

ANALISIS STRATEGI KOLEKTOR DALAM MENGHADAPI ANGGOTA YANG BERMASALAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM SUAR UTAMA MANDIRI

Made Dilla Puspita¹, Rai Gina Artaningrum

¹Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis Pariwisata Pendidikan dan Humaniora, Universitas Dhyana Pura, Jl. Raya Padang Luwih Tegaljaya Dalung Kuta Utara, Bali,

Email: 20111501013@undhirabali.ac.id

ABSTRAK

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. Judul dalam penelitian ini adalah analisis strategi kolektor dalam menghadapi anggota yang bermasalah serta tugas dan wewenang kolektor pada KSP Suar Utama Mandiri. Sumber data dari laporan ini yaitu data primer yang diperoleh langsung dari tempat atau lokasi penelitian yaitu KSP Suar Utama Mandiri dan data sekunder yang diperoleh dari buku – buku yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Teknik pengumpulan data pada laporan ini yaitu wawancara dengan pihak terkait, riset pustaka dan dokumentasi. Strategi kolektor dalam menghadapi anggota yang bermasalah terkait kredit yaitu tata cara yang baik seperti mendatangi rumah anggota yang bersangkutan ataupun dihubungi melalui media telepon. Jika anggota terlambat membayar pinjaman kredit tersebut, maka kolektor berhak untuk menagihnya kepada anggota tersebut dan pihak koperasi dapat memberikan kebijakan kepada anggota tersebut sebagai bentuk pertanggungjawaban untuk anggota yang bersangkutan. Dari penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa strategi kolektor dalam menghadapi anggota yang bermasalah pada KSP Suar Utama Mandiri sudah dilakukan sesuai dengan tata cara yang ditetapkan oleh pihak koperasi yang tetap menunjukkan sikap yang sopan serta pelayanan yang baik kepada anggota.

Kata kunci: Strategi kolektor, nasabah bermasalah, koperasi simpan pinjam

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. Koperasi simpan pinjam adalah lembaga keuangan mikro yang memberikan pinjaman modal kepada para anggotanya. Koperasi simpan pinjam seringkali disebut dengan KSP dan Kospin Jasa. Dalam menjalankan usahanya, koperasi simpan pinjam mengelola modal yang berasal dari simpanan pokok, anggota koperasi, simpanan wajib dan simpanan sukarela. Selain itu, koperasi simpan pinjam juga mendapatkan dana dari skema dana cadangan dari sisa hasil usaha (SHU), modal pinjaman dari pengurus koperasi dan hibah.

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 memberikan kredit 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. Seseorang yang bertugas untuk menagih kredit disebut Kolektor. Kolektor akan menagih kredit kerumah anggota yang bersangkutan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

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 narasumber atau responden guna melengkapi data yang diperlukan untuk penelitian.
- 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 Koperasi Simpan Pinjam Suar Utama Mandiri yang berhubungan dengan masalah yang diteliti
- Studi pustaka, yaitu mengambil dari buku-buku yang berkaitan dengan apa yang peneliti teliti

3. Hasil dan Pembahasan

Bagaimana strategi kolektor dalam menghadapi nasabah yang bermasalah pada Koperasi Simpan Pinjam Suar Utama Mandiri

- Kolektor datang kerumah Nasabah
Hal yang pertama yang dilakukan Kolektor adalah datang kerumah anggota yang meminjam dan menagih secara sopan, dalam hal ini kolektor menetapkan tanggal bayar, dan tanggal jatuh tempo tersebut. Dalam praktiknya sikap dan perilaku seorang kolektor yang harus ditunjukkan atau yang harus dijalankan pada setiap kreditur adalah sebagai berikut :
 - Memberi kesempatan nasabah berbicara
 - 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.
 - 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 Simpan Pinjam Suar Utama Mandiri.

- 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 Suar Utama Mandiri. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti mendapatkan hasil bahwa terdapat dua faktor penyebab nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Suar Utama Mandiri bermasalah :

- Faktor internal
 - Belum sempurnanya analisa kredit yang diberikan kepada anggota.
 - Pada proses penagihan kredit ada perilaku baik dari kolektor maupun pengurus yang kurang baik atau menyinggung anggota yang bersangkutan.
 - Lemahnya sistem administrasi dan pengawasan kredit serta lemahnya sistem informasi kredit macet.
 - Pengurus dan pengawas tidak maksimal dalam tata kelola Koperasi Simpan Pinjam Suar Utama Mandiri

- Faktor Eksternal
 - Kurangnya kesadaran anggota untuk melakukan kewajibannya membayar kredit.
 - Anggota selalu memberikan alasan yang tidak logis untuk tidak membayar kredit.
 - Banyak memiliki kredit di tempat lain yang menyebabkan anggota kurang mampu membayar kredit.
 - Banyak lembaga keuangan yang sudah lebih dahulu berdiri dan mengalami hal yang sama.

4. Simpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan kolektor, dapat disimpulkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh terhadap anggota, karena pelayanan kolektor sangat penting bagi anggota. Oleh karena itu, pelayanan dapat dimasukkan sebagai faktor yang mempengaruhi kepada kolektor dalam menghadapi nasabah yang bermasalah. Untuk memaksimalkan pelayanan yang lebih baik, kolektor harus memberikan pelayanan yang lebih baik, yang tidak biasa nasabah dapatkan dari 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).

