

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Kajian Pustaka.....	6
F. Kerangka Pemikiran.....	26
G. Langkah Langkah Penelitian.....	32
<b>BAB II      KAJIAN TEORITIS TENTANG TEORI KEDAULATAN NEGARA , TEORI TANGGUNG JAWAB, TEORI EFEKTIVITAS HUKUM, TEORI PERJANJIAN DAN TEORI PENYELESAIAN SENGKETA</b>	
A. Teori Kedaulatan Negara.....	37
B. Teori Tanggung Jawab.....	39
C. Teori Efektivitas Hukum.....	44
D. Teori Perjanjian.....	49
E. Teori Penyelesaian Sengketa (Piutang).....	53

### BAB III PENYELESAIAN PIUTANG TIDAK TERTAGIH DI PT.POS INDONESIA

A. Tinjauan Umum Tentang PT. Pos Indonesia	
1. Gambaran Umum PT.Pos Indonesia.....	58
2. Data Piutang PT.Pos Indonesia Secara Nasional.....	60
3. Data Piutang/Penjualan Kredit di Regional V Bandung.....	60
4. Peraturan Peraturan Internal PT. Pos Indonesia Yang Terkait Dengan Piutang.....	61
B. Faktor Faktor Penyebab Timbulnya Piutang Tidak Tertagih	
1. Faktor Internal ;	
a. Peraturan Persyaratan Pemberian Fasilitas Kredit.....	62
b. Administasi kelengkapan dokumen penagihan.....	64
c. Kecurangan Pegawai.....	66
d. Penawaran Fasilitas Kredit Secara Agresif.....	67
e. Manajemen Pengelolaan Piutang di Kantor Pos.....	68
f. Kelalaian Pegawai	
1) Tidak Menghentikan Fasilitas Kredit.....	69
2) Kelemahan Dalam Melakukan Analisa Kredit.....	70
g. Law Enforcement.....	71
2. Faktor Eksternal ;	
a. Pelanggan Tidak Memiliki Kemampuan Membayar Hutang.....	74
b. Pelanggan Tidak Memiliki Itikad Baik.....	75
C. Proses Penyelesaian Permasalahan Piutang Tidak Tertagih	
1. Negosiasi.....	75
2. Litigasi	
a. Perdata.....	76
b. Pidana.....	77
3. Peran BPK dan Kejaksaan Dalam Penanganan Piutang.....	79
D. Kendala Proses Penyelesaian Piutang Tidak Tertagih	
1. Kendala Internal	
a. Kebijakan Manajemen Dalam Bidang SDM.....	82
b. Penempatan/Rekrutmen Petugas Penagih.....	82

c.	Metode Penagihan.....	83
d.	Kapabilitas Petugas Penagih.....	83
e.	Pimpinan Unit.....	84
f.	Peran Satuan Pengawas Internal (SPI).....	84
g.	Law Enforcement.....	86
2.	Kendala Eksternal	
a.	Kemampuan Keuangan Pelanggan.....	87
b.	Pelanggan Yang Tidak Memiliki Itikad Baik.....	88
E.	Upaya Untuk Mengatasi Kendala Piutang Tidak Tertagih	
1.	Upaya Internal	
a.	Transfer Knowledge dan Dokumentasi.....	88
b.	Perubahan Peraturan Pemberian Fasilitas Kredit.....	90
c.	Sosialisasi.....	91
d.	Kebijakan Pemberian Discount Terhadap Mitra Yang Memiliki Itikad Baik.....	91
e.	Pembenahan Internal	
1)	SDM.....	92
2)	Dokumentasi/Administrasi Piutang.....	92
3)	Law Enforcement.....	93
2.	Upaya Eksternal	
a.	Pemberian Bantuan Terhadap Pelanggan Yang Memiliki Itikad Baik.....	95
b.	Tuntutan Hukum (Perdata/ Pidana) Terhadap Pelanggan Yang Memiliki Itikad Tidak Baik.....	96

#### BAB IV PENUTUP

A.	Kesimpulan.....	99
B.	Saran.....	100

#### DAFTAR KEPUSTAKAAN



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG