

Analisis Proses Penagihan Kontribusi Nasabah pada PT XYZ Syariah

Rizaldi Ardiansyah^{a1*}, Selma Putri Safira^{a2}

^aProgram Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Indonesia

122013010281@student.upnjatim.ac.id*

*Rizaldi Ardiansyah¹

Received: 23 April 2026; Revised: 3 May 2026; Accepted: 12 Mei 2026

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mekanisme penagihan kontribusi nasabah pada PT XYZ Syariah, meliputi tahapan pelaksanaan, hambatan, serta strategi penyelesaiannya. Keterbaruan penelitian ini terletak pada analisis penagihan yang dikaitkan dengan penerapan prinsip syariah dalam pendekatan persuasif kepada nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Informan ditentukan secara purposive sampling dengan jumlah sebanyak 5 orang. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penagihan telah berjalan sesuai prosedur, namun masih terdapat kendala berupa keterlambatan pembayaran dan kurang optimalnya komunikasi. Upaya yang dilakukan meliputi peningkatan komunikasi, pembaruan data, dan pendekatan persuasif berbasis syariah. Implikasi penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan serta kontribusi bagi pengembangan praktik penagihan pada lembaga keuangan syariah.

Kata kunci - kendala penagihan; lembaga keuangan syariah; pendekatan persuasif; penagihan kontribusi; studi kasus kualitatif

Abstract

This study aims to examine the mechanism of customer contribution collection at PT XYZ Syariah, covering the implementation stages, encountered challenges, and resolution strategies. The novelty of this study lies in analyzing collection practices in relation to the application of Sharia principles through a persuasive approach to customers. This research employs a qualitative approach with a case study design. Informants were selected using purposive sampling, consisting of 5 individuals directly involved in the contribution collection process. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation, and were analyzed using descriptive qualitative techniques. The results indicate that the contribution collection process has been implemented in accordance with established procedures. However, several challenges remain, including payment delays and suboptimal communication with customers. The company addresses these issues by enhancing communication intensity, regularly updating customer data, and applying a persuasive approach based on Sharia principles. The implications of this study are expected to provide evaluative input for the company and contribute to the development of collection practices in Islamic financial institutions.

Keywords - collection challenges; contribution collection; Islamic financial institution; persuasive approach; qualitative case study

How to Cite : Ardiansyah, R., & Safira, S. P. (2026). Analisis Proses Penagihan Kontribusi Nasabah pada PT XYZ Syariah. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 14(1), 197–202.
<https://doi.org/10.21067/jrma.v14i1.14112>

PENDAHULUAN

Asuransi syariah (*takaful*) merupakan salah satu Instrumen yang memiliki peran strategis dalam menopang keberlangsungan sistem keuangan syariah di Indonesia yang berlandaskan prinsip tolong-menolong (*ta'awun*), keadilan, dan pengelolaan dana berbasis syariah (Otoritas Jasa Keuangan, 2022). (Karso, 2025) Keberadaan asuransi syariah tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme perlindungan risiko bagi masyarakat, tetapi juga memiliki peran strategis dalam mendukung stabilitas dan pemulihan ekonomi nasional. menegaskan bahwa penguatan industri asuransi sejalan dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014, yang menempatkan asuransi sebagai bagian dari sistem keuangan nasional yang berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi. Meskipun demikian, perkembangan asuransi syariah di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan, baik dari aspek regulatif, operasional, maupun literasi masyarakat. (Handayani dkk., 2023) mengungkapkan bahwa problematika asuransi syariah tidak hanya terletak pada tingkat pemahaman masyarakat yang masih terbatas, tetapi juga pada aspek operasional internal perusahaan, termasuk pengelolaan kontribusi peserta dan keberlanjutan dana *tabarru'*. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan operasional asuransi syariah sangat ditentukan oleh efektivitas mekanisme internal perusahaan dalam mengelola kewajiban dan hak peserta secara adil dan transparan.

Dalam konteks asuransi syariah, kontribusi peserta memiliki kedudukan yang berbeda dengan premi pada asuransi konvensional. Kontribusi diposisikan sebagai dana kebajikan (*tabarru'*) yang dikelola sesuai prinsip *maqashid* syariah, yaitu menjaga harta (*hifz al-mal*) dan mewujudkan kemaslahatan bersama (Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia, 2001). (Priyatno dkk., 2020) menekankan bahwa penerapan *maqashid* syariah dalam mekanisme asuransi syariah menuntut adanya pengelolaan kontribusi yang tidak hanya efisien secara administratif, tetapi juga selaras dengan nilai keadilan, transparansi, dan tanggung jawab. Dengan demikian, proses penagihan kontribusi menjadi bagian penting dalam menjaga keberlangsungan dana *tabarru'* sekaligus kepercayaan peserta. Dari sisi nasabah, keputusan dan perilaku dalam menggunakan produk asuransi syariah turut memengaruhi kelancaran pembayaran kontribusi. Perilaku tersebut dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, serta persepsi terhadap kontrol perilaku sebagaimana dijelaskan dalam *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991). Hal ini mengindikasikan bahwa aspek perilaku dan komunikasi memiliki peran penting dalam hubungan antara perusahaan asuransi syariah dan nasabah, termasuk dalam proses pemenuhan kewajiban pembayaran kontribusi. (Khilmi et al., 2024) menunjukkan bahwa niat nasabah untuk menggunakan asuransi jiwa syariah dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, serta persepsi terhadap kontrol perilaku. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek perilaku dan komunikasi memiliki peran penting dalam hubungan antara perusahaan asuransi syariah dan nasabah, termasuk dalam proses pemenuhan kewajiban pembayaran kontribusi. Oleh karena itu, pendekatan perusahaan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan nasabah menjadi faktor yang tidak dapat diabaikan.

Selain itu, penguatan industri asuransi syariah juga berkaitan dengan penerapan prinsip tata kelola yang baik (*good governance*) dan manajemen risiko yang efektif. Dalam praktiknya, perusahaan asuransi syariah dituntut untuk menjaga keseimbangan antara kepatuhan terhadap prinsip syariah dan keberlanjutan operasional, khususnya dalam pengelolaan dana kontribusi peserta. Standar internasional yang dikembangkan oleh Islamic Financial Services Board menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, serta pengelolaan risiko dalam lembaga keuangan syariah (IFSB, 2021). Di sisi lain, *Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions* juga menegaskan bahwa pengelolaan dana *tabarru'* harus dilakukan secara hati-hati dan sesuai prinsip syariah untuk menjaga kepercayaan peserta (AAOIFI, 2020). Bank Indonesia juga menekankan pentingnya stabilitas sistem keuangan syariah melalui penguatan kelembagaan dan tata kelola yang berkelanjutan (Bank Indonesia, 2022). Dengan demikian, efektivitas proses penagihan kontribusi tidak hanya berdampak pada aspek operasional, tetapi juga pada kualitas tata kelola dan keberlanjutan industri asuransi syariah secara keseluruhan.

Berdasarkan telaah terhadap penelitian-penelitian sebelumnya, dapat diidentifikasi adanya kesenjangan penelitian (research gap). Penelitian terdahulu umumnya membahas asuransi syariah dari sisi penguatan industri dan stabilitas keuangan syariah (Ascarya, 2017), serta aspek regulasi dan pengawasan dalam sistem keuangan syariah (Bank Indonesia, 2020). Selain itu, kajian lain juga menyoroti pentingnya kepercayaan dan kualitas layanan dalam memengaruhi perilaku nasabah pada lembaga keuangan syariah (Othman & Owen, 2016). Namun demikian, kajian yang secara khusus menganalisis proses penagihan kontribusi nasabah secara empiris dan kontekstual masih relatif terbatas. Padahal, dalam praktik keuangan, efektivitas pengelolaan kewajiban nasabah, termasuk proses penagihan, memiliki peran penting dalam menjaga kinerja dan keberlanjutan lembaga keuangan. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan kajian pada analisis proses penagihan kontribusi nasabah pada PT XYZ Syariah.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk memahami secara mendalam proses penagihan kontribusi nasabah pada PT XYZ Syariah. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali fenomena dalam konteks alami, sedangkan studi kasus digunakan untuk mengeksplorasi objek penelitian secara kontekstual (Creswell, 2016; Yin, 2018). Subjek penelitian ditentukan melalui teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu seperti keterlibatan langsung dalam proses penagihan dan pemahaman terhadap prosedur yang berlaku (Sugiyono, 2019). Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang, yang terdiri dari 1 manajer penagihan, 2 staf penagihan, 1 staf administrasi/customer service, dan 1 nasabah. Pemilihan ini bertujuan untuk memperoleh perspektif yang komprehensif dari sisi manajerial, operasional, dan pengguna layanan. Data yang digunakan meliputi data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi seperti SOP dan laporan penagihan.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (2014) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Secara rinci, hasil wawancara ditranskripsi, kemudian dilakukan proses coding untuk mengelompokkan data ke dalam tema-tema seperti tahapan penagihan, kendala, dan strategi penyelesaian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi dan matriks untuk memudahkan identifikasi pola hingga diperoleh kesimpulan yang valid. Untuk menjamin keabsahan data, digunakan triangulasi sumber dan metode dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi (Sugiyono, 2019), serta dilakukan member check untuk memastikan kesesuaian data dengan kondisi di lapangan.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penagihan kontribusi nasabah pada PT XYZ Syariah telah dilaksanakan melalui tahapan yang terstruktur, mulai dari identifikasi keterlambatan, penyampaian informasi tagihan, hingga tindak lanjut terhadap respons nasabah. Namun demikian, keteraturan prosedur tersebut belum sepenuhnya menjamin efektivitas penagihan. Temuan ini mengindikasikan bahwa efektivitas penagihan tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan terhadap prosedur administratif, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi antara perusahaan dan nasabah. Dengan kata lain, penagihan merupakan proses yang bersifat relasional, bukan sekadar mekanisme teknis. Ketika komunikasi tidak berjalan secara optimal, maka informasi yang disampaikan tidak sepenuhnya dipahami atau direspons dengan baik oleh nasabah, sehingga berimplikasi pada keterlambatan pembayaran.

Dari perspektif syariah, praktik penagihan tidak hanya menekankan pemenuhan kewajiban, tetapi juga harus mengedepankan prinsip keadilan (*'adl*) sebagaimana diperintahkan dalam *Al-Qur'an* (QS. *An-Nahl*: 90), serta dilakukan melalui komunikasi yang baik dan musyawarah (*shura*) antara perusahaan dan nasabah (QS. *Asy-Syura*: 38). Selain itu, dalam kondisi nasabah mengalami kesulitan pembayaran, perusahaan perlu memberikan kelonggaran sebagai bentuk implementasi prinsip tolong-

menolong (*ta'awun*) (QS. *Al-Maidah*: 2) dan sebagaimana dianjurkan dalam (QS. *Al-Baqarah*: 280) mengenai pemberian penangguhan kepada pihak yang mengalami kesulitan. Dengan demikian, pendekatan persuasif dalam penagihan sejalan dengan nilai-nilai syariah yang menekankan keadilan dan kemanusiaan dalam aktivitas muamalah. Dengan demikian, temuan penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan penagihan dalam lembaga keuangan syariah tidak hanya bergantung pada sistem dan prosedur, tetapi juga pada kemampuan perusahaan dalam mengintegrasikan aspek komunikasi interpersonal dengan nilai-nilai syariah dalam praktik operasionalnya.

Tabel 1. Analisis Temuan Penagihan Kontribusi Nasabah pada PT XYZ Syariah

Aspek
Temuan
Sumber Informan
Analisis
Implikasi Syariah
Upaya Perusahaan
Proses Penagihan
Berjalan terstruktur sesuai SOP
Manajer, Staf Penagihan
Menunjukkan sistem telah baku, namun efektivitas masih dipengaruhi faktor komunikasi
Sejalan dengan prinsip amanah dan keteraturan
Monitoring dan evaluasi
Kendala Utama
Keterlambatan pembayaran
Staf, Nasabah
Dipengaruhi kondisi finansial eksternal, sehingga pendekatan kaku kurang efektif
Perlu kelonggaran (QS. <i>Al-Baqarah</i> : 280)
Pendekatan fleksibel
Kendala Komunikasi
Respons nasabah rendah
Staf, Nasabah
Menunjukkan adanya gap komunikasi yang menghambat efektivitas penagihan
Perlu musyawarah dan keterbukaan (QS. <i>Asy-Syura</i> : 38)
Komunikasi persuasif
Kendala Administratif
Data tidak sesuai
Staf Administrasi
Menunjukkan lemahnya akurasi data yang berdampak pada kesalahan penagihan
Tidak sesuai prinsip kejujuran (<i>sidq</i>)
Pembaruan data

Lebih lanjut, hasil penelitian mengidentifikasi beberapa kendala dalam pelaksanaan penagihan. Keterlambatan pembayaran yang disebabkan oleh kondisi finansial nasabah menjadi kendala paling dominan, diikuti oleh rendahnya tingkat respons terhadap upaya penagihan serta permasalahan administratif berupa ketidaksesuaian data nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas penagihan tidak hanya ditentukan oleh sistem internal perusahaan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh faktor eksternal nasabah. Dengan demikian, meskipun prosedur telah berjalan sesuai SOP, hasil yang dicapai tetap bergantung pada kualitas interaksi dan kondisi ekonomi nasabah, sehingga menegaskan bahwa penagihan merupakan proses yang bersifat dinamis dan tidak sepenuhnya dapat dikendalikan secara administratif. Dalam perspektif yang lebih analitis, kendala

komunikasi yang ditunjukkan oleh rendahnya respons nasabah mengindikasikan adanya ketidakefektifan dalam penyampaian informasi, baik dari sisi media, frekuensi, maupun pendekatan yang digunakan. Hal ini memperkuat bahwa komunikasi bukan sekadar alat penyampaian informasi, tetapi menjadi faktor penentu dalam membangun pemahaman dan kesadaran nasabah terhadap kewajiban kontribusi, sejalan dengan pandangan Robbins dan Judge (2017) mengenai pentingnya komunikasi dalam meningkatkan efektivitas organisasi.

Dalam menghadapi kendala tersebut, PT XYZ Syariah menerapkan berbagai upaya seperti pendekatan komunikasi persuasif, pemberian edukasi ulang terkait kewajiban kontribusi, serta pembaruan data secara berkala. Pendekatan persuasif menjadi strategi yang paling relevan karena tidak hanya berorientasi pada pencapaian target penagihan, tetapi juga mempertimbangkan hubungan jangka panjang dengan nasabah. Strategi ini menunjukkan pergeseran dari pendekatan yang bersifat koersif menuju pendekatan relasional yang lebih adaptif, sebagaimana didukung oleh Rahmawati (2019) yang menekankan pentingnya pendekatan etis dalam meningkatkan kepatuhan.

Dari perspektif syariah, temuan ini dapat diinterpretasikan bahwa praktik penagihan seharusnya tidak hanya menekankan pemenuhan kewajiban, tetapi juga mengedepankan prinsip keadilan dan kemanusiaan. Keterlambatan pembayaran akibat kesulitan finansial nasabah menunjukkan perlunya penerapan prinsip pemberian kelonggaran sebagaimana dianjurkan dalam (QS. *Al-Baqarah*: 280). Selain itu, pendekatan komunikasi persuasif yang dilakukan perusahaan juga mencerminkan nilai musyawarah dan keterbukaan dalam menyelesaikan permasalahan antara perusahaan dan nasabah. Dengan demikian, efektivitas penagihan dalam lembaga keuangan syariah tidak hanya ditentukan oleh kekuatan sistem, tetapi juga oleh kemampuan perusahaan dalam mengintegrasikan nilai-nilai syariah ke dalam praktik operasionalnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa proses penagihan kontribusi nasabah pada PT XYZ Syariah telah dilaksanakan secara terstruktur sesuai prosedur, namun efektivitasnya belum sepenuhnya optimal. Hal ini disebabkan oleh faktor eksternal nasabah, seperti kondisi finansial yang memicu keterlambatan pembayaran, serta faktor internal berupa kurang optimalnya komunikasi dan permasalahan administratif. Dengan demikian, efektivitas penagihan tidak hanya ditentukan oleh sistem dan prosedur, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara perusahaan dan nasabah. Dalam menghadapi kendala tersebut, perusahaan menerapkan strategi komunikasi persuasif, edukasi nasabah, serta pembaruan data secara berkala. Temuan ini menunjukkan bahwa pendekatan penagihan yang bersifat relasional dan adaptif lebih efektif dibandingkan pendekatan administratif yang kaku, terutama dalam konteks lembaga keuangan syariah yang menekankan nilai keadilan dan kemanusiaan. Kontribusi ilmiah dari penelitian ini terletak pada penguatan perspektif bahwa penagihan kontribusi dalam lembaga keuangan syariah tidak dapat dipahami semata sebagai proses administratif, tetapi sebagai proses relasional yang mengintegrasikan aspek komunikasi dengan nilai-nilai syariah. Penelitian ini juga memberikan bukti empiris bahwa pendekatan persuasif berbasis prinsip syariah dapat menjadi strategi yang relevan dalam meningkatkan efektivitas penagihan.

Implikasi teoritis penelitian ini menunjukkan bahwa konsep efektivitas penagihan perlu dipahami secara lebih luas, tidak hanya dari sisi kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga dari aspek komunikasi interpersonal dan kondisi sosial-ekonomi nasabah. Dengan demikian, penelitian ini memperkaya kajian manajemen keuangan syariah dengan menekankan pentingnya integrasi antara pendekatan teknis dan pendekatan humanis dalam praktik penagihan. Keterbatasan penelitian ini terletak pada penggunaan metode studi kasus dengan jumlah informan yang terbatas, sehingga temuan penelitian belum dapat digeneralisasi secara luas. Selain itu, keterlibatan nasabah sebagai informan masih terbatas, sehingga perspektif yang diperoleh lebih banyak berasal dari pihak internal perusahaan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak informan dari sisi nasabah serta menggunakan pendekatan yang lebih luas agar memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

Daftar Pustaka

- Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions. (2020). *Shari'ah standards*. AAOIFI.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Ascarya. (2017). Akad dan produk bank syariah. *Rajawali Pers*.
- Bank Indonesia. (2020). *Laporan ekonomi dan keuangan syariah 2020: Bersinergi membangun ekonomi dan keuangan syariah*.
- Creswell, J. W. (2016). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.
- Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia. (2001). *Fatwa DSN-MUI Nomor 21/DSN-MUI/X/2001 tentang pedoman umum asuransi syari'ah*.
- Handayani, N. P., Widiastuti, D., Anwar, A., & Zahara, A. E. (2023). Problematika asuransi syariah (takaful) di Indonesia. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 6(4), 1068–1076. <https://doi.org/10.37329/ganaya.v6i4.2605>
- Islamic Financial Services Board. (2021). Guiding principles on governance for Islamic financial institutions.
- Karso, A. J. (2025). Asuransi syariah dalam menopang pemulihan ekonomi berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang perasuransian. *AKSIOMA: Jurnal Sains Ekonomi dan Edukasi*, 2(7), 1572–1594. <https://doi.org/10.62335/aksioma.v2i7.1468>
- Khilmi, S., Sunarsih, S., Febriyanto, A., & Yusro, S. N. Z. (2024). Determinant of Indonesian customers intention to use Islamic life insurance: Theory of planned behavior approach. *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 59–73. <https://doi.org/10.14421/EkBis.2024.8.1.2177>
- Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an. (2019). *Al-Qur'an dan terjemahannya: Edisi penyempurnaan 2019*. Badan Litbang dan Diklat, Kementerian Agama Republik Indonesia.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. Sage Publications.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Laporan perkembangan keuangan syariah Indonesia*.
- Priyatno, P. D., Sari, L. P., & Atiah, I. N. (2020). Penerapan maqashid syariah pada mekanisme asuransi syariah. *Journal of Islamic Economics and Finance Studies*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.47700/jiefes.v1i1.1927>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Septy Rahma Dwi, N. N. (2024). Upaya bank syariah dalam mengatasi pembiayaan bermasalah pada akad murabahah. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14173791>
- Sofjan, S., & Erdiansyah, R. (2024). Dinamika pengaruh komunikasi persuasif terhadap kepercayaan nasabah dalam konteks industri asuransi. *Kiwari*, 3(3), 553–559. <https://doi.org/10.24912/ki.v3i3.32029>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.
- Wijiharta. (2010). Perbandingan kualitas pelayanan bank syariah dengan bank konvensional di Yogyakarta bagi nasabah ganda menggunakan 'CARTER' model. *JBTI: Jurnal Bisnis: Teori dan Implementasi*, 1(1). <https://doi.org/10.18196/jbti.v1i1.2411>
- Yin, R. K. (2018). *A book review: Case study*.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods*. Sage Publications.