

ANALISIS STRATEGI KOLEKTOR DALAM MENGHADAPI NASABAH YANG BERMASALAH PADA KOPERASI KREDIT TRI TUNGGAL TUKA

Maria Archiana Vianey Witu¹, Putu Aristya Adi Wasita²

^{1,2}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Humaniora, Universitas Dhyana Pura, Jl. Raya Padang Luwih Tegaljaya Dalung Kuta Utara, Bali, Indonesia

Email: 19111501056@undhirabali.ac.id; 2ariswasita@undhirabali.ac.id

ABSTRAK

Permasalahan penelitian ini adalah analisis strategi debitur kolektor dalam menghadapi nasabah yang bermasalah pada koperasi kredit tritunggal tuka" serta apa saja tugas dan wewenang debitur kolektor pada koperasi kredit tritunggal tuka. Sumber data pada laporan ini adalah data primer dan skunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari tempat atau lokasi penelitian yaitu koperasi kredit tritunggal tuka. Data skunder merupakan data yang diperoleh dari buku-buku yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara: wawancara, riset pustaka, dan dokumentasi. Adapun strategi debitur kolektor dalam menghadapi nasabah yang bermasalah pada koperasi kredit tritunggal tuka merupakan seseorang yang menagih hutang kepada setiap kreditur. Yaitu dengan tata cara yang baik, seperti debitur mendatangi rumah kreditur, dan melalui media telpon. Jika kreditur terlambat dalam pembayaran pinjaman kredit tersebut, maka debt kolektor akan menagihnya kesetiap nasabah. Dari penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa strategi debitur kolektor dalam menghadapi nasabah yang bermasalah pada koperasi kredit tri tunggal tuka telah dilakukan sesuai dengan tata cara yang diberikan oleh pihak koperasi, dan sesuai dengan teori yang didapatkan seperti mencerminkan sikap yang baik, dan pelayanan yang baik kepada kreditur.

Kata kunci: Strategi kolektor, nasabah bermasalah, koperasi kredit

1. Pendahuluan

Koperasi merupakan salah satu badan usaha yang sudah lama dikenal di Indonesia. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian, Koperasi Indonesia adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan. Kegiatan yang dilakukan koperasi simpan pinjam adalah menghimpun dana dari anggota kemudian menyalurkan dana tersebut kepada anggota yang membutuhkan. Penyaluran dana ini biasanya dikenal dengan pemberian kredit. Kredit adalah semua jenis pinjaman yang harus dibayar kembali bersama bunganya oleh peminjam sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati, sebagai salah satu kegiatan utama koperasi simpan pinjam, kredit memegang peranan penting dalam keberlangsungan koperasi tersebut. Sebelum kredit disalurkan kepada anggota, pihak koperasi akan melakukan analisa kredit. Dalam hal ini dibutuhkan sebuah Perjanjian Kredit yang akan mengatur anggota peminjam agar apabila terjadi kelalaian dalam membayar angsuran kredit, pihak koperasi mempunyai hak atau wewenang untuk menyita bahkan melelang barang jaminan berdasarkan Perjanjian Kredit tersebut.

Jika nasabah terlambat dalam pembayaran pinjaman kredit tersebut, maka debt kolektor akan menagihnya ke setiap nasabah. Debt kolektor merupakan seseorang yang menagih hutang kepada setiap nasabah. Mengingat Koperasi adalah sebuah badan usaha yang organisasinya didirikan khusus bertujuan untuk memberi kesejahteraan pada anggotanya. Terutama sekali yang harus dijaga adalah nama baik koperasi itu sendiri. Contohnya dalam melayani nasabah harus ramah, kecepatan pelayanan, berpenampilan yang sopan didepan nasabah, dan tempatnya yang strategis dan luas. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui tentang Analisis Strategi Kolektor Dalam Menghadapi Nasabah Yang Bermasalah Pada Koperasi Kredit.

2. Metode

Analisis ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan dengan metode deskriptif. Maksud dalam penelitian ini adalah yaitu menemukan suatu permasalahan secara alami yang dialami oleh manusia sehingga apa yang terjadi adalah sifat yang sebenarnya dan ditulis sesuai dengan kejadiannya. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

- Wawancara, yaitu melakukan wawancara langsung dengan nara sumber atau responden guna melengkapi data yang diperlukan
- Observasi, yaitu penulis langsung ke lokasi penelitian untuk melihat dan mengamati gejala dan fenomena yang terjadi dilapangan.
- dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari dokumen-dokumen atau arsip yang berasal pada PT. Bank BPR Pekanbaru yang berhubungan dengan masalah yang diteliti
- Studi pustaka, yaitu mengambil dari buku-buku yang berkaitan dengan apa yang peneliti teliti

3. Hasil dan Pembahasan

1. Bagaimana strategi kolektor dalam menghadapi nasabah yang bermasalah pada Koperasi Tritunggal Tuka
 - Kolektor datang kerumah Nasabah
Hal yang pertama yang dilakukan Collector adalah datang kerumah menagih secara sopan dan baik-baik dalam hal ini kolektor menetapkan tanggal bayar, dan tanggal jatuh tempo tersebut. Dalam praktiknya sikap dan prilaku seorang kolektor yang harus ditunjukkan atau yang harus dijalankan pada setiap kreditur adalah sebagai berikut:
 - Memberi kesempatan nasabah berbicara
 - Dengarkan baik-baik, selama nasabah mengemukakan pendapatnya
 - Jangan menyela pembicaraan, sebelum nasabah selesai bicara
 - Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara,
 - Bersikaplah rileks, santai, dan tidak tegang dalam menghadapi nasabah
 - Jangan marah dan jangan mudah tersinggung, cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah
 - Tidak berprasangka buruk terhadap nasabah dan hargai setiap usul yang diberikan nasabah.
 - Jangan mendebat nasabah, jika ada hal-hal yang kurang disetujui
 - Jaga sikap sopan, ramah, dalam melayani nasabah
 - Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya.
-

Oleh karena itu sikap dan perilaku seorang kolektor merupakan bagian yang penting dalam menghadapi kreditur yang bermasalah. Dalam menagih hutang kepada kreditur, kolektor harus mempunyai etika untuk mencerminkan sikap yang baik kepada kreditur, Karena untuk menjaga nama baik Koperasi Tritunggal Tuka

➤ Media Telepon

bahasa yang digunakan kolektor sangat sopan dan halus, menimbang sebagai pelayanan nasabah. Apabila kolektor telah menghubungi kreditur, debitur berjanji terlebih dahulu untuk melakukan penagihan hutang tersebut. Jika perjanjian telah ditetapkan antara kolektor dengan kreditur, maka kolektor akan menagihnya kepada kreditur sesuai dengan perjanjian yang telah disepakat.

Penyebab Nasabah yang Bermasalah pada Koperasi Simpan pinjam Tritunggal Tuka. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti mendapatkan hasil bahwa terdapat dua faktor penyebab nasabah pada koperasi tritunggal tuka bermasalah:

❖ **Faktor internal**

- belum sempurnanya akad dan analisa kredit yang diberikan kepada anggota.
- Prosedur pemberian kredit yang kurang komprehensif
- Penyimpangan dalam pelaksanaan prosedur pengkreditan, itikad kurang baik dari pemilik atau pengurus.
- Lemahnya sistem administrasi dan pengawasan kredit serta lemahnya sistem informasi kredit macet.
- Pengurus dan pengawas tidak maksimal dalam tata kelola koperasi Tritunggal Tuka

❖ **Faktor Eksternal**

- mempengaruhi kredit macet di koperasi Tritunggal Tuka, banyak lembaga keuangan yang sudah lebih dahulu berdiri dan mengalami hal yang sama.
- faktor infrastruktur wilayah, dimana rumah atau tempat tinggal atau tempat tinggal anggota yang di pelosok-pelosok membuat bagian penagihan kesulitan untuk turun lapangan. Misalkan, ketika sudah mau turun lapangan turun hujan. Kondisi jalan terutama anggota di Ambawang masih terisolir.
- Kondisi infrastruktur yang jelek juga membuat berat di operasional. Operasional penagihan di pelosok jadi tinggi.
- Faktor turun nya harga komoditas seperti naiknya harga bahan baku yang dibutuhkan masyarakat . Padahal itu komoditas yang banyak banyak diminati warga.

4. Simpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan kolektor, dapat disimpulkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh terhadap kreditur, karena pelayanan kolektor sangat penting bagi kreditur. Oleh karena itu, pelayanan dapat dimasukkan sebagai faktor yang mempengaruhi kepada debt kolektor dalam menghadapi nasabah yang bermasalah. Untuk memaksimalkan pelayanan yang lebih baik, debt kolektor harus memberikan pelayanan yang lebih spesial yang tidak biasa nasabah dapatkan dari debt kolektor lainnya. Dengan memberikan pelayanan yang lebih baik dan berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh kolektor, nasabah tidak akan

berpindah ke kolektor lainnya. Nasabah adalah raja sehingga apapun yang diinginkan harus diperhatikan oleh koperasi.

5. Daftar Rujukan

- David J Hunger, dkk, Manajemen Strategi, (Yogyakarta: ANDI, 2001).
http://purbantoro.wordpress.com/2008/11/13/debt_collector.19_juli_2012.10.30
- Riki Maulana SE. Debt Kolektor PT. BPR Pekanbaru, Wawancara, (18 juli 2012)
Supriono, Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis, (BPFE, Yogyakarta, 1991).
- Umar, Strategi Manajemen in Action, (Yogyakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama,2003).
- Hasibuan, Malayu S.P, 2006, Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah,Edisi Revisi, Bumi Aksara:Jakarta. Laporan RAT Kopdit Tri Tunggal Tuka Tahun Buku 2021