajar Djaya yaitu M. Ali Hani. Kata Sajajar merupakan filosofi kesejajaran diantara semua pihak atau karyawan yang bekerja di perusahaan. Kata Djaya merupakan harapan agar PT. MAH Sajajar Djaya menjadi jaya. Di dalam logo PT. MAH Sajajar Djaya terdapat 2 pedang merupakan filosofi pedang Saidina Ali yang tajam. Sedangkan 3 buah huruf kanji paling atas dalam logo merupakan filosofi semangat orang Jepang dalam bekerja, diharapkan semangat karyawan di PT MAH Sajajar Djaya sama dengan semangat orang Jepang yang terkenal giat dalam bekerja.¹

Visi dari PT. MAH Sajajar Djaya yaitu menjadikan nasabah memiliki tanah sendiri sesuai keinginannya dan menjadi perusahaan tanah kavling yang berintegrasi serta menyejahterakan nasabah. Misi dari PT. MAH Sajajar Djaya yaitu ingin menjadikan nasabah tuan tanah di negerinya sendiri. Moto dari PT. MAH Sajajar Djaya yaitu menjaga amanah nasabah dan membangun kepercayaan nasabah. Serta tujuan (*goal*) dari PT. MAH Sajajar Djaya sendiri yaitu nasabah bisa mendapatkan tanah kavling yang aman, bebas dari tuntutan dan masalah.

PT. MAH Sajajar Djaya mempunyai sebuah koperasi yang dinamakan Koperasi Mahligai. Koperasi ini merupakan koperasi serba usaha di berbagai bidang kegiatan ekonomi dan bisnis. Hal ini dilakukan dengan tekad untuk menyejahterakan para anggota koperasi. Bidang usaha yang kini mulai dirintis dan tengah dijalankan yakni pertanian jagung pakan, kavling tanah di

¹Khairul Rahman, Direktur Operasional, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 30 Juli 2017.

Sebangau Kabupaten Pulang Pisau, Kalimantan Tengah, jual beli pupuk hayati, perkebunan dan perikanan, ekspedisi Lion Parcel, Kudo dan produksi bata ringan. Koperasi Mahligai juga bertekad menyejahterakan sopir taksi dengan bergabung menjadi *driver* taksi *online* Grab. PT. MAH Sajajar Djaya melalui usaha Koperasi Mahligai juga segera memberdayakan potensi usaha di dunia maya. Usaha ini direalisasikan dengan adanya kontrak kerjasama dengan perusahaan berbasis aplikasi *online*, Kudo.

PT. MAH Sajajar Djaya merupakan badan usaha berbentuk perseoran terbatas yang bergerak di bidang pemasaran tanah kavling. PT. MAH Sajajar Djaya tidak hanya berbisnis menjual tanah kavling, namun juga mempunyai visi misi memberikan manfaat bahkan keuntungan bagi siapapun yang membeli tanah kavling di perusahaannya. Oleh karena itu, berbagai upaya terus dilakukan agar tanah kavling yang mereka jual memberikan nilai ekonomis yang tinggi. Guna menopang semua itu, manajemen PT. MAH Sajajar Djaya kini telah membuat beberapa bidang usaha agar tanah kavling dikelola secara profesional, seperti bidang perawatan jalan, bidang pengurusan legalitas surat-surat tanah berkekuatan hukum, hingga memaksimalkan fungsi Koperasi Mahligai. Oleh karena itu, semua nasabah tanah kavling yang berjumlah sekitar 13.000 diimbau untuk masuk sebagai anggota koperasi. Hal ini dimaksudkan agar keuntungan apapun yang diusahakan koperasi juga dapat dirasakan dan dinikmati semua nasabah tanah kavling.²

²www.mahsajajar.com (28 Mei 2018).

PT. MAH Sajajar Djaya memasarkan produknya melalui sosial media, seperti *Facebook*, situs *website* resmi PT. MAH Sajajar Djaya, yaitu www.mahsajajar.com, dan lain sebagainya. Pemasaran tanah kavling di PT. MAH Sajajar Djaya juga melalui mulut ke mulut (*marketing freelance*), *face to face* dengan datang langsung ke kantor, proposal penawaran perusahaan ke instansi pemerintahan, presentasi langsung ke calon nasabah, mendatangi even-even yang mengundang orang banyak dan memberikan brosur ke calon nasabah. Cara PT. MAH Sajajar Djaya menarik konsumen agar membeli tanah kavling pun bermacam-macam, yaitu dengan cara presentasi keunggulan tanah kavling di masa yang akan datang, mengunjungi dan memberikan promo-promo ke tempat yang ramai, mengadakan acara seminar, membuka pos-pos di tempat ramai seperti *mall* dan lainnya, memberikan promo undian misalnya apabila nasabah pernah membeli tanah kavling di PT. MAH Sajajar sebelumnya maka akan mendapatkan kupon.³

PT. MAH Sajajar Djaya banyak memasarkan tanah kavling yang berlokasi strategis, diantaranya di Jalan A. Yani Km. 17 serta di Cindai Alus Banjarbaru. Nama-nama lokasi tanah kavling yang dipasarkan oleh PT. MAH Sajajar Djaya yaitu, Asmi Citra Lestari, Pondok Indak Kapuk 2, Pondok Mekarsari 1, Pondok Mekarsari 2, Pondok Mekarsari 3, Pondok Mekarsari 4, Pondok Mekarsari 5, Pondok Mekarsari 5 Plus, SMS Land 1, SMS Land 2, SMS Land 3, SMS Land 4, SMS Land 5, SMS Land 5 Adenium, Profit Land 1, Profit Land 2, Profit Land 2 Tahap II, Profit Land 3, Pondok Serpong

³M. Rizkan Fadilla, *Administrasi Marketing, Wawancara Pribadi* (22 Mei 2018).

Damai 1, Pondok Serpong Damai 2, Pondok Serpong Damai 3, Pondok Toenas, Pondok Indah Kapuk, Pondok Indah Permai 1, Pondok Indah Permai 2, Pondok Indah Permai 3, Pondok Indah Permai 4, Pondok Indah Permai 5, Pondok Gede, Pondok Gede 2, Pondok Indah Baru Plus, Pondok Indah Baru 1, Pondok Indah Baru 2, dan Pondok Indah Baru 3.

Menurut hasil wawancara dengan *owner* sekaligus pemimpin perusahaan yaitu Muhammad Ali Hasni mengatakan, PT. MAH Sajajar Djaya tidak hanya sekedar menjual tanah kavling, namun juga memaksimalkan keberadaan tanah kavling tersebut untuk bisa menyejahterakan semua pihak yang terlibat khususnya nasabah.

PT. MAH Sajajar Djaya juga memudahkan proses transaksi dengan memberikan cicilan murah dengan rata-rata Rp200.000,00 perbulan tanpa bunga, dengan cicilan 100 kali (100 bulan), biaya pendaftaran Rp200.000,00 bahkan ada beberapa tanah kavling tanpa uang muka. Cicilan murah ini tanpa bunga dan apabila terlambat tidak dikenakan denda dan tanpa jaminan. Dengan harga cicilan yang terjangkau, dapat dicicil tanpa bunga, denda dan uang muka tentu memudahkan nasabah dalam membeli tanah kavling di PT. MAH Sajajar Djaya terutama untuk masyarakat menengah ke bawah yang ingin memiliki tanah. Sistem pembayaran cicilan kredit tanah di PT. MAH Sajajar Djaya pun mudah, bisa datang langsung ke kantor, transfer via ATM, melalui *marketing freelance* perusahaan, atau kolektor datang kepada nasabah dengan membawa kwitansi pembayaran.

2. Pemeliharaan Loyalitas Nasabah Terhadap Pembayaran Kredit Tanah Kavling di PT. MAH Sajajar Djaya

PT. MAH Sajajar Djaya dalam menjalankan usahanya selalu mengedepankan kepuasan nasabah. PT. MAH Sajajar Djaya selalu memberikan fasilitas umum seperti membuat jalan untuk menuju lokasi, memberikan pengembangan seperti adanya pondok pesantren, membangun sirkuit balap internasional, membangun musala/langgar/masjid di sekitar lokasi sehingga memudahkan nasabah dalam beribadah.

Peran nasabah tidak dipandang sebelah mata oleh manajemen PT. MAH Sajajar Djaya. Manajemen perusahaan tanah kavling ini sangat berterima kasih atas kepercayaan yang diberikan masyarakat untuk membeli tanah kavling mereka. Menurut Khairul Rahman Manajer Operasional PT. MAH Sajajar Djaya, tanpa nasabah perusahaan tidak ada apa-apanya. Pelayanan kepada nasabah harus dinomorsatukan, perusahaan terus menjalin komunikasi dan silaturahmi yang erat dengan nasabah, seperti selalu menghubungi nasabah dan menanyakan kabar mereka, bersilaturahmi dengan mendatangi ke kediaman mereka, hingga mengajak mereka untuk *tour* umrah bersama.

Apabila terdapat nasabah yang menunggak maka perusahaan akan mengimbau agar nasabah membayar kredit tanah kavlingnya dengan cara menghubungi melalui telepon setiap bulannya, menjaga hubungan baik dengan nasabah agar tetap terjaga pembayaran kreditnya serta saling berkomunikasi dengan nasabah. Kriteria nasabah yang dapat dinamakan kredit

macet di PT. MAH Sajajar Djaya yaitu apabila nasabah tersebut menunggak selama 3 bulan berturut-turut pembayarannya dan tidak ada konfirmasi akan membayar oleh nasabah tersebut. Kemudian, apabila nasabah menunggak membayar cicilan tanah kavling selama 3 bulan berturut-turut dan tidak ada konfirmasi dari nasabah tersebut maka perjanjian jual beli kredit akan dibatalkan sepihak dengan ketentuan 50% pembayaran yang dilakukan oleh nasabah akan menjadi milik perusahaan dan 50% pembayarannya lagi akan dikembalikan kepada nasabah. Selain itu, hal yang dilakukan perusahaan dalam menanggulangi kredit macet yang dilakukan nasabah yaitu dengan cara memberikan surat somasi (teguran), serta mengirim surat somasi tersebut melalui layanan pengiriman cepat seperti TIKI apabila nasabah tersebut jauh dari kantor dan berada di luar wilayah Kalimantan Selatan. Hal lain yang dilakukan perusahaan dalam menanggulangi kredit macet juga dengan cara menawarkan promo pembayaran 12 bulan maka akan mendapatkan bonus 1 bulan pembayaran, pembayaran ini termasuk pembayaran yang menunggak dan macet. PT. MAH Sajajar Djaya juga memberikan kebijakan apabila nasabah tidak dapat lagi membayar cicilan tanah kavlingnya dengan cara memberikan jangka waktu yang lebih kepada nasabah serta memberikan surat ketidakmampuan membayar. Selain itu, apabila nasabah terlambat membayar kreditnya maka tidak mendapatkan denda.

PT. MAH Sajajar Djaya juga memberikan penghargaan (*reward*) bagi nasabah yang setia dalam membayar kredit tanah kavling dengan memberikan undian untuk nasabah. Undian ini bisa berupa undian emas, kulkas, sepeda

motor, *handphone* dan lain-lain. Selain memberikan penghargaan bagi nasabah yang setia membayar kredit tanah kavling, PT. MAH Sajajar Djaya juga selalu melakukan evaluasi dengan cara terjun langsung ke lapangan guna mengetahui mengapa sebab nasabah tersebut menunggak, hal ini dilakukan agar kredit macet di perusahaan dapat berkurang. Selain itu, perusahaan juga memberikan pelayanan prima agar nasabah selalu senang datang ke perusahaan, yaitu dengan menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa), menjaga hubungan silaturahmi dengan nasabah, serta melakukan pertemuan dengan nasabah dalam membahas tanah kavlingnya agar mengetahui progres tanah kavlingnya.

PT. MAH Sajajar Djaya memiliki unit usaha di bidang perawatan fasilitas umum dan jalan yang menangani masalah perawatan, kebersihan jalan dan penguasaan fisik tanah kavling yang dinamakan MAH Fuja. MAH Fuja ini dibentuk mulai Agustus 2016 yang mempunyai target siap mewujudkan lingkungan tanah kavling PT. MAH Sajajar Djaya menjadi lebih terawat, bersih, aman, dan nyaman. Menurut hasil wawancara dengan koordinator MAH Fuja yaitu Khairul Rahman mengatakan, luas tanah kavling PT. MAH Sajajar Djaya seluas 520 hektar lebih. Tentu sayang apabila tanah seluas 520 hektar tersebut tidak terawat dengan baik. Pemilik tanah kavling pun tentu akan senang jika tanah yang mereka beli di PT. MAH Sajajar Djaya benar-benar dikelola. Dengan perawatan demikian, diharapkan nasabah tak repot lagi melihat tanahnya, apalagi tanah di PT. MAH Sajajar Djaya diberi patok batas-

batas tanah. Apabila lahan bersih, tentunya juga bisa meningkatkan fungsi dan kualitas tanah tersebut.

Tanah kavling yang akan dikelola MAH Fuja ini akan dirawat seperti memberikan paving jalan agar tak terbakar, apalagi apabila tanah kavling tersebut berada di lahan gambut, tanah yang tak terawat tersebut rawan terbakar saat musim panas, jalan yang sudah ada pun juga bisa runtuh. Agar program perawatan lingkungan tanah kavling tersebut sukses, manajemen MAH Fuja mengharapkan peran aktif dari semua pemilik tanah kavling di PT. MAH Sajajar Djaya. Hal yang dilakukan MAH Fuja ini semata-mata untuk memberikan keamanan dan kenyamanan bagi nasabah selaku pemilik tanah kavling. Keuntungan program MAH Fuja ini jelas, yaitu nasabah bisa tau langsung lokasi tanahnya, kemudian untuk penguasaan fisiknya juga akan jadi lebih jelas, sebab nasabah menjadi tau letak tanah dan batas-batasnya. Selain itu, harga tanah juga bisa meningkat lebih cepat.

Semua nasabah wajib ikut program MAH Fuja dengan membayar biaya perawatan tanah kavling. Terkait biaya yang akan dikenakan kepada nasabah, Khairul Rahman mengungkapkan jika biaya perawatan tanah kavling ini sebenarnya sudah dimulai sejak tahun 2015, namun biaya perawatan ini masih belum maksimal dikarenakan MAH Fuja belum terbentuk. Pada saat itu, biaya perawatan per kavling dikenakan biaya perawatan sampai Rp200.000,00 per tahun per kavling tanah. Sebelum tahun 2015, diterapkan biaya perawatan Rp100.000,00 per tahun per kavling tanah. Perubahan biaya perawatan tanah kavling dapat berubah, tergantung besar kecilnya tanah yang

dimiliki nasabah. Aturan MAH Fuja ini jelas. Pada saat nasabah mau mengambil sertifikat tanah setelah lunas, maka mereka juga wajib melunasi pembuatan jalan, terhitung setelah jalan dibuatkan. Agar memaksimalkan kinerja MAH Fuja, sejak awal 2017 mulai dilakukan penataan secara profesional dengan memakai jasa insinyur, dan membuat RAB (Rancangan Anggaran Belanja). Saat ini, alat berat ekskavator, dan mesin pemotong rumput sudah disiapkan untuk memaksimalkan program ini.

Pembagian tugas menjadi prioritas PT. MAH Sajajar Djaya, agar pelayanan kepada nasabah tanah kavling menjadi fokus dan maksimal. Selain unit usaha MAH Fuja, PT. MAH Sajajar Djaya juga mempunyai unit usaha MAH Mudah. MAH Mudah adalah unit usaha di PT. MAH Sajajar Djaya yang menangani masalah urusan pembuatan surat menyurat tanah MAH Sajajar. MAH Mudah ini dikhususkan untuk mengurus berbagai persoalan legalitas surat-surat tanah nasabah kavling tanah PT. MAH Sajajar Djaya. MAH Mudah mulai beroperasi sekitar bulan Mei 2016. Dengan adanya MAH Mudah ini, pegurusan surat-surat tanah menjadi lebih terkoordinir dan memiliki tanggung jawab khusus. MAH Mudah ini diharapkan dapat diproyeksikan menjadi usaha jasa pengurusan sertifikat tanah untuk masyarakat umum. Target MAH Mudah dapat beroperasi untuk masyarakat umum, Ikhwan mengatakan berkemungkinan setelah tahun 2017 atau mulai tahun 2018. Beberapa kendala yang masih dialami terkait pengurusan surat

tanah ini yaitu, seperti data nasabah yang belum lengkap, serta pertemuan dengan nasabah yang terkadang sulit terealisasi.⁴

Tanah kavling milik PT. MAH Sajajar Djaya tampak memiliki nilai ekonomi yang sangat menjanjikan, karena tanah kavling yang dikelola dan dipasarkan perusahaan tanah kavling ini terbilang sangat luas. Pada bulan Juli 2017, total tanah kavling yang dikelola PT. MAH Sajajar Djaya sebanyak 540 hektar. Di kawasan Cindai Alus, Kabupaten Banjar tepatnya di dekat irigasi tercatat sebanyak 220 hektar. Selanjutnya di lokasi kedua masih di daerah Cindai alus ada 60 hektar. Selanjutnya, di kawasan A. Yani Km. 17 Jalan Gubernur Syarkawi, tepatnya dekat RSJ Sambang Lihun, PT. MAH Sajajar Djaya mengelola sebanyak 224 hektar.

Melihat potensi ini, manajemen PT. MAH Sajajar Djaya pun mulai berusaha untuk mengelola lahan tak terawat itu menjadi sumber ekonomi, sekaligus tempat wisata pertanian. Menurut owner PT. MAH Sajajar Djaya, Muhammad Ali Hasni mengatakan, mereka melihat lahan banyak yang tak dirawat oleh pemilik tanah kavling. Oleh karena itu, PT. MAH Sajajar Djaya berinisiatif melakukan percobaan untuk menjadikan tanah kavling ini menjadi lahan produktif. Uji coba lahan tidur di tanah kavling yang ada di Cindai Alus saat ini tengah dilakukan penanaman bibit semangka, labu, dan cabai. Apabila uji coba ini berhasil, maka bisa jadi semua lahan akan ditanami. Bibit yang akan ditanam nanti akan disesuaikan dengan kondisi tanah. PT. MAH Sajajar Djaya pun mendatangkan petani langsung dari pulau Jawa supaya hasil uji

⁴Ikhwan Fitriadi, Manjajer MAH Mudah dan karyawan staff legalitas, *Wawancara Pribadi*, 22 Mei 2018.

coba maksimal. Tanah kavling yang tak terkelola ini diharapkan menjadi wisata pertanian apabila uji coba tersebut berhasil. Minimal pemilik tanah kavling bisa berwisata di lahan miliknya sendiri serta memotivasi pemilik kavlingan untuk merawat lahan mereka, sebab kalau tak dirawat, rumput liar akan tumbuh dan tanah kavling tersebut bisa menjadi hutan lagi.

Eksperimen usaha terus dilakukan PT. MAH Sajajar Djaya. Tidak hanya sebatas memasarkan tanah kavling dan mengelolanya. PT. MAH Sajajar Djaya juga melakukan uji coba potensi perikanan di tanah kavling yang dipasarkannya. Uji coba potensi ini PT. MAH Sajajar Djaya mulai menyemai bibit ikan lele di kolam buatan di atas lahan sempit. Kolam berbentuk bundar ini cukup unik, karena hanya terbuat dari kawat besi dan terpal dengan ukuran 2 sampai 3 meter persegi. Di awal penyemaian, ditabur sebanyak 3.000 bibit ikan lele di kolam berukuran 2 meter persegi, dan 4.000 bibit ikan lele di kolam berukuran 3 meter persegi.⁵

Menurut *owner* PT. MAH Sajajar Djaya, budidaya ikan lele ini terbilang sangat mudah, dan hasilnya pun diperhitungkan lumayan serta waktu pembudidayaannya pun terbilang singkat. Meski tidak terlalu sulit, kualitas ikan lele dari hasil pembudidayaan ini tetap dinomorsatukan. Walaupun belum panen, kualitas lele mulai terlihat. Selain pertumbuhan sesuai waktu yang diperkirakan, dari ribuan bibit lele yang ditabur ke dalam kolam, hanya ada terdapat 2 sampai 4 ekor yang mati. Uji coba budidaya ikan lele ini bisa menjadi dikembangkan sebagai usaha bagi anggota Koperasi Mahligai. Beliau

⁵www.mahsajajar.com (29 Mei 2018)

berharap akan ada semacam kelompok pedagang keliling bersepeda yang menjual ikan lele dari PT. MAH Sajajar Djaya.

Dengan adanya uji coba tersebut, PT. MAH Sajajar Djaya tidak hanya mementingkan keuntungan bagi perusahaan saja, namun juga keuntungan bagi nasabah, Koperasi Mahligai, serta masyarakat yang ikut berkontribusi dalam menyukseskan uji coba tersebut.

Keapikan manajemen yang dilakukan PT MAH Sajajar Djaya dalam mengelola bisnis tanah kavling tampak menjadi dasar pertimbangan bagi manajemen XL. Kepercayaan sebagai distributor tunggal pun diberikan XL untuk produk *Home 4G Router Wifi*. PT. MAH Sajajar Djaya dipercaya menjadi distributor tunggal se-Kalimantan Selatan. Terlepas dari sulit atau tidaknya, bagi manajemen PT. MAH Sajajar Djaya kepercayaan yang diberikan XL menjadi semangat tersendiri dalam menjalankan bisnis penjualan modem *wifi* ini.⁶ Hal ini menunjukkan bahwa XL memberikan kepercayaan penuh kepada PT. MAH Sajajar Djaya sehingga dipercaya menjadi distributor tunggal di Kalimantan Selatan.

Apabila PT. MAH Sajajar Djaya kehilangan nasabah serta tidak lagi membeli tanah kavling lagi dari perusahaan dan beralih ke pesaing maka hal yang akan dilakukan perusahaan adalah berbenah diri serta menambah sarana promosi produk secara *online*. PT. MAH Sajajar Djaya juga selalu memelihara hubungan dengan nasabah seperti selalu menghubungi nasabah setiap bulannya, memberi kesempatan kepada nasabah melihat secara langsung tanah

⁶www.mahsajajar.com (29 Mei 2018)

yang akan dibelinya serta mentransparankan sistem kerja di perusahaan, bahkan sekarang diterbitkannya tabloid perusahaan yang bernama MAHNews serta *website* resmi perusahaan yaitu www.mahsajajar.com. Tujuannya agar nasabah dapat melihat perkembangan perusahaan dan secara tidak langsung akan menanamkan pemikiran di benak nasabah bahwa PT. MAH Sajajar Djaya ini merupakan badan usaha yang terpercaya.

Menurut hasil wawancara dengan beberapa nasabah PT. MAH Sajajar Djaya, Endah Sulistyو mengatakan bahwa dia tertarik membeli tanah kavling di perusahaan ini dikarenakan kantor PT. MAH Sajajar Djaya jelas serta pelayanan staf administrasi yang siap melayani nasabah. Menurut Endah keberadaan kantor yang jelas merupakan salah satu modal untuk meyakinkan calon nasabah membeli tanah kavling di perusahaan ini, apalagi ditunjang dengan keberadaan staf administrasi yang siap melayani nasabah. Endah sendiri membeli 2 kavling tanah di lokasi Cindai Alus namun pernah terlambat membayar cicilan tanah melebihi jatuh tempo dikarenakan kondisi ekonomi namun tidak dikategorikan kredit macet. Endah hanya menunggak sebanyak 3 kali namun tidak berturut-turut, ia hanya terlambat membayar saja. Endah mengatakan bahwa ia mengetahui informasi tentang tanah kavling di PT. MAH Sajajar Djaya dari informasi teman yang sudah mengambil tanah kavling sebelumnya, dan menurut informasi tersebut tanah kavling di perusahaan ini tidak pernah bermasalah.

Menurut hasil wawancara dengan nasabah PT. MAH Sajajar yang telah menjadi nasabah perusahaan selama 8 tahun, Petrus Wara mengatakan

puas dengan layanan PT. MAH Sajajar Djaya, Petrus Wara juga mengatakan bahwa ia mendapat informasi tanah kavling dari keluarganya yang sudah lebih dahulu mengambil tanah kavling di perusahaan karena sudah terbukti tanpa masalah dan tanahnya bisa langsung dilihat di lokasi sehingga ia tidak ragu untuk membelinya. Petrus Wara sendiri telah mengambil 2 tanah kavling di PT. MAH Sajajar Djaya pada 8 tahun lalu dan berniat mengambil tanah kavling lagi di PT. MAH Sajajar Djaya ini. Petrus Wara pun tidak pernah mengalami kredit macet dan selalu membayar tepat pawa tempo yang ditentukan, serta terkadang membayar sebelum jatuh tempo dan membayar 12 bulan sekaligus jika ada promo yang diberikan perusahaan apabila membayar sebelum jatuh tempo maka akan mendapatkan kupon.

Menurut hasil wawancara dengan Ni'mah, salah satu nasabah PT. MAH Sajajar Djaya, ia mendapatkan informasi tentang tanah kavling dari teman-teman serta Google. Ni'mah juga akan menawarkan tanah kavling PT. MAH Sajajar Djaya kepada rekan-rekannya di kampus atau pekerjaannya. Ni'mah sendiri membeli 2 kavling tanah di PT. MAH Sajajar Djaya. Ni'mah mengatakan, ia sering menunggak membayar cicilan tanah kavling dikarenakan ia harus membagi uangnya untuk kuliah, membayar cicilan tanah dan kehidupannya sehari-hari. Walaupun ia bekerja, menurutnya gajinya tidak terlalu besar untuk memenuhi semua kebutuhannya, apalagi ia membayar sendiri biaya kuliahnya. Namun demikian, menurut Ni'mah ia akan selalu berusaha membayar cicilan tanahnya hingga lunas, karena menurut Ni'mah

tanah merupakan barang investasi yang tidak merugikan dikarenakan harga tanah yang memiliki nilai ekonomis yang selalu bertambah setiap tahunnya.

Menurut hasil wawancara dengan Anita Puspita, salah satu nasabah PT. MAH Sajajar Djaya, ia membeli tanah kavling di perusahaan ini dikarenakan tanah yang dipasarkan memiliki potensi harga menjanjikan. Keyakinan itu didasari area tanah kavling yang dianggap berada di lokasi strategis untuk ke depannya. Anita mendapatkan informasi tanah kavling dari teman anaknya, kemudian ketika ia melihat lokasi tanah kavlingnya, ia yakin lokasi tersebut menjadi investasi jangka panjang yang menjanjikan. Selain lokasi yang diperkirakan menjadi strategis, menurutnya keberadaan kantor untuk pembayaran cicilan juga meyakinkan dirinya dengan pengelolaan profesional. Menurut Anita tanah yang ia beli di perusahaan tersebut untuk investasi jangka panjangnya. Namun demikian, Anita mengatakan ia sering menunggak membayar cicilan tanahnya dikarenakan ia hanya seorang ibu rumah tangga dan untuk membayar cicilan tanahnya Rp600.000,00 per bulan karena Anita mengambil 3 kavling tanah seharga Rp200.000,00 per kavling di perusahaan ini. Menurut ia, jumlah cicilan tanahnya cukup besar untuk dibayarkan setiap bulannya. Namun demikian, Anita telah membayar cicilan tanah selama 2 tahun dan ia bertekad akan menyelesaikan cicilan tanahnya hingga lunas.

Menurut hasil wawancara dengan Ifnu Halim, ia mengatakan nasabah yang sering menunggak dikarenakan kondisi ekonomi, hilang kontak, nasabah yang berpindah tempat sehingga para kolektor tidak dapat mengunjungi

mereka untuk menagih kredit, musibah yang tak terduga seperti kebakaran, dan nasabah yang tiba-tiba bangkrut.⁷

3. Daftar Karyawan PT. MAH Sajajar Djaya

Berikut ini adalah daftar karyawan PT. MAH Sajajar Djaya tahun 2018.

Tabel 4.1 Daftar karyawan PT. MAH Sajajar Djaya tahun 2018

No.	Nama Karyawan	Jabatan
1	Muhammad Ali Hasni	Komisaris
2	Khairul Rahman	Direktur Operasional
3	H. Suryani	Direktur Personalia (Kepada HRD)
4	Rozana Zulfah	Direktur Keuangan
5	Mush'ab Noor, S.E.	Divisi <i>Marketing</i> (Kepala Marketing)
6	Yasser Arafat	Divisi <i>Collerolction</i> (Kepala Kolektor)
7	Wahyu Budiarto	Divisi <i>Control</i> (Kepala Kontrol)
8	Sam'ani	Divisi Lapangan (Kepala Lapangan)
9	Yuliana	Staff HRD
10	Jamilatus Sya'diah	<i>Accounting</i> Staff
11	Fajar Oktavia	Staff Keuangan
12	Noor Halimah	Teller
13	Marta Sari	Teller
14	Hendra	<i>Outgoing</i> Bank
15	M. Rizkan Fadilla	Administrasi <i>Marketing</i>

⁷Ifnu Halim, *Collector* Staff, *Wawancara Pribadi* (22 Mei 2018).

No.	Nama	Jabatan
16	Nur Hikmah	<i>Administrasi Marketing</i>
17	Hermanto	<i>Collector Staff</i>
18	Husin Nafarin	<i>Collector Staff</i>
19	Khairullah	<i>Collector Staff</i>
20	Ifnu Halim	<i>Collector Staff</i>
21	Sabirin	<i>Collector Staff</i>
22	Hidayatullah	<i>Collector Staff</i>
23	Abdul Hakim	<i>Collector Staff</i>
24	Zainal Arifin	<i>Collector Staff</i>
25	Fahrizal	<i>Collector Staff</i>
26	Irwansyah	<i>Collector Staff</i>
27	Kony Arsyah	<i>Collector Staff</i>
28	Wahyudi Maulana	<i>Administrasi Piutang</i>
29	Saiful Hayat	<i>Administrasi Mutasi & Batal</i>
30	Ikhwan Fitriadi	<i>Legalitas</i>
31	Erna Muniarty, S.H.	<i>Legalitas</i>
32	Fajar Ramadhan	<i>Legalitas</i>
33	Aris Winandar	<i>Operator</i>
34	Adi	<i>Helper</i>
35	Eko Susanto	<i>Office Boy</i>
22	Muhammad Khairi Yuliawan	<i>Driver</i>

Sumber: Data PT. MAH Sajajar Djaya Tahun 2018

B. Analisis Data

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan terhadap para karyawan dan nasabah PT. MAH Sajajar Djaya, ditemukan penyajian data, maka analisis data yang menjadi pokok dalam pembahasan adalah menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian ini.

1. Analisis tentang mempertahankan loyalitas nasabah PT. MAH Sajajar Djaya dalam pembayaran kredit tanah kavling

Para konsumen semakin peduli dengan pelayanan dan bagaimana mereka diperlakukan bila mereka membeli sesuatu, bukan sekedar harga saja. Memelihara hubungan pelanggan merupakan dasar dari banyak strategi baru yang berkembang mengenai pemasaran pelanggan, sebagaimana tercermin pada penawaran garansi produk jangka panjang, paket pelayanan, investasi, dan intensif serupa lainnya. Jenis pelayanan yang dapat mengubah pembeli pertama kali menjadi pelanggan berulang terletak pada cara pelanggan memandang konsep pelayanan purna jual. Dalam membandingkan harapan pelanggan akan kualitas pelayanan dengan pengalaman mereka yang sebenarnya.⁸

Peran nasabah tidak dipandang sebelah mata oleh manajemen PT. MAH Sajajar Djaya. Manajemen perusahaan tanah kavling ini sangat berterima kasih atas kepercayaan yang diberikan masyarakat untuk membeli tanah kavling mereka. Menurut Khairul Rahman Manajer Operasional PT. MAH Sajajar Djaya, tanpa nasabah perusahaan tidak ada apa-apanya.

⁸Jill Griffin, *Customer Loyalty, Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, terj. Dwi Kartini Yahya (Jakarta: Erlangga, 2005), hlm. 16.

Pelayanan kepada nasabah harus dinomorsatukan, perusahaan memberikan pelayanan prima agar nasabah selalu senang datang ke perusahaan, yaitu dengan menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa), menjaga hubungan silaturahmi dengan nasabah, serta melakukan pertemuan dengan nasabah membahas tanah kavlingnya agar mengetahui progres tanah kavlingnya, perusahaan terus menjalin komunikasi dan silaturahmi yang erat dengan nasabah, seperti selalu menghubungi nasabah dan menanyakan kabar mereka, bersilaturahmi dengan mendatangi ke kediaman mereka, hingga mengajak mereka untuk *tour* umrah bersama.

Menurut hasil wawancara dengan owner sekaligus pemimpin perusahaan yaitu Muhammad Ali Hasni mengatakan, PT. MAH Sajajar Djaya tidak hanya sekedar menjual tanah kavling, namun juga memaksimalkan keberadaan tanah kavling tersebut untuk bisa menyejahterakan semua pihak yang terlibat khususnya nasabah.

PT. MAH Sajajar Djaya dalam menjalankan usahanya selalu mengedepankan kepuasan nasabah. PT. MAH Sajajar Djaya selalu memberikan fasilitas umum seperti membuat jalan untuk menuju lokasi, memberikan pengembangan seperti adanya pondok pesantren, membangun sirkuit balap internasional, membangun musala/langgar/masjid di sekitar lokasi sehingga memudahkan nasabah dalam beribadah.

Pembagian tugas menjadi prioritas PT. MAH Sajajar Djaya, agar pelayanan kepada nasabah tanah kavling menjadi fokus dan maksimal. PT. MAH Sajajar Djaya memiliki unit usaha di bidang perawatan fasilitas umum

dan jalan yang menangani masalah perawatan, kebersihan jalan dan penguasaan fisik tanah kavling yang dinamakan MAH Fuja. Selain unit usaha MAH Fuja, PT. MAH Sajajar Djaya juga mempunyai unit usaha MAH Mudah.

Promosi penjualan yang biasa-biasa saja tidak lagi menarik, para pelanggan ingin agar orang mendengarkan kebutuhan mereka, jujur dan *up-front*, serta mendiagnosis masalah dan menawarkan solusi. Dengan *permission marketing* atau pemasaran *opt-in* (melalui *Web*), para prospek memberi izin kepada perusahaan untuk melakukan komunikasi dengan mereka. Dengan demikian, tingkat respons dapat jauh lebih tinggi daripada pendekatan pemasaran non izin lainnya. Dibutuhkan kesabaran dan waktu untuk membangun rasa percaya dalam diri pelanggan, setelah kepercayaan diperoleh, ada banyak manfaat jangka panjang. Perusahaan terlebih dahulu harus layak memperoleh kepercayaan dari pelanggan untuk memperoleh dan mempertahankan keyakinan dan kepercayaan pelanggannya.⁹

PT. MAH Sajajar Djaya berhasil membangun kepercayaan di pikiran nasabah bahwa perusahaan ini melalui keberadaan kantor yang jelas dan menawarkan tanah kavling tanpa masalah. Perusahaan juga sering berkomunikasi dengan nasabah untuk menginformasikan progres tanah kavling mereka atau hanya untuk bersilaturahmi. Hal ini untuk mendekatkan nasabah dengan perusahaan untuk memperoleh dan mempertahankan dan kepercayaan pelanggannya. Apalagi sekarang diterbitkannya tabloid

⁹*Ibid.*, hlm. 99.

perusahaan yang bernama MAHNews serta *website* resmi perusahaan yaitu www.mahsajajar.com. Tujuannya agar nasabah dapat melihat perkembangan perusahaan dan secara tidak langsung akan menanamkan pemikiran di benak nasabah bahwa PT. MAH Sajajar Djaya ini merupakan badan usaha yang terpercaya. Selain itu, bagi nasabah yang memiliki masalah dengan keuangan namun ingin memiliki tanah kavling sendiri, perusahaan memberikan sistem pembayaran yang mudah bagi nasabah.

PT. MAH Sajajar Djaya memberikan kemudahan proses transaksi nasabah dengan memberikan cicilan murah dengan rata-rata Rp200.000,00 perbulan tanpa bunga, dengan cicilan 100 kali (100 bulan), biaya pendaftaran Rp200.000,00 bahkan ada beberapa tanah kavling tanpa uang muka. Cicilan murah ini tanpa bunga dan apabila terlambat tidak dikenakan denda dan tanpa jaminan. Dengan harga cicilan yang terjangkau, dapat dicicil tanpa bunga, denda dan uang muka tentu memudahkan nasabah dalam membeli tanah kavling di PT. MAH Sajajar Djaya terutama untuk masyarakat menengah ke bawah yang ingin memiliki tanah. Sistem pembayaran cicilan kredit tanah di PT. MAH Sajajar Djaya pun mudah, bisa datang langsung ke kantor, transfer via ATM, melalui *marketing freelance* perusahaan, atau kolektor yang datang langsung kepada nasabah dengan membawa kwitansi pembayaran.

Selain memudahkan proses pembayaran, PT. MAH Sajajar Djaya juga memberikan penghargaan (*reward*) bagi nasabah yang setia dalam membayar kredit tanah kavling dengan memberikan undian untuk nasabah. Undian ini bisa berupa undian emas, kulkas, sepeda motor, *handphone* dan lain-lain.

Pelayanan, promo, dan hadiah untuk nasabah merupakan strategi perusahaan menumbuhkan pelanggan menjadi pelanggan yang loyal secara bertahap. Proses itu dilalui dalam jangka waktu tertentu, dengan kasih sayang, dan dengan perhatian yang diberikan pada tiap-tiap tahap pertumbuhan. Setiap tahap memiliki kebutuhan khusus. Dengan mengenali setiap tahap dan memenuhi kebutuhan khusus tersebut, perusahaan mempunyai peluang yang lebih besar untuk mengubah pembeli menjadi pelanggan atau klien yang loyal.¹⁰

Kehilangan pelanggan memiliki arti yang lebih dari sekedar dari penjualan yang hilang. Kehilangan pelanggan merupakan kehilangan ratusan penjualan di masa yang akan datang. Merespons pengaduan dengan segera merupakan langkah jauh guna mempertahankan pelanggan. Mendengarkan dan menganalisis pengaduan pelanggan dapat membantu perusahaan mempertahankan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mencari pengaduan dan memfasilitasi pengaduan pelanggan. Perusahaan harus selalu mendengarkan keluhan pelanggan kemudian bertindak untuk memecahkan keluhan tersebut merupakan kunci untuk memuaskan pelanggan yang bermasalah dan menjaga agar pelanggan tetap loyal.¹¹

Apabila PT. MAH Sajajar Djaya kehilangan nasabah serta tidak lagi membeli tanah kavling lagi dari perusahaan dan beralih ke pesaing maka hal yang akan dilakukan perusahaan adalah berbenah diri serta menambah sarana

¹⁰*Ibid.*, hlm. 35.

¹¹*Ibid.*, hlm. 196.

promosi produk secara *online*. PT. MAH Sajajar Djaya juga selalu memelihara hubungan dengan nasabah seperti selalu menghubungi nasabah setiap bulannya, memberi kesempatan kepada nasabah melihat secara langsung tanah yang akan dibelinya serta mentransparankan sistem kerja di perusahaan.

2. Analisis faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kredit macet di PT. MAH Sajajar Djaya

Kredit adalah suatu persetujuan pembayaran antara pihak penjual dan pihak pembeli, atau antara kreditor dan debitur untuk melaksanakan pembayaran atau pengembalian pinjaman di kemudian hari secara mencicil. Khususnya menyangkut kredit perbankan di Indonesia tentang pengertian kredit, sebagaimana diterangkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967, tentang Pokok-Pokok Perbankan, bahwa kredit adalah penyediaan uang atau tagihan-tagihan yang dapat disamakan dengan itu berdasarkan persetujuan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain dalam hal pihak meminjam berkewajiban melunasi utangnya setelah waktu tertentu dengan jumlah bunga yang telah ditentukan.¹²

PT. MAH Sajajar Djaya menjual tanah kavling secara kredit, serta dicicil sebanyak 100 kali tanpa bunga dan denda. Pembayaran ini tidak sama dengan cicilan yang ada pada umumnya, karena pada kebanyakan pemberian kredit disertai bunga dan apabila terlambat membayar maka akan dikenakan denda. PT. MAH Sajajar Djaya menjual tanahnya secara kredit tanpa bunga dan denda karena mereka tau bahwa bunga itu masuk dalam kategori riba dan

¹²Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya cetakan ke-11* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011), hlm. 96.

hukum riba sendiri haram. Perusahaan ini juga tidak mengenakan denda bagi nasabah yang terlambat membayar denda dikarenakan tidak ingin membebani nasabah. Perusahaan ini ingin menyejahterakan nasabahnya cukup dengan membayar cicilan per bulan saja.

Kriteria kredit macet bagi PT. MAH Sajajar Djaya berbeda dengan teori yang kriteria kredit macet yang ditulis oleh Kasmir dalam buku Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Kasmir menulis bahwa kredit dikatakan kurang lancar apabila memenuhi beberapa kriteria, yaitu terdapat tunggakan pembayaran angsuran pokok dan/atau bunga yang telah melampaui 90 hari, sering terjadi cerukan, terjadi pelanggaran terhadap kontrak yang diperjanjikan lebih dari 90 hari, frekuensi mutasi rekening relatif rendah, terdapat indikasi masalah keuangan yang dihadapi debitur, serta dokumen pinjaman yang lemah.¹³ Sedangkan pada PT. MAH Sajajar Djaya kriteria kredit macet yaitu apabila nasabah terlambat membayar selama 3 bulan (90 hari) maka disebut sebagai kredit macet.

Manajemen PT. MAH Sajajar Djaya yang memberikan kredit tanpa bunga, jaminan dan denda ternyata kemungkinan kredit tersebut macet masih ada, hal ini disebabkan oleh pihak nasabah yang melakukan unsur-unsur yang dapat menyebabkan kredit tersebut macet, yaitu unsur ketidak sengajaaan, seperti kondisi ekonomi, misalkan nasabah harus membagi uangnya untuk kuliah, membayar cicilan tanah dan kehidupannya sehari-hari. Adapula nasabah yang terlambat membayar dikarenakan ia hanya seorang ibu rumah

¹³Kasmir, *loc. cit.*

tangga yang mendapatkan uang dari suaminya dan membagi uang tersebut untuk keperluan sehari-hari, menurutnya jumlah cicilan tanahnya cukup besar untuk dibayarkan setiap bulannya.

Selain faktor yang menyebabkan kredit macet di atas, menurut kolektor PT. MAH Sajajar Djaya, ia mengatakan nasabah yang sering menunggak dikarenakan kondisi ekonomi, hilang kontak, nasabah yang berpindah tempat sehingga para kolektor tidak dapat mengunjungi mereka untuk menagih kredit, musibah yang tak terduga seperti kebakaran dan nasabah yang bangkrut.

Jual beli kredit dikategorikan jual beli secara utang. Oleh karena itu, orang yang berutang hendaknya ia berusaha melunasi utangnya sesegera mungkin tatkala ia telah memiliki kemampuan untuk mengembalikan utangnya itu. Sebab orang yang menunda-nunda pelunasan utang padahal ia telah mampu, maka ia tergolong orang yang berbuat zalim sebagaimana sabda Nabi Saw.

حَدَّثَنَا مُسَدَّدٌ: حَدَّثَنَا عَبْدُ الْأَعْلَى عَنْ مَعْمَرٍ، عَنْ هَمَّامِ بْنِ مُنَبِّهٍ أَخِي وَهَبِ بْنِ مُنَبِّهٍ: أَنَّهُ سَمِعَ أَبَاهُ رِيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ يَقُولُ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: (مَطْلُ الْغَنِيِّ ظُلْمٌ)).

“Musaddad menyampaikan kepada kami dari Abdul A’la, dari Ma’mar, dari Hammam bin Hunabbih, saudara Wahb bin Munabbih, yang mendengar dari Abu Hurairah bahwa Rasulullah Saw. bersabda, 'Penundaan pembayaran utang yang dilakukan oleh orang kaya tanpa udzur merupakan sebuah kezaliman.’” (HR. Bukhari).¹⁴

Meskipun banyak faktor-faktor yang menyebabkan nasabah terlambat membayar cicilan tanah kavlingnya, nasabah tersebut kebanyakan akan

¹⁴Abu Adullah Muhammad bin Ismail al-Bukhari, *Shahih al-Bukhari 1*, terj. Masyhar dan Muhammad Suhandi (Jakarta: Almahira, 2011), hlm. 537

mengusahakan pembayaran cicilan kredit tanahnya sampai lunas karena berbagai alasan, diantaranya sebagai investasi jangka panjang. Terlepas dari nasabah yang menunggak, nasabah lain juga banyak yang lancar membayar cicilan tanahnya.

3. Analisis cara PT. MAH Sajajar Djaya mengatasi kredit macet yang terjadi di perusahaan

Jika kredit yang disalurkan mengalami kemacetan, maka langkah yang dilakukan untuk penyelamatan kredit tersebut beragam, karena dilihat terlebih dahulu penyebabnya. Jika memang masih bisa dibantu, maka tindakan membantu dengan menambah jumlah kredit atau dengan memperpanjang jangka waktunya.

Pihak bank perlu melakukan penyelamatan kredit macet sehingga tidak akan menimbulkan kerugian. Penyelamatan yang dilakukan dengan memberikan keringanan berupa jangka waktu atau angsuran terutama bagi kredit terkena musibah atau melakukan penyitaan bagi kredit yang sengaja lalai untuk membayar. Penyelamatan terhadap kredit macet dilakukan dengan cara sebagai berikut.¹⁵

- a. *Rescheduling* yaitu memperpanjang jangka waktu kredit atau memperpanjang jangka waktu angsuran.
- b. *Reconditioning*, yaitu menunda pembayaran bunga sampai waktu tertentu, maksudnya hanya bunga yang dapat ditunda pembayarannya, sedangkan pokok pinjamannya tetap harus dibayar seperti biasa. Penyelamatan

¹⁵Kasmir, *op. cit.*, hlm. 127-128.

dengan cara *reconditioning* dapat pula menurunkan suku bunga agar lebih meringankan beban nasabah. Penurunan suku bunga akan memengaruhi jumlah angsuran yang semakin mengecil sehingga diharapkan dapat membantu meringankan nasabah. Selain itu dapat pula dilakukan pembebasan bunga, yaitu membebaskan suku bunga yang diberikan kepada nasabah dengan pertimbangan nasabah sudah tidak mampu lagi membayar kredit. Akan tetapi, nasabah tetap mempunyai kewajiban untuk membayar pokok pinjamannya sampai lunas.

- c. *Restructuring*, penyelamatan kredit macet dengan melakukan *restructuring* yaitu menambah jumlah kredit.
- d. Kombinasi, yaitu mengombinasikan cara *rescheduling*, *reconditioning*, dan *restructuring*.
- e. Penyitaan jaminan, yaitu jalan terakhir apabila nasabah sudah benar-benar tidak punya etiket, baik ataupun sudah tidak mampu lagi untuk membayar semua utang-utangnya.

Dalam teori penyelamatan kredit macet di atas, PT MAH Sajajar Djaya hanya menggunakan cara *rescheduling* yaitu memperpanjang jangka waktu kredit atau memperpanjang jangka waktu angsuran dikarenakan perusahaan ini tidak mensyaratkan nasabahnya memberikan jaminan dan bunga. Perusahaan ini juga tidak melakukan *restructuring* yaitu menambah jumlah kredit nasabahnya karena perusahaan ini merupakan penyedia barang yang dibayar secara kredit bukan perusahaan pembiayaan. Perpanjangan jangka

waktu yang dilakukan oleh PT. MAH Sajajar Djaya sesuai dengan hadits Rasulullah Saw.

وَقَالَ بَنُو عُمَرَ فِي الْقَرْضِ إِلَى أَجَلٍ: لَا بَأْسَ بِهِ، وَإِنْ أُعْطِيَ أَفْضَلَ مِنْ دَرَاهِمِهِ مَا لَمْ يَشْتَرِطْ. وَقَالَ عَطَاءٌ وَعَمْرُو بْنُ دِينَارٍ: هُوَ إِلَى أَجَلِهِ فِي الْقَرْضِ.

“Ibnu Umar berpendapat bahwa utang dengan jangka waktu tertentu itu diperbolehkan, walaupun utang tersebut dilunasi dengan dirham yang lebih baik, selama hal itu tidak ditetapkan sebagai syarat (dalam akad peminjaman). Atha’ dan Amr bin Dinar berkata, ‘Pengutang diberi waktu sampai tiba waktu yang telah ditetapkan untuk melunasi utangnya.’”¹⁶

Apabila terdapat nasabah yang menunggak maka PT. MAH Sajajar Djaya akan mengimbau agar nasabah membayar kredit tanah kavlingnya dengan cara menghubungi melalui telepon setiap bulannya, menjaga hubungan baik dengan nasabah agar tetap terjaga pembayaran kreditnya serta saling berkomunikasi dengan nasabah. Kriteria nasabah yang dapat dinamakan kredit macet di PT. MAH Sajajar Djaya yaitu apabila nasabah tersebut menunggak selama 3 bulan berturut-turut pembayarannya dan tidak ada konfirmasi akan membayar oleh nasabah tersebut. Kemudian, apabila nasabah menunggak membayar cicilan tanah kavling selama 3 bulan berturut-turut dan tidak ada konfirmasi dari nasabah tersebut maka perjanjian jual beli kredit akan dibatalkan sepihak dengan ketentuan 50% pembayaran yang dilakukan oleh nasabah akan menjadi milik perusahaan dan 50% pembayarannya lagi akan dikembalikan kepada nasabah. Selain itu, hal yang dilakukan perusahaan dalam menanggulangi kredit macet yang dilakukan nasabah yaitu dengan cara memberikan surat somasi (teguran), serta mengirim surat somasi tersebut

¹⁶*Ibid.*, hlm. 538.

melalui layanan pengiriman cepat seperti TIKI apabila nasabah tersebut jauh dari kantor dan berada di luar wilayah Kalimantan Selatan. Hal lain yang dilakukan perusahaan dalam menanggulangi kredit macet juga dengan cara menawarkan promo pembayaran 12 bulan maka akan mendapatkan bonus 1 bulan pembayaran, pembayaran ini termasuk pembayaran yang menunggak dan macet. PT. MAH Sajajar Djaya juga memberikan kebijakan apabila nasabah tidak dapat lagi membayar cicilan tanah kavlingnya dengan cara memberikan jangka waktu yang lebih kepada nasabah serta memberikan surat ketidak sanggupannya membayar. Selain itu, apabila nasabah terlambat membayar kreditnya maka tidak mendapatkan denda.

PT. MAH Sajajar Djaya juga memberikan penghargaan (*reward*) bagi nasabah yang setia dalam membayar kredit tanah kavling dengan memberikan undian untuk nasabah. Undian ini bisa berupa undian emas, kulkas, sepeda motor, *handphone* dan lain-lain. Selain memberikan penghargaan bagi nasabah yang setia membayar kredit tanah kavling, PT. MAH Sajajar Djaya juga selalu melakukan evaluasi dengan cara terjun langsung ke lapangan guna mengetahui mengapa sebab nasabah tersebut menunggak, hal ini dilakukan agar kredit macet di perusahaan dapat berkurang.

