

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis pada PT Mandiri Tunas Finance Cabang Bandar Lampung dapat di ambil serta dikumpulkan data yang diperlukan adalah sebagai berikut :

4.1.1 Survey

Yang dimaksud dengan *survey* adalah suatu proses untuk memperoleh data dan informasi dari pemohon dan/atau pihak lain yang akan digunakan dalam melakukan analisa kredit terhadap kelayakan Pemohon memperoleh pembiayaan. Proses ini dimulai dari saat ME membuat janji dengan pemohon untuk melakukan *interview* dengan pemohon dan diakhiri dengan pembuatan hasil *survey*.

Survey yang baik akan mendapatkan informasi yang mendalam dan menyeluruh tentang kemampuan pemohon, bila tidak dilakukan secara tepat, maka akan mengakibatkan informasi yang salah sehingga:

1. Menolak pemohon yang sebenarnya layak, atau

2. Menyetujui permohonan pembiayaan pemohon yang sebenarnya tidak layak.

Tahap-tahap *survey* adalah sebagai berikut :

1. **Memperoleh data awal**

Pada saat memperoleh data awal, biasanya data yang diperoleh sangat minimal, hanya terdiri dari :

- a. Fotokopi identitas (KTP/SIM/Passpor/Kitas) pemohon dan pasangan (bila telah berkeluarga).
- b. Fotokopi kartu keluarga pemohon.
- c. Fotokopi bukti kepemilikan rumah (misal: rekening listrik).
- d. Fotokopi bukti penghasilan (misal: rekening tabungan).
- e. Struktur pembiayaan yang diajukan.

2. **Persiapan *interview* dengan pemohon, terdiri dari :**

- a. Perencanaan.
- b. Pembuatan janji dengan Pemohon.
- c. Persiapan.

3. ***Interview* dengan Pemohon**

Tidak ada cara yang baku dalam melakukan *interview*, semua tergantung situasi dan kondisi dilapangan. Dalam tahap ini yang perlu dilakukan adalah :

- a. Pembukaan.
- b. Pengamatan.

- c. Pembicaraan.
- d. Perpisahan.

4. *Credit checking*

Pada dasarnya *Credit checking* adalah salah satu langkah dalam melakukan *survey* untuk mengecek kebenaran keterangan yang diberikan oleh pemohon. Selain itu juga untuk memperoleh gambaran mengenai reputasi dan kredibilitas pemohon itu sendiri, ada beberapa cara dalam melakukan *Credit checking*, yaitu :

- a. Data yang diperoleh dari pemohon
Melakukan pengecekan berdasarkan data yang diperoleh dari Pemohon.
- b. Dari hasil *interview* dengan Pemohon
Melakukan pengecekan terhadap keterangan yang diperoleh dari Pemohon
- c. Dari lingkungan sekitar rumah Pemohon
Melakukan pengecekan ke tetangga dan lingkungan sekitar rumah pemohon, untuk mengetahui karakter dan reputasi Pemohon di lingkungan seekitar rumahnya.

1. *Analisis kelayakan pemohon*

Setelah memperoleh keterangan yang memadai dari Pemohon, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisa mengenai keayakan Pemohon dengan menggunakan konsep **1P + 5C**, yaitu :

a. *Purpose*

Tujuan pemohon untuk mendapatkan kredit harus benar-benar jelas, yaitu antara:

- 1) Keinginan Pemohon untuk mengambil dana tunai (*direct financing*) atau
- 2) Membeli kendaraan untuk kepentingan pribadi atau
- 3) Untuk menunjang kegiatan operasi usahanya.

b. *Character*

Merupakan analisa mengenai karakter, reputasi dan pengalaman Pemohon, yang informasinya diperoleh selama jalannya *interview* dan melalui *Credit checking*. Dan bila merupakan *existing customer* PT Mandiri Tunas Finance, maka *Historical payment* maupun rekomendasi KKE mengenai karakter pemohon dapat digunakan sebagai sumber informasi.

Karakter dapat dibedakan menjadi 2, yaitu :

- 1) Secara Perorangan.
- 2) Secara Badan Hukum (PT)

c. *Capacity*

Hal ini berhubungan dengan seberapa besar kemampuan dari pemohon untuk membayar kewajiban setiap bulan, baik kepada PT Mandiri Tunas Finance, maupun kepada pihak ketiga lainnya.

Kapasitas dapat dilihat dari beberapa sumber, antara lain :

- 1) Rekening Koran dan Tabungan
- 2) Nota-nota/ bon penjualan
- 3) Slip gaji/ surat keterangan penghasilan
- 4) Estimasi pendapatan

Setelah kita mengetahui berapa besar pendapatan (kredit) dan pengeluaran (debet) setiap bulannya, baik berdasarkan rekening koran/ tabungan dan estimasi pendapatan, maka dapat dicari *profit margin* (keuntungan) dari bisnis Pemohon tersebut.

Adapun rumusnya adalah :

Profit = [(Harga jual – Harga beli) - Biaya oprasional] - [Biaya Bunga Bank + Rumah tangga + Angsuran *Leasing* + lain-lain]].

Selain informasi yang diperoleh dari rekening koran/ tabungan dan estimasi pendapatan, maka sumber lain adalah : laporan keuangan (baik *audited* maupun *unaudited*), dimana laporan keuangan di sini biasanya disajikan dalam 2 (dua) laporan, yaitu Neraca (menjelaskan Pendapatan, Pengeluaran, dan Keuntungan).

Laporan keuangan ini biasanya dibuat oleh suatu badan usaha, seperti PT, Fa (Firma), CV, PD, dan UD. Penyajiannya dapat dilakukan setiap setengah tahun atau pertahun.

d. *Capital*

Point ini banyak membahas mengenai modal pemohon, dimana bisa diperinci menjadi 2, yaitu:

- 1) Modal yang dapat dengan cepat dicairkan
- 2) Modal yang tidak dapat dicairkan dengan cepat

e. *Condition*

Pada dasarnya hal ini banyak berkaitan dengan sesuatu yang abstrak atau penuh ketidakpastian karena banyak variabel yang mempengaruhi, seperti : faktor politik, keamanan, cuaca, lingkungan, dan social budaya. Akan tetapi kita dapat memprediksi hal-hal yang mempengaruhi dianggap tetap (*ceteris paribus*) selama jangka waktu pembiayaan (jangka pendek).

Langkah-langkah yang harus diambil, yaitu :

- 1) Analisa secara makro (umum)

Apakah pemohon memiliki pengalaman yang cukup dalam menangani bisnis tersebut.

- 2) Analisa secara mikro (khusus)

Apakah bisnis pemohon memiliki masa depan yang baik.

f. *Collateral*

Hal ini banyak berkaitan dengan nilai nominal nyata dari kendaraan yang akan kita biyai, maka jelas-jelas akan menimbulkan nilai pembiayaan (NTF) cenderung lebih besar,

karena kecilnya uang muka (*down payment*). Hal ini akhirnya akan merugikan perusahaan, karena apabila pemohon tersebut macet dan atau kendaraanya ditarik, harga jualnya akan menurun (hal itu bisa diakibatkan karena kendaraan sudah rusak harga pasaran turun). Penyebab lain yang dapat menurunkan nilai *collateral* (secara ekonmis dan teknis) adalah tujuan dari permohonan pembiayaan ini, terutama untuk pemakaian yang terlalu *overtime/load* atau untuk direntalkan. Apabila memang harga kendaraan tersebut jauh lebih tinggi dibandingkan dengan harga patokan yang dikeluarkan oleh HO, maka sangat diharapkan untuk dilampirkan sekurang-kurangnya 3 (*dealer*) rekanan PT Mandri Tunas Finance sebagai referensi harga. Selain itu untuk menghindari terjadinya penurunan harga jual kembali atas kendaraan yang kita biayai maka sangat perlu diperhatikan kondisi fisik kendaraan (cat, kerusakan karena karat, bekas tabrakan), merk, type, jenis dan tahun kendaraan/umur kendaraan, plat nomor kendaraan (bila luar daerah akan sangat sulit untuk dijual kembali) dan warna kendaraan.

Jika kondisi fisik kurang memadai, maka dapat dipilih beberapa alternative seperti :

1. Mengganti unit kendaraan yang akan kita biayai
2. Menaikan uang muka (DP)

3. Menjaminkan unit lain yang merupakan milik pemohon sebagai jaminan tambahan.
4. *Cross collateral* dan *cross default* antara transaksi saat ini dengan transaksi sebelumnya (jika ada), karena hal ini erat kaitannya untuk menaikan *collateral coverage* (*cc*) dan juga menjaga kelancaran pembayaran (karena jika salah satu kontrak bermasalah, maka kontrak lain dinyatakan sama).

Untuk teknik analisa 1P + 5C merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain, karena pemohon dapat diklasifikasikan menjadi 4 tipe dan tergantung ME untuk dapat memilihnya :

1. Mampu tetapi tidak mau bayar
2. Mampu dan mau bayar
3. Tidak mampu dan tidak mau bayar
4. Tidak mampu tetapi mau bayar (keterlambatan pembayaran)

4.1.2 Penagihan (*collection*) *Collection* adalah pengelolaan piutang sebagai akibat adanya perjanjian pembiayaan.

Collection diperlukan ketika terjadi hal-hal sebagai berikut :

1. *Past Due*

Tagihan yang telah melewati jatuh tempo hingga batas tanggal yang telah ditentukan dan belum tertagih.

2. *Bad Account*

Konsumen yang telah dinyatakan sebagai konsumen yang tidak tepat waktu dalam pembayaran hutang sudah mempunyai *record* pembayaran yang sering tidak tepat waktu walaupun belum sampai menjadi *bad debt*.

3. *Bad Debt*

Konsumen yang telah dinyatakan sebagai konsumen yang kurang atau tidak baik sebab menurut kebijakan perusahaan untuk klasifikasi *past due* > 90 hari dikatakan sudah *bad customer (bad debt)* dan tentunya sudah tidak layak diberikan fasilitas pembiayaan dikemudian hari.

Tujuan *collection* :

1. Mengusahakan agar pembayaran dari konsumen sesuai tanggal jatuh tempo.
2. Mengoptimalkan laba.
3. Meminimalkan kerugian atas angsuran yang tertunggak.
4. Menjaga kestabilan dan kesehatan keuangan perusahaan.

Langkah-langkah penanganan *account-account past due* adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1
Langkah-langkah penanganan *account-account past due*

Maksimum Toleransi <i>past due</i> (hari)	Langkah-langkah minimum yang sudah harus dilakukan	
	Umum(<i>starter Past due > 6 bulan</i>)	Non- <i>starter Past due</i> muncul antara angsuran 1 s/d (berlaku khusus untuk konsumen awal-non <i>existing customer</i>)
≤ 6 hari	<ul style="list-style-type: none"> • Telepon 	<ul style="list-style-type: none"> • Kunjungan ke 1 • Surat pemberitahuan
6 < hari ≤ 9 9 < hari ≤ 30	<ul style="list-style-type: none"> • Kunjungan ke-1 • Surat pemberitahuan • Kunjungan ke-2 • Surat peringatan 	<ul style="list-style-type: none"> • Kunjungan ke-2 • Surat peringat • Kunjungan ke-3 • Surat peringatan terakhir
30 < hari ≤ 60	<ul style="list-style-type: none"> • Kunjungan ke-3 • Surat peringatan terakhir 	<ul style="list-style-type: none"> • Surat tugas tarik unit • Blokir BPKB
60 < hari ≤ 90	<ul style="list-style-type: none"> • Surat tugas tarik unit • Blokir BPKB 	<ul style="list-style-type: none"> • Penarikan barang
90 < hari ≤ 120	<ul style="list-style-type: none"> • Penarikan barang 	
14 hari setelah ditarik	<ul style="list-style-type: none"> • Jual barang tarikan 	

Penarikan barang dilakukan apabila perusahaan telah melakukan langkah terakhir, seperti : pengiriman Surat Pemberitahuan, Surat Peringatan, Surat Peringatan Terakhir, Serta pendekatan, akan tetapi tidak mendapatkan tanggapan dari konsumen. Maka langkah yang harus dilakukan adalah menarik barang tersebut.

Tetapi terlebih dahulu harus dilakukan persiapan-persiapan penarikan barang yang dalam rangka untuk menentukan strategi, antara lain :

1. Mengetahui lokasi tempat penarikan.

2. Cara menghadapi konsumen pada saat penarikan barang.
3. Berbagai pertimbangan dalam melakukan penarikan.

Sebelum melakukan operasi barang, hal-hal yang harus diketahui berkaitan dengan *lessee* atau konsumen (selanjutnya disebut konsumen), dan barang yang dibiayai, antara lain?

1. Analisa data konsumen:
 - a. Status sosial konsumen
 - b. Pekerja/ jabatan konsumen
 - c. Alamat konsumen
2. Melakukan analisa:
 - a. Kebiasaan konsumen dalam melakukan pembayaran angsuran.
 - b. *Historicall payment* (pernah berapa kali terlambat, denda sudah bayar belum)
 - c. Tipe atau karakter konsumen (dari penanganan sebelumnya)
 - d. Aspek *resale value* barang tarikan
3. Keberadaan barang jelas dan pasti:
 - a. *Visit* lokasi alat untuk *leasing*
 - b. Analisa keadaan lapangan
4. Analisa kekuatan konsumen
5. Lakukan koordinasi dengan aparat setempat (bila perlu)
6. Analisa/estimasi biaya yang akan timbul dari penarikan tersebut
7. Lakukan koordinasi dengan berbagai pihak
8. Lakukan penarikan barang
9. Simpan barang di lokasi yang aman.

Dalam melaksanakan penarikan barang, seorang KKE/STK harus melakukan beberapa persiapan, yaitu:

1. Persiapan Administratif, harus mempersiapkan antara lain:
 - a. Legal dokumen
 - b. Surat ugas yang ditandatangani oleh pimpinan cabang
 - c. Fotokopi surat-surat pemberitahuan yang pernah di kirim kepada konsumen
 - d. Dan dokumen lainnya yang mendukung (bila diperlukan).
2. Persiapan pendukung:
 - a. KKE/STK harus memahami tentang pasal-pasal yang tercantum dalam dokumen perjanjian.
 - b. Sedapat mungkin mempersiapkan fotokopi data atau dokumen yang lengkap mengenai konsumen tersebut.
 - c. Meningkatkan kemampuan dalam hal komunikasi, negosiasi dan *personal approach*

Caranya saat menandatangani konsumen, maka usahakan:

1. Menimbulkan kesan yang baik, tidak bersifat pemaksaan atau kasar
2. Harus menerangkan dengan jelas suatu permasalahannya dengan komunikasi
3. Lakukan pendekatan untuk setiap pembicaraan dengan mempertimbangkan tipe konsumen. Ciptaan keadaan agar konsumen membayar angsuran atau menyerahkan barang dengan sendirinya.

3. Menyusun strategi

Mempersiapkan teknik-teknik yang terarah guna mencapai penyelesaian yang maksimum.

Hal-hal yang harus dilakukan pada saat pelaksanaan penarikan barang, antara lain:

1. Temukan keberadaan konsumen atau barangnya
2. Kuasai medan yang akan dihadapi
3. Temui konsumen dan jelaskan keperluan PT. Mandiri Tunas Finance secara baik-baik dan simpatik
4. Tunjukkan Surat Tugas dan jelaskan isinya
5. Terlebih dahulu dilakukan pengecekan fisik (no. Rangka dan mesin) barang tersebut.
6. Minta kunci serta STNK-nya kendaraan
7. Tetap lakukan penarikan seandainya konsumen tidak mau menyerahkan STNK
8. Buatkan tanda terima barang (F-041)
9. Berikan atensi dan empati atas permasalahan yang dialami konsumen
10. Ajukan alternatif-alternatif penyelesaian masalah dan lakukan negosiasi
11. Berikan penjelasan bahwa PT. Mandiri Tunas Finance menunggu +/- 14 hari kerja (2 minggu), agar konsumen dapat melunasi seluruh hutang-hutangnya

12. Tetapkan satu keputusan dan lakukan tindakan persuasif (pendekatan kepada konsumen) dan tegas dengan tetap menjaga tujuan tugas dan citra PT. Mandiri Tunas Finance
13. Jika dipandang ada hal-hal yang membahayakan, maka perlu menghubungi atau mendekati tokoh-tokoh formal dan informal dilingkungan sosial setempat dan aparat
14. Bila barang berhasil dibawa, maka barang tarikan tersebut secara fisik harus diserahkan ke kantor PT. Mandiri Tunas Finance untuk diregristasikan dan selanjutnya disimpan di tempat yang aman
15. Jika konsumen kebeatan menyerahkan STNK dan tidak mau menandatangani BAST, upayakan unit tetap di tarik.

4.1.3 *field auditor*

4.1.3.1 Fungsi, tugas, dan tanggung jawab *field auditor*

- a. melakukan pengecekan ulang dilapangan atau laporan dari pihak *marketing* atau kredit kontrol atau bagian lainnya, untuk memastikan bahwa seluruh prosedur kerja telah dilaksanakan oleh bagian terkait. Dalam menjalankan tugasnya *field auditor* harus memiliki integritas diri yang tinggi dan melakukan *cross* untuk memastikan kebenaran informasi yang diberikan.
- b. Melaporkan hasil temuan secara objektif ke kantor pusat dan pimpinan cabang

- c. Mempertanggungjawabkan seluruh penemuan secara independen dan profesional
- d. menjaga kode etik profesi: integritas (jujur, disiplin, profesional), obyektif, menjaga kerahasiaan, memelihara kompetensi.

Penilaian Performance

- a. Penilaian *performance* dilakukan bersama oleh IAD *head* dan pimpinan cabang, dengan meminta input dari *Field Auditor coordinator* yang melakukan kontrol atas laporan yang bersangkutan.
- b. rotasi akan dilakukan secara rutin untuk wilayah regional yang sama, atau berdasarkan keputusan dari IAD *Head*.

4.1.3.2 Panduan *Visit* ke Konsumen

1. Tujuan Visit

- a. Memastikan informasi mengenai konsumen dan unit yang dibiayai sebagaimana tercantum dalam Laporan Hasil *Survey* maupun laporan lainnya telah sesuai dengan kondisi yang dilaporkan
- b. Memastikan tidak terjadi penyimpangan atas ketentuan perusahaan dan kebijakan yang berlaku

- c. Memperoleh informasi dan masukan dari konsumen atas pelayanan yang diberikan oleh PT Mandiri Tunas Finance

2. *Prioritas konsumen yang di visit*

- a. Kontrak yang berasal dari penjual perorangan dan individual
- b. Kontrak CFD
- c. Kontrak dengan *down payment* rendah (misal: DP 10%)
- d. Kontrak *repeat order*(RO) dengan kondisi:
 - 1. NTF kontrak selanjutnya>NTF kontrak sebelumnya
 - 2. Tujuan pembiayaan untuk dipakai sendiri atau bukan untuk tujuan produktif sementara kontrak sebelumnya masih berjalan

Untuk kontrak RO > 6 bulan wajib membaca map aplikasi untuk kontrak sebelumnya.

- e. Kontrak *Reschedule*
- f. Kontrak lain sesuai analisa *field Auditor* pada aplikasi, antara lain kontrak dengan kondisi-kondisi sebagai berikut:
 - 1. Konsumen atau pasangan memiliki profesi sebagai penjual kendaraan (*supplier*)
 - 2. Foto domisili dan unit tidak ada atau tidak jelas atau kondisinya tidak meyakinkan
 - 3. Kelengkapan data konsumen tidak lengkap atau terdapat indikasi diubah

4. Kontrak tidak direkomendasikan oleh *Credit Analyst* (CA)
 - g. Kontrak yang berasal dari KPP
 - h. Kontrak *pastdue*/NA
 - i. Kontrak *floor Financing*
3. ***Persiapan Visit***

Hal-hal yang harus diperhatikan antara lain:

1. Baca map aplikasi dan catat poin-poin penting:
 - a. Fokus terhadap adanya indikasi penyimpanan (misal: tidak ada foto, ada coretan KTP, dan lain-lain)
 - b. Perhatikan kewajaran harga jual dengan harga patokan PT Mandiri Tunas Finance
2. Fotokopi *survey report* dan data penduduk lain, mial: denah lokasi
3. Tidak membawa map aplikasi karena beresiko tercecer atau hilang
4. Mencetak atau meminta *Aging Report* (Laporan *Pastdue*) secara mingguan atau bulanan dari sistem, untuk menentukan kontrak *pastdue* yang perlu dikunjungi. Prioritas *visit* adalah konsumen luar kota dengan kondisi berikut :
 - a) Kontrak *pastdue* non starter (kontrak yang baru berjalan \leq bulan)

- b) Kontrak *pastdue* ≥ 30 hari
- c) Kontrak NPL (*Non Performing Loan*), yaitu kontrak yang sudah dihapuskan tetapi keberadaan konsumen dan unit masih ada dan terlihat

4. *Pelaksanaan Visit*

Pada prinsipnya tidak ada cara yang baku dalam melakukan visit. Semua tergantung kepada situasi dan kondisi lapangan.

5. *Teknik Penggalan Informasi*

- 1) Kontrak non *pastdue* (*new booking, repeat order, reschedulling*). Hal-hal yang dapat ditanyakan, disesuaikan dengan kondisi masing-masing kontrak :
 - a) Bila bertemu langsung dengan konsumen :
 - Tujuan pemakaian barang
 - Keberadaan unit yang dibiayai \rightarrow untuk mengidentifikasi apakah kendaraan digunakan oleh konsumen atau orang lain.
 - Status kepemilikan rumah dan alamat tempat tinggal konsumen \rightarrow ditanyakan jika rumah bukan milik konsumen atau data yang dilampirkan ke PT Mandiri Tunas Finance bukan rumah tempat tinggal konsumen

- Kebenaran dari keberadaan *supplier* saat unit tersebut diambil
 - Apakah ME melakukan *survey*, baik kerumah atau tempat usaha konsumen
 - Struktur pembiayaan dan jumlah pembayaran TDP ke *supplier* dan OTR -> bila jumlahnya tidak sesuai, usahakan minta diperlihatkan kwitansi TDP yang diberikan oleh *supplier*, lalu cocokan dengan struktur pembiayaan yang ada
 - Komentar atau input atas pelayanan yang diberikan PT Mandiri Tunas Finance selama ini
 - Informasi lainnya sehubungan dengan kontrak yang dibiayai
- b) Bila bertemu dengan pasangan konsumen :
- Apakah pasangan konsumen telah memberikan persetujuan kepada konsumen untuk melakukan pengikatan dengan PT Mandiri Tunas Finance
 - Tujuan pemakaian barang
 - Keberadaan barang yang dibiayai → untuk mengidentifikasi apakah kendaraan digunakan oleh konsumen atau orang lain
 - Status kepemilikan rumah dan alamat tempat tinggal konsumen → ditanyakan jika rumah bukan milik

konsumen atau data yang dilampirkan ke PT Mandiri Tunas Finance bukan rumah tempat tinggal konsumen

- Informasi lain yang diketahui oleh pasangan konsumen (berpatokan pada poin “bila bertemu langsung dengan konsumen” di atas)
- c) Bila bertemu dengan anggota keluarga atau orang yang tinggal serumah dengan konsumen (misal: anak, pembantu rumah tangga)
- Keberadaan barang yang dibiayai → untuk mengidentifikasi apakah kendaraan digunakan oleh konsumen atau orang lain
 - Status kepemilikan rumah dan alamat tempat tinggal konsumen → ditanyakan jika rumah bukan milik konsumen atau data yang dilampirkan ke PT Mandiri Tunas Finance bukan rumah tempat tinggal konsumen
 - Informasi lain yang diketahui oleh anggota keluarga atau orang yang tinggal serumah dengan konsumen (berpatokan pada point “bila bertemu langsung dengan konsumen” di atas)
- d) Bila jawaban konsumen/pasangan/anggota keluarga/orang yang tinggal serumah dengan konsumen kurang meyakinkan, maka hal-hal dibawah ini dapat ditanyakan kepada tetangga atau lingkungan disekitar tempat tinggal konsumen :

- Keberadaan barang yang dibiayai dan ciri-ciri barang tersebut → untuk mengidentifikasi apakah kendaraan digunakan oleh konsumen atau orang lain
- Berapa lama unit sudah digunakan oleh konsumen → untuk transaksi yang diindikasikan sebagai transaksi CFD terselubung
- Status rumah konsumen (milik sendiri/ keluarga/ kontrak), serta berapa lama konsumen sudah tinggal di sana
- Status usaha/ pekerjaan konsumen saat ini, serta reputasi konsumen
- Informasi lain yang diketahui oleh tetangga disekitar tempat tinggal konsumen

2) **Kontrak *pastdue***

Hal-hal yang dapat ditanyakan, disesuaikan dengan kondisi masing-masing kontrak.

- a) Bila bertemu langsung dengan konsumen
 - Keberadaan barang, apakah masih dikonsumsi atau sudah dialihkan
 - Masalah yang dihadapi konsumen sehingga terjadi *pastdue* dan kondisi keuangan/ usaha konsumen terkini
 - Metode pembayaran yang dilakukan → apakah datang ke kantor PT Mandiri Tunas Finance atau transfer atau melalui kantor pusat atau *supplier* atau pihak lain

atau ditagih oleh KKE → *cross check* tanggal dan jumlah pembayaran terakhir ke PT Mandiri Tunas Finance

- Kapan *follow-up pastdue* terakhir yang dilakukan
 - Informasi lainnya sehubungan dengan kontrak *pastdue* tersebut
- b) Bila bertemu dengan pasangan atau anggota keluarga atau orang yang tinggal serumah dengan konsumen (misal: anak, pembantu rumah tangga) atau tetangga atau lingkungan disekitar tempat tinggal konsumen
- Keberadaan konsumen, apakah masih tinggal di alamat domisili atau sudah pindah → bila sudah pindah, minta informasi mengenai alamat baru konsumen + nomor telpon (bila ada)
 - Keberadaan barang, apakah masih di konsumen atau sudah dialihkan
 - Status usaha/ pekerjaan konsumen saat ini, serta reputasi konsumen
 - Informasi lainnya sehubungan dengan kontrak *pastdue* tersebut

6. *Tindak Lanjut Atas Hasil Visit*

- 1) Bila ada temuan yang masih harus di *cross check*, wajib tetap dilaporkan kepada *Field Auditor*

Coordinator, namun diberi catatan/ note: “Tidak Ditindaklanjuti Dulu Kepemimpin Cabang”.

- 2) Untuk kasus alih kontrak yang perlu diperhatikan :
 - a) Kapan dilakukan alih kontrak
 - b) Identitas dan alamat Pengguna unit sudah diperoleh
 - c) Lakukan *cross check* ke alamat Pengguna unit
 - d) Sarana alih kontrak secara resmi di “target *deadline*”nya
- 3) Jika ada kasus *upping* TDP oleh *supplier*:
 - a) Tampung informasi yang diterima
 - b) Minta bukti (bila memungkinkan), namun tidak perlu mengkonfrontasikan dengan jumlah menurut catatan PT Mandiri Tunas Finance
 - c) Sampaikan selisih tersebut ke Pimpinan Cabang untuk ditindaklanjuti
 - d) Buat daftar *supplier* yang sering melakukan *upping* biaya administrasi
- 1) Bila diketahui bahwa unit tidak berada di konsumen (misal: alih kontrak, kontrak “atas nama”, dan lain-

lain), maka wajib dilakukan *visit* dan hasilnya harus dijelaskan pada laporan :

- a) Siapa pemegang unit tersebut sekarang
- b) Di mana lokasi unit tersebut sekarang

4.1.3.3 Teknik *Review*

Hal-hal yang harus diperhatikan pada saat *visit* :

- a) Kebenaran fisik dibandingkan dengan dokumen unit tersebut, seperti: nomor seri unit tersebut
- b) Kondisi foto dibandingkan dengan data/ foto yang terdapat di file PT Mandiri Tunas Finance
- c) Lokasi unit apakah sesuai dengan lokasi proyek di mana unit tersebut digunakan
- d) Usahakan konsumen apakah sesuai dengan usaha yang ada dijelaskan di Laporan Hasil *Survey*

4.1.4.1 Penetapan Target *Early Payment Default (EPD)*

Salah satu target perusahaan yang berhasil didapatkan penulis adalah Penetapan Target *Early Payment Default (EPD)* selama 10 bulan terakhir pada perusahaan cabang yaitu :

Tabel 4.2
Target *Early Payment Default (EPD)* 2013/2014

Pencapaian/Target	Nama	Mei	Juni	Juli	Agustus	September
Pencapaian	Lampung Motor					
Target Cabang	Lampung Motor	7.11%	6.27%	5.54%	5.10%	4.66%
Pencapaian/Target	Nama	Oktober	November	Desember	Januari	Februari
Pencapaian	Lampung Motor					
Target Cabang	Lampung Motor	4.32%	5.45%	6.71%	4.95%	4.99%

4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis pada PT Mandiri Tunas Finance Cabang Bandar Lampung mengenai Target *Early Payment Default (EPD)* dalam meminimalisasi piutang tak tertagih (*bad debt*). Maka pembahasan yang dilakukan sebagai berikut:

4.2.1 Manfaat Target *Early Payment Default (EPD)* dalam Meminimalisasi Piutang Tak Tertagih (*Bad Debt*) Pada Perusahaan PT Mandiri Tunas Finance

Berdasarkan hasil dari penelitian, penulis melihat bahwa Target *Early Payment Default (EPD)* pada PT Mandiri Tunas Finance sangat bermanfaat dalam meminimalisasi piutang tak tertagih (*bad debt*). Hal

ini dapat terlihat dari adanya prosedur pemberian kredit (*survey*) yang dilaksanakan dengan efektif, prosedur penagihan (*collection*) yang dilaksanakan dengan efektif, serta adanya penetapan dan penyelenggaraan pengendalian intrn yang layak (*Field Auditor*).

Penyidikan dan analisis kredit terdiri dari beberapa tata cara, yaitu: berkas dan pencatatan, data pokok minimal dan analisis pendahuluan, penelitian data, penelitian atas realisasi-realisasi usaha, penelitian atas rencana-rencana usaha, penelitian dan penilaian barang-barang jaminan tambahan, *financial statment* sebagai syarat, penelitian pendahuluan atas laporan-laporan keuangan, analisis kebutuhan modal kerja dan analisis kebutuhan investasi. Dari beberapa tata cara tersebut di atas dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa point penting untuk bagian *Marketing Executive* dan *Field Auditor* adalah prinsip **1P + 5C**, yaitu : *Purpose, Capacity, Capital, Collateral, Condition, Character*. Sedangkan untuk bagian *Credit Control Executive* dan *Field Auditor* point pentingnya adalah pelaksanaan prosedur yang semestinya sesuai waktu atau tempo yang sudah ada. *Follow up* nasabah *past due*, dan pengecekan keadaan, keberadaan, dan kepemilikan serta memahami benar proses penagihan angsuran dan penarikan unit sesuai dengan peraturan atau undang-undang yang berlaku

Sedangkan hasil yang diperoleh berdasarkan tingkat penetapan piutang tak tertagih (*bad debt*) hasil yang dicapai oleh perusahaan

sudah cukup memuaskan jika dibandingkan dengan target perusahaan, yaitu :

Tabel 4.3
Perbandingan Target Cabang dan Pencapaian

Pencapaian/Target	Nama	Mei	Juni	Juli	Agustus	September
Pencapaian	Lampung Motor	4.27%	4.61%	5.23%	5.43%	4.66%
Target Cabang	Lampung Motor	7.11%	6.27%	5.54%	5.10%	4.66%
Pencapaian/Target	Nama	Oktober	November	Desember	Januari	Februari
Pencapaian	Lampung Motor	3.62%	3.58%	6.03%	4.75%	5.70%
Target Cabang	Lampung Motor	4.32%	5.45%	6.71%	4.95%	4.99%

Dari perbandingan tersebut dapat diketahui bahwa tingkat piutang tak tertagih serta kerugian yang diterima akibat piutang tak tertagih dapat diminimalisasi dengan baik.

Selain pada uraian di atas manfaat target *early payment default (epd)* dalam meminimalkan piutang tak tertagih (*bad debt*) dapat terlihat dari hasil wawancara yang menyajikan kinerja bagian terkait dalam melakukan tugas dengan semestinya.

4.3 Faktor-faktor Penyebab Munculnya Kredit Bermasalah/Macet

Munculnya kredit bermasalah termasuk di dalamnya kredit macet, pada dasarnya tidak terjadi secara tiba-tiba, melainkan melalui suatu proses. Terjadinya

kredit macet dapat disebabkan baik oleh pihak *leasing* (pembiayaan) maupun debitur. Faktor-faktor penyebab yang merupakan kesalahan pihak *leasing* adalah:

1. Keteledoran pembiayaan mematuhi peraturan pemberian kredit yang telah digariskan;
2. Terlalu mudah memberikan kredit, yang disebabkan karena tidak ada patokan yang jelas tentang standar kelayakan permintaan kredit yang diajukan;
3. Konsentrasi dana pembiayaan pada sekelompok debitur atau sektor usaha yang beresiko tinggi;
4. Kurang memadainya jumlah eksekutif dan staf bagian kredit yang berpengalaman;
5. Lemahnya bimbingan dan pengawasan pimpinan kepada para eksekutif dan staf bagian kredit;
6. Jumlah pemberian kredit yang melampaui batas kemampuan *leasing*;
7. Lemahnya kemampuan *leasing* mendeteksi kemungkinan timbulnya kredit bermasalah, termasuk mendeteksi arah perkembangan arus kas (cash flow) debitur lama;

Tidak mampu bersaing, sehingga terpaksa menerima debitur yang kurang bermutu. Sedang faktor-faktor penyebab kredit macet yang diakibatkan karena kesalahan pihak debitur antara lain:

Menurunnya kondisi usaha bisnis perusahaan, yang disebabkan merosotnya kondisi ekonomi umum dan bidang usaha dimana mereka beroperasi;

1. Adanya salah urus dalam pengelolaan usaha bisnis perusahaan, atau karena kurang berpengalaman dalam bidang usaha yang mereka tangani;
2. Problem keluarga, misalnya perceraian, kematian, sakit yang berkepanjangan, atau pemborosan dana oleh salah satu atau beberapa orang anggota keluarga debitur;
3. Kegagalan debitur pada bidang usaha atau perusahaan mereka yang lain;
4. Kesulitan likuiditas keuangan yang serius;
5. Munculnya kejadian di luar kekuasaan debitur, misalnya perang dan bencana alam;
6. Watak buruk debitur (yang dari semula memang telah merencanakan tidak akan mengembalikan kredit).

4.4 Indikasi Kredit Macet

Untuk mendeteksi kemungkinan terjadinya kredit bermasalah atau kredit macet sedini mungkin, dapat dilakukan dengan memperhatikan gejala-gejala sebagai berikut: Terjadinya penundaan yang tidak normal dalam penerimaan laporan keuangan, pemyaran cicilan atau dokumen lainnya;

Adanya penyelidikan yang tidak terduga dari lembaga-lembaga pembiayaan lainnya mengenai nasabah tersebut;

- a. Keluarnya anggota eksekutif perusahaan;
- b. Terjadi perubahan kegiatan usaha misalnya masuknya pesaing baru atau produk baru yang sejenis;

- c. Meningkatnya penggunaan fasilitas *overdraft*;
- d. Perusahaan nasabah mengalami kekacauan;
- e. Ditemukannya kegiatan ilegal atas usaha nasabah;
- f. Permintaan tambahan kredit;
- g. Permohonan perpanjangan atau penjadwalan kembali kredit;
- h. Usaha nasabah yang terlalu ekspansif;

Kreditur lain melakukan proteksi atas kredit yang diberikan dengan meminta tambahan jaminan atau melakukan pengikatan notaris atas barang jaminan. Dengan mencermati gejala-gejala terjadinya kredit macet tersebut, maka bukanlah sesuatu yang mustahil untuk mencegah terjadinya kredit macet, atau paling tidak dapat mengurangi/menekan sekecil mungkin kasus-kasus kredit macet yang ada.