

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah berdirinya PT. Hasrat Abadi

Perusahaan adalah suatu lembaga yang diorganisir dan dijalankan untuk menyediakan produk berupa barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan barang dan jasa adalah PT. Hasrat Abadi cabang kupang yang beralamat di Jl. Timor raya No.78B *Pasir panjang*.

PT. Hasrat Abadi pertama kali didirikan di Jakarta (secara dejure) pada hari kamis, tanggal 03 januari 1980 dengan akte Notaris No. 4 oleh Eliza Pondang, Notaris di Jakarta yang diumumkan melalui Tambahan Berita Negara RI tanggal 16 maret 1982 Nomor 22.

Bidang usaha yang dijalankan oleh PT. Hasrat Abadi adalah bidang otomotif dan distribusi. Produk-produk otomotif yang tersedia diantaranya adalah mobil, sepeda motor, spare part, juga tersedia pelayanan jasa servis atau perbaikan dan penjualan beberapa produk bahan bangunan dan barang elektronik.

B. Visi dan Misi PT. Hasrat Abadi

Setiap perusahaan tentu memiliki visi dan misi. Visi dan Misi perusahaan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan.

1. Visi

Menjadi dealer terbaik dalam penyedia sepeda motor dan *spare part* serta

jasa servis khususnya produk Yamaha.

2. Misi

- a. Menyediakan pelayanan terbaik bagi konsumen
- b. Menyediakan produk dan jasa yang berkualitas.

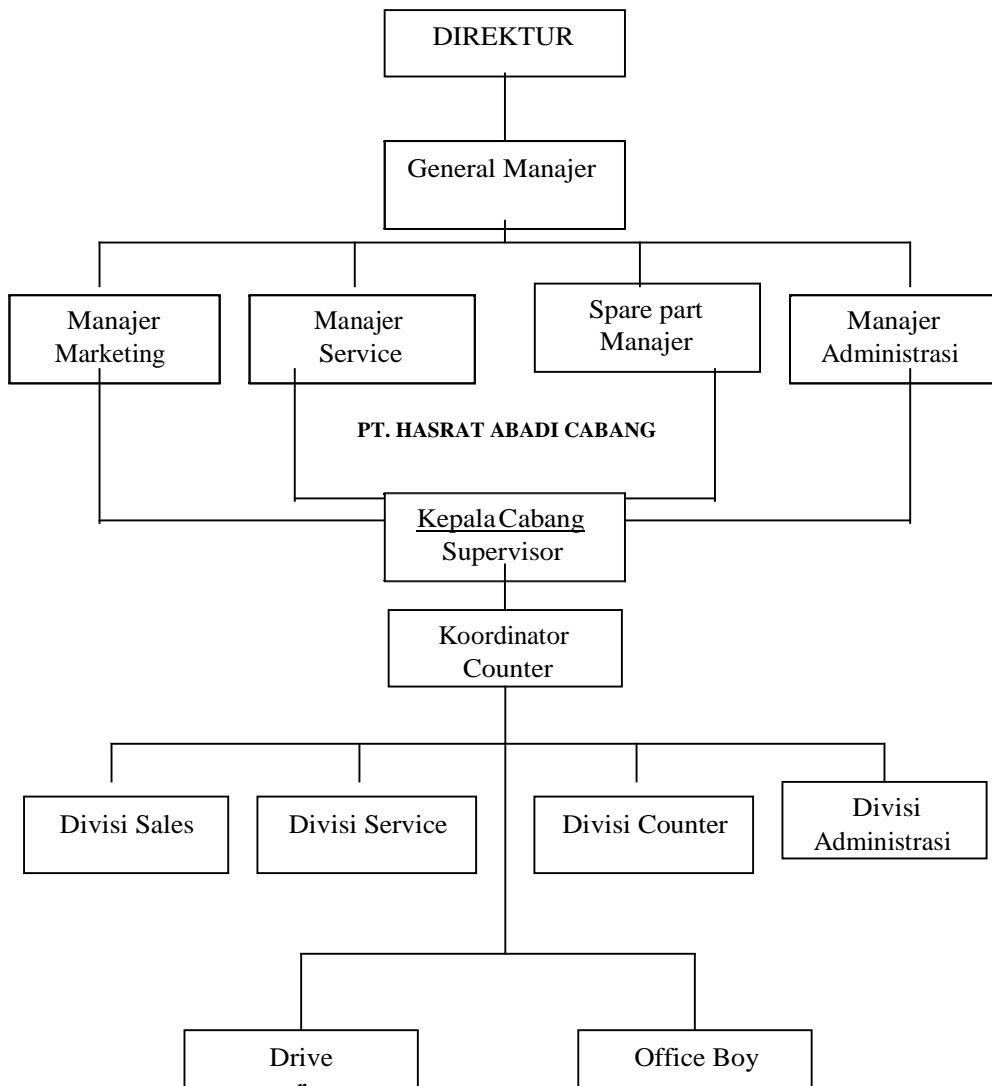
C. Struktur Organisasi

Setiap perusahaan pastilah mempunyai tujuan untuk mencari keuntungan yang sebanyak-banyaknya. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan manajemen yang baik dan sumber daya manusia yang berkualitas. SDM yang berkualitas tersebut akan menentukan bagaimana proses atau cara kerja yang efektif dan efisien agar tujuan perusahaan cepat tercapai. Untuk mencapai tujuan suatu perusahaan diperlukan kerjasama yang saling mendukung antara bagian-bagian yang ada di perusahaan.

Berikut ini disajikan bagan dari struktur organisasi yang ada di PT. Hasrat Abadi cabang kupang. Bagan tersebut dapat menjelaskan tanggung jawab dan wewenang serta tugas yang harus dikerjakan dari masing-masing jabatan :

Gambar 4.1

PT. HASRAT ABADI



Diskripsi Jabatan :

1. Kepala Cabang

Sebenarnya kepala cabang dijabat oleh seorang Supervisor.

Sebagai seorang supervisor mempunyai wewenang dan tugas sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan dealer pada direksi.

- b. Membuat kebijakan-kebijakan yang harus dilakukan dalam mengejar
- c. target penjualan .
- d. Melakukan evaluasi kerja terhadap karyawan.
- e. Menolak atau menerima pengajuan kredit sepeda motor.

2. Koordinator Counter

Sebagai koordinator counter mempunyai wewenang dan tugas sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab langsung terhadap seluruh kegiatan dealer.
- b. Melakukan pengawasan terhadap kinerja karyawan demi kepuasan konsumen.
- c. Memberikan pengarahan kepada karyawan tentang tugas yang harus dikerjakan.
- d. Melakukan pendekatan langsung kepada pembeli.

3. Divisi Sales

Untuk divisi sales terdiri dari 4 orang dengan tugas sebagai berikut :

- a. Mencari calon pembeli.
- b. Mengedarkan brosur-brosur.
- c. Melakukan promosi.

4. Divisi Service

Untuk divisi service terdiri dari 2 orang dengan tugas sebagai berikut :

- a. Melakukan pengecekan ulang terhadap sepeda motor yang dibeli.
- b. Melakukan service dan perbaikan sepeda motor.

5. Divisi Counter

Untuk divisi counter terdiri dari 4 orang dengan tugas sebagai berikut :

- a. Melayani penjualan.
- b. Memberikan informasi-informasi yang penting tentang harga.
- c. Melayani pengajuan kredit sepeda motor.
- d. Melayani penjualan spare part sepeda motor.

6. Divisi Administrasi

Untuk divisi administrasi terdiri dari 1 orang dengan tugas sebagai berikut:

- a. Melakukan pembukuan kas hasil penjualan sepeda motor.
- b. Melakukan pencatatan tentang barang-barang yang masuk dan keluar dealer.
- c. Melakukan pencatatan tentang pesanan sepeda motor.

7. Driver

Untuk driver terdiri dari 1 orang dengan tugas sebagai berikut :

- a. Mengambil sepeda motor dari dealer pusat.
- b. Mengirimkan sepeda motor kepada pembeli.
- c. Melakukan PAMOLING (Pameran Mobil Keliling)

8. Office Boy

Sebagai seorang office boy bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kenyamanan dealer sekaligus keamanannya.

D. Hasil Penelitian

Pada bab ini akan dibahas tentang hasil penelitian mengenai Bagaimana kebijakan penjualan kredit motor pada PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang Kota Kupang faktor-faktor yang mempengaruhi pemberian kredit sepeda motor Yamaha pada PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang Kota

Kupang, sehingga terjadi kredit macet.

1. Sistem Pengendalian Intern Atas Piutang

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang, penulis dapat memperoleh serta mengumpulkan data yang berkaitan dengan sistem pengendalian intern atas piutang terutama yang berkaitan dengan penerapan fungsi dan unsur-unsur pengendalian, penetapan pemberian kredit dan penagihan piutang, sebagai berikut:

a. Fungsi dan Unsur-unsur Pengendalian Intern

1. Lingkungan Pengendalian

Sesuai dengan motto perusahaan yaitu memberikan komitmen dan nilai terbaik bagi seluruh pihak yang berkepentingan dengan memperhatikan kepentingan masyarakat menggambarkan lingkungan pengendalian gaya operasional yang ingin dilaksanakan oleh pimpinan perusahaan dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

Dalam menjalankan usahanya, manajemen perusahaan sangat mengacu pada tatanan etika yang dibakukan pada peraturan perusahaan, dimana membentuk karyawan dalam melaksanakan hak dan kewajibannya. Kode etik yang harus ditaati oleh seluruh karyawan adalah kejujuran, kedisiplinan dan kepuasan pelanggan. Nilai-nilai etika dilakukan dengan menerapkan kebijakan dalam menegakkan kedisiplinan dalam berpakaian, dalam kehadiran, jam kerja dan cara berkomunikasi.

PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang merekrut karyawan yang

memiliki kompetensi, jujur dan memiliki pengalaman kerja sesuai dengan bidangnya sedangkan untuk karyawan yang tidak memiliki pengalaman kerja, perusahaan memperhatikan latar belakang pendidikannya, dimana PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang hanya merekrut karyawan yang memiliki gelar minimal S1/Diploma. Karyawan yang mempunyai gelar sarjana S1/Diploma di tempatkan pada bagian administrasi yang berhubungan dengan pencatatan dan pembuatan laporan keuangan. Sedangkan untuk lulusan SMA di tempatkan di bagian sales dan collection.

Perusahaan menerapkan uji kompetensi berupa tes tertulis dan pelatihan skill. Perusahaan juga rutin melakukan potensial review bagi semua karyawan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan mendorong terciptanya SDM yang baik. Selain itu perusahaan juga memiliki SOP (*Standart Operating Procedure*) yang terpisah antara SOP Pencairan, SOP Penjualandan SOP Penagihan. Perusahaan juga memiliki PP (Peraturan Perusahaan) yang harus dijalankan oleh setiap karyawan. Struktur organisasi pada PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang menganut system departementalisasi dimana terdapat beberapa divisi atau departemen sesuai dengan fungsinya misalnya divisi finance, accounting, HRD, divisi Marketing.

2. Penaksiran Risiko

a. Risiko Pembiayaan

Risiko pembiayaan dapat diminimalkan dengan

pemberian kredit yang seksama dan penuh kehati-hatian berdasarkan survey lapangan maupun analisis kredit sesuai standar yang ditetapkan. Perusahaan sudah memiliki prosedur dengan menugaskan sales untuk mengevaluasi terlebih dahulu apakah konsumen layak diberikan kredit atau tidak dengan cara melihat rumahnya, berapa gaji perbulannya, apakah usaha atau toko konsumen ramai pelanggan.

Pengelolaan penagihan dapat dilakukan melalui *SMSreminder*, atau melalui telepon, maupun kunjungan langsung ke konsumen jika ada keterlambatan pembayaran dalam jangka waktu tertentu. Dan jika masih tidak tertagih, kendaraan akan diambil alih sebagai jaminan. Sebagai langkah akhir, kendaraan yang diambil alih akan dibantu penjualannya untuk meminimalkan kerugian dan melindungi hak-hak konsumen yang bersangkutan.

b. Risiko Operasional

Seiring dengan perkembangan sosial-ekonomi masyarakat, beragam perubahan situasi senantiasa muncul dalam dunia usaha. Oleh sebab itu, peninjauan kembali terhadap sistem dan prosedur operasional Perseroan senantiasa dilakukan agar sesuai dengan dinamika bisnis Perseroan. Melalui departemen khusus yang disebut *businessprocess*, Perseroan telah menetapkan *standard operationalprocedure*(SOP) sebagai pedoman dalam menjalankan usahanya. Dalam hal ini, Departemen Audit Internal

bertanggung jawab untuk menjalankan fungsi pengendalian terhadap kesesuaian pelaksanaan operasional dengan SOP tersebut.

c. Risiko Terhadap Pesaing

Dalam mengelola risiko persaingan, PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang telah melakukan antisipasi untuk bertahan dan tetap berkembang dalam dunia bisnis. Hal yang dilakukan perusahaan adalah dengan tidak meninggalkan aspek kepatutan dengan memberikan bunga yang wajar dan kemudahan sesuai dengan PP dan OJK. Selain itu perusahaan terus berupaya untuk meningkatkan pembiayaan melalui kerja sama dengan distributor dan dealer, penawaran paket pembiayaan yang inovatif, serta perluasan jaringan penjualan dan pelayanan di seluruh Indonesia.

d. Risiko Terhadap Kecurangan Oleh Karyawan

Dalam mengantisipasi adanya risiko kecurangan seperti penjualan fiktif dan menggunakan kas perusahaan. PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang melakukan pemberlakuan aturan perusahaan dengan melakukan pemeriksaan secara berkala atas penjualan dan piutang perusahaan dan memeriksa kas perusahaan setiap harinya. Selain melakukan hal tersebut, perusahaan juga menetapkan bisnis tertentu dengan DP (*Down Payment*) tertentu dan unit tertentu melalui CA (*Credit Analys*).

e. Risiko Terhadap Piutang Usaha

Pada proses pembayaran piutang, PT.Hasrat Abadi Pasir

Panjang melakukan tindakan yang memadai dengan meminta pelanggan untuk membayar piutangnya dengan cara melakukan transfer langsung ke rekening bank perusahaan melalui teller perusahaan atau bisa dengan transfer melalui Kantor Pos, Virtual Account melalui (ATM BCA, ATM Mandiri, ATM BRI dan ATM Bersama), Autocollection melalui (Bank BCA, Bank Mandiri, Bank BRI), Payment Point melalui (Kantor Pos Indonesia, Indomaret/Ceriamart, Alfamart/Alfamidi. Kemudian bagian kasir dan administrasi akan mengecek adanya angsuran yang sudah masuk atau angsuran yang belum dibayarkan melalui sistem sintrik.

3. Informasi dan Komunikasi

PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang sangat menjamin keamanan dan kebenaran dari data dan informasi yang terdapat dalam perusahaan dengan cara tidak memperbolehkan mengekspose data sembarangan. Data dan informasi perusahaan hanya boleh diekspose dengan tujuan untuk penyidikan dan OJK saja. Pemrosesan informasi transaksi angsuran perusahaan dilakukan secara online dengan sistem terkompetisasi dengan nama SINTRIK. Informasi mengenai piutang pada perusahaan adalah sebagai berikut:

- a. Informasi dari sales mengenai kondisi calon konsumen.
- b. Informasi ini bertujuan untuk menilai apakah calon konsumen tersebut layak diberikan kredit atau tidak. Data riwayat calon konsumen yang ingin menambah permohonan pembelian kredit.

c. Informasi ini bertujuan untuk menilai apakah konsumen layak diberikan perpanjangan kredit atau tidak.

d. Informasi-informasi tersebut kemudian diberikan kepada staff melalui meeting kemudian dijadikan sebagai alat untuk mengambil keputusan oleh setiap bagian dalam menentukan langkah selanjutnya yang akan ditempuh oleh perusahaan.

4. Aktivitas Pengendalian

a. Pemisahan Tugas

Aktivitas pengendalian terhadap pemisahan tugas pada PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang sudah dipisahkan pada tanggung jawab masing-masing karyawan. Jadi tidak ada karyawan yang merangkap tugas ganda. Aktivitas pengendaliannya adalah sebagai berikut:

a. Bagian penerimaan kas (kasir) terpisah dengan bagian akuntansi.

b. Bagian piutang terpisah dengan bagian survey.

c. Bagian akuntansi terpisah dengan bagian piutang.

d. Petugas yang menyetorkan kas ke bank, terpisah dengan pemegang buku piutang.

b. Pengendalian Pemrosesan Informasi

c. Pengendalian pemrosesan akuntansi mencakup pengamanan akses terhadap data dan program. Pada PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang dalam pengamanan terhadap data, perusahaan telah memasang password untuk setiap data perusahaan kepada pihak-pihak yang

berkepentingan. Review Kinerja PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang selalu melakukan review atas setiap kegiatan yang dilakukannya. Review tersebut dilakukan secara mingguan, bulanan, mid semester, dan tahunan. Review mingguan dilakukan untuk meriview pekerjaan karyawan yang dilakukan oleh kepala perusahaan, review bulanan dilakukan oleh cabang, review mid semesteran dilakukan oleh kepala area dalam dua tahun sekali, dan review tahunan dilakukan oleh pusat.

Selain review yang dilakukan tersebut, direktur setiap harinya memeriksa dan memonitor realisasi penerimaan piutang yang setiap minggunya dibuat ke dalam laporan rencana dan realisasi penerimaan piutang mingguan. Selain itu, direktur juga mendapatkan laporan hasil penjualan dan laporan laba rugi setiap bulannya. Dengan begitu, perusahaan telah melakukan kegiatan review kinerja yang baik terhadap kegiatan penjualan dan piutang usahanya. Hal ini dapat terlihat dari review yang secara rutin dilakukan. Dengan adanya pemeriksaan rutin yang dilakukan terhadap review kinerja, perusahaan dapat menghindari adanya tindakan kecurangan dan kesalahan-kesalahan yang dapat dilakukan oleh karywan-karyawannya.

5. Pemantauan

PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang telah menetapkan tanggung jawab kepada masing-masing karyawan secara jelas. Kelancaran piutang usaha menjadi tanggung jawab bagian collection head.

Collector dituntut untuk bekerja secara maksimal agar dapat meminimalkan piutang tak tertagih. Kepala bagian piutang selalu memantau pencapaian dari collector setiap hari berdasarkan umur piutang sebelumnya, sehingga dari hasil pencapaian terhadap pengumpulan piutang dapat dilakukan evaluasi untuk dijadikan agenda rapat para kepala bagian setiap akhir tahun. Penilaian secara berkala juga dilakukan perusahaan dengan memverifikasi setiap transaksi yang terjadi yang dilakukan oleh Internal Control setiap hari. Setiap tahun dilakukan audit oleh auditor independen dari Kantor Akuntan Publik (KAP).

1. Penetapan Pemberian Kredit

Pemberian kredit dimulai dengan adanya pengajuan permohonan kredit dari konsumen yang disampaikan melalui Dealer yang menjadi rekanan dari perusahaan. Setelah itu perusahaan akan menindaklanjuti permohonan konsumen tersebut dengan langkah-langkah sebagai berikut ini:

1. Syarat Kredit

1. Perorangan

1. Usia 21 - 60 selama jangka waktu kredit
2. Fotocopy KTP Pemohon dan Istri / Suami / Penjamin
3. Fotocopy Kartu Keluarga
4. Slip Gaji
5. Fotocopy Rekening PBB / Listrik / Telepon 3 Bulan Terakhir
6. Fotocopy Rekening Koran 3 Bulan Terakhir

2. Profesi

1. Usia 21 - 60 selama jangka waktu kredit
2. Fotocopy KTP Pemohon dan Istri / Suami / Penjamin
Fotocopy Kartu Keluarga
3. Slip Gaji
4. Fotocopy Rekening PBB / Listrik / Telepon 3 Bulan Terakhir
5. Fotocopy Ijin Praktek
6. Fotocopy Rekening Koran 3 Bulan Terakhir
7. Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

3. Perusahaan

1. Fotocopy KTP Direktur / Komisaris/Yang Diberi Kuasa
2. Fotocopy Rekening Koran 3 Bulan Terakhir
3. Fotocopy Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)
4. Fotocopy Akte Notaris Pendirian dan Perubahannya
5. Fotocopy Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
6. Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
7. Fotocopy Laporan Keuangan (Neraca dan Rugi Laba) 3 tahun terakhir atau minimal 1 tahun terakhir (bila baru berdiri)

2. Survey

Survey perlu dilakukan untuk memperoleh data dan informasi dari pemohon atau pihak lain yang akan digunakan dalam melakukan analisa kredit terhadap kelayakan pemohon memperoleh kredit. Proses tersebut dimulai pada saat *Credir Marketing Officer* (CMO) membuat janji dengan pemohon dan diakhiri dengan

pembuatan hasil survey.

a. Survey yang baik akan memperoleh informasi yang menyeluruh tentang kemampuan pemohon kredit, karena jika tidak dilakukan dengan tepat akan mengakibatkan kesalahan informasi yang mempunyai dampak seperti berikut:

1. Menolak pemohon yang sebenarnya layak untuk diberikan kredit.
2. Menyetujui permohonan kredit pemohon yang sebenarnya tidak layak untuk diberikan kredit.

Survey dapat dilakukan dengan tahap-tahap sebagai berikut:

1. Memperoleh data awal

Pada saat memperoleh data awal, biasanya data yang diperoleh sangat minim sekali, yaitu terdiri dari:

- a) Foto copy identitas (KTP/SIM/Paspor/Kitas) pemohon dan pasangan (bila telah menikah).
- b) Foto copy kartu keluarga pemohon.
- c) Foto copy bukti kepemilikan rumah, misalnya sertifikat rumah, rekening atau rekening listrik.
- d) Foto copy bukti penghasilan, misalnya rekening tabungan, slip gaji atau surat keterangan penghasilan.
- e) Struktur pembiayaan yang diajukan.

2. Persiapan interview dengan pemohon, terdiri dari berikut:

- a) Perencanaan
- b) Pembuatan janji dengan pemohon
- c) Persiapan

3. Interview dengan pemohon

Hal yang diperlukan dalam tahap ini sebagai berikut:

- a) Pembukuan Pengamatan
- b) Pembicaraan
- c) Perpisahan

4. Credit Checking

Salah satu cara dalam melakukan survey untuk mengecek kebenaran keterangan yang diberikan oleh pemohon adalah dengan menggunakan credit cheking. Dalam melakukan credit checking terdapat beberapa cara sebagai berikut:

- a) Data yang diperoleh dari pemohon.
- b) Melakukan pengecekan berdasarkan data yang diperoleh dari pemohon.
- c) Dari hasil interview dengan pemohon.
- d) Melakukan pengecekan terhadap keterangan yang diperoleh dari pemohon.
- e) Dari lingkungan sekitar rumah pemohon.

Melakukan pengecekan ke tetangga dan lingkungan sekitar rumah untuk mengetahui karakter dan reputasi pemohon di lingkungan sekitar rumahnya.

3. Analisa kelayakan pemohon

Dalam menganalisa kelayakan pemohon dapat dilakukan dengan menggunakan konsep 1P + 5C sebagai berikut:

1. Character

Character merupakan karakter, reputasi dan pengalaman pemohon, yang informasinya diperoleh selama interview dan melalui credit checking. Jika merupakan existing customer dari perusahaan, maka historical payment maupun rekomendasi dari bagian collection mengenai karakter pemohon dapat digunakan sebagai sumber informasi. Karakter tersebut dapat dibagi sebagai berikut:

1. Secara perorangan
2. Secara Badan Hukum (PT)

2. Capacity

Capacity adalah kemampuan pemohon untuk dapat membayar kewajibannya setiap bulan kepada PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang. Capacity dapat dilihat dari:

1. Rekening Koran dan tabungan
2. Nota-nota/bon penjualan
3. Slip gaji/surat keterangan penghasilan

Estimasi pendapatan Pemohon dengan karakter perorangan, besarnya pendapatan dan pengeluaran setiap bulan dapat dilihat dari rekening Koran/tabungan atau slip gaji atau surat keterangan penghasilan dan dari estimasi pendapatan. Sedangkan pemohon dengan karakter Badan Hukum (PT) selain menggunakan Rekening Koran dan estimasi pendapatan, juga dilihat dari laporan keuangan (baik audited maupun unaudited)

pada laporan Neraca (menjelaskan posisi aktiva dan passive) dan Laba/Rugi (menjelaskan pendapatan, pengeluaran dan keuntungan).

3. Capital

Untuk menganalisa mengenai modal pemohon, dapat dibagi menjadi dua diantaranya:

1. Modal yang dapat dengan cepat dicairkan
2. Modal yang tidak dapat dengan cepat dicairkan

4. Condition

Kondisi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah faktor politik, keamanan, cuaca, lingkungan dan social budaya. Tetapi hal tersebut dapat dianggap tetap selama jangka waktu kredit/pembiayaan (jangka pendek).

Terdapat beberapa langkah yang dapat diambil dari analisa ini yaitu:

1. Analisa secara makro (umum)

Apakah pemohon memiliki pengalaman yang cukup dalam menangani bisnis yang dijalaninya dan Analisa secara mikro
Apakah bisnis atau pekerjaan pemohon memiliki masa depan yang baik.

5. Collateral

Collateral berkaitan dengan nilai nominal dari kendaraan yang akan dibiayai, besar kecilnya uang muka (down payment) akan sangat mempengaruhi nilai pembiayaan. Jika uang muka

yang dibayarkan pemohon itu kecil, dapat mengakibatkan perusahaan tersebut macet dan kendaraannya ditarik, harga jual dari kendaraan tersebut menjadi menurun bisa diakibatkan karena kendaraan mengalami kerusakan sehingga harga pasarnya turun.

Penyebab lain yang dapat mengakibatkan penurunan nilai collateral secara ekonomis dan taktis adalah dari tujuan permohonan pembiayaan, terutama untuk pemakaian yang over time/load atau yang disewakan. Selain itu untuk menghindari terjadinya penurunan harga jual kembali kendaraan yang dibiayai, maka sangat perlu diperhatikan kondisi fisik kendaraan, seperti kerusakan karena karat, bekas tabrakan, merk, jenis, tahun kendaraan, plat nomor kendaraan. Jika kondisi fisik kendaraan kurang memadai, maka dapat diambil alternatif sebagai berikut:

1. Mengganti unit kendaraan yang akan dibiayai
2. Menaikkan uang muka

Menjaminkan unit lain yang merupakan milik pemohon sebagai jaminan tambahan Teknik analisa 1P + 5C menjadi satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan, karena pemohon dapat dibagi menjadi 4 tipe, dan tergantung CMO (Credit Marketing Officer) untuk dapat memilihnya, yaitu:

- a. Mampu tetapi tidak mau membayar
- b. Mampu dan mau membayar
- c. Tidak mampu dan tidak mau membayar
- d. Tidak mampu tetapi mau membayar atau terlambat

4. Penagihan (Collection)

Akibat adanya perjanjian piutang maka perlu adanya penagihan. Penagihan diperlukan pada saat terjadi hal-hal seperti berikut:

a. Over Due

Tagihan yang telah lewat jatuh tempo sampai batas waktu yang telah ditentukan dan belum tertagih.

b. Bad Account

Konsumen yang telah dinyatakan sebagai konsumen yang tidak tepat waktu dalam membayar hutangnya dan sering melakukan keterlambatan pembayaran meskipun belum sampai menjadi Bad Debt.

c. Bad Debt

Konsumen yang telah dinyatakan sebagai konsumen yang kurang atau tidak baik berdasarkan kebijakan PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang dengan klasifikasi over due up 90 hari dikategorikan sebagai *Bad Customer (Bad Debt)* dan sudah tidak layak untuk diberikan fasilitas kredit dikemudian hari. Tujuan Penagihan (*Collection*):

- (1) Mengusahakan agar pembayaran dari konsumen sesuai dengan tanggal ajatuh tempo
- (2) Mengoptimalkan laba
- (3) Meminimalkan kerugian atas angsuran yang tertunggak
- (4) Menjaga kestabilan dan kesehatan keuangan perusahaan

Penarikan kendaraan dilakukan jika perusahaan melakukan langkah terakhir, seperti: pengiriman surat pemberitahuan, surat peringatan, surat peringatan terakhir tetapi tidak mendapatkan tanggapan dari konsumen, maka langkah selanjutnya adalah melakukan penarikan kendaraan tersebut. Sebelum kendaraan ditarik, perlu adanya persiapan terlebih dahulu untuk menentukan strategi, yaitu:

1. Mengetahui lokasi penarikan kendaraan
2. Cara menghadapi konsumen saat melakukan penarikan kendaraan
3. Berbagai pertimbangan dalam melakukan penarikan

Selain itu petugas eksekutor perlu mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan konsumen dan kendaraan yang akan ditarik, yaitu:

1. Analisa data konsumen, meliputi:
 - a. Status social konsumen
 - b. Pekerjaan/jabatan konsumen
 - c. Alamat konsumen
2. Melakukan analisa, yaitu:
 - a. Kebiasaan konsumen dalam melakukan pembayaran angsuran
 - b. Historical Payment (pernah berapa kali terlambat dan denda sudah lunas apa belum)
 - c. Karakter konsumen dari penanganan sebelumnya
 - d. Aspek resale value dari kendaraan tarikan

3. Keberadaan kendaraan secara jelas dan pasti:
4. Analisa kendaraan lapangan Analisa kekuatan konsumen
5. Melakukan koordinasi dengan aparat setempat jika diperlukan
6. Analisa/estimasi biaya yang akan timbul dari penarikan tersebut
7. Melakukan koordinasi dengan berbagai pihak
8. Melakukan penarikan kendaraan
9. Menyimpan kendaraan di lokasi yang aman

Persiapan yang perlu dilakukan oleh eksekutor dalam melaksanakan penarikan kendaraan, yaitu:

1. Persiapan administrative, meliputi:
 - a. Dokumen legal
 - b. Surat tugas yang ditanda tangani pimpinan cabang
 - c. Fotokopi surat-surat pemberitahuan yang pernah dikirim kepada konsumen
 - d. Dokumen pendukung lainnya jika diperlukan
2. Persiapan pendukung
 - a. Eksekutor harus memahami tentang pasal-pasal yang tercantum dalam dokumen perjanjian.
 - b. Mempersiapkan fotokopi data/dokumen yang lengkap mengenai konsumen tersebut.
 - c. Meningkatkan kemampuan komunikasi, negoisasi dan personal approach.

Hal-hal yang harus diusahakan oleh eksekutor dalam mendatangi konsumen, yaitu:

1. Menimbulkan kesan yang baik, tidak bersifat pemaksaan atau kasar Menerangkan dengan jelas permasalahannya tanpa emosi.
2. Melakukan pendekatan untuk setiap pembicaraan dengan mempertimbangkan karakter konsumen. Ekskutor harus mampu menciptakan keadaan agar konsumen mau membayar angsurannya atau mau menyerahkan kendaraannya dengan kesadaran sendiri.

3. Menyusun strategi

Strategi yang perlu dilakukan saat melakukan eksekusi penarikan kendaraan, yaitu:

- a. Menemukan keberadaan konsumen dan kendaraannya
- b. Menguasai medan yang akan dihadapi
- c. Menemui konsumen dan menjelaskan keperluannya secara baik-baik
- d. Menunjukkan surat tugas dan menjelaskan isinya
- e. Melakukan pengecekan terhadap fisik nomor rangka dan nomor mesin kendaraan tersebut
- f. Meminta kunci dan STNK kendaraan tersebut
- g. Melakukan penarikan apabila konsumen tidak mau menyerahkan STNK
- h. Membuatkan tanda terima kendaraan
- i. Memberikan atensi dan empati dari permasalahan yang dialami konsumen

- j. Mengajukan alternatif-alternatif penyelesaian masalah dan melakukan negoisasi
- k. Jika ada hal-hal yang membahayakan, maka perlu menghubungi aparat
- l. Bila kendaraan berhasil dibawa, kendaraan tarikan tersebut secara fisik harus diserahkan ke kantor untuk diregristasikan

2. Prosedur pemberian kredit

Pemberian kredit harus melalui prosedur yang telah ditetapkan untuk menghindari kredit bermasalah. Tidak semua permintaan atau pengajuan kredit sepeda motor bisa dikabulkan, hal tersebut tergantung dari hasil survei yang dilakukan pihak dealer. Apabila calon konsumen tersebut adalah konsumen lama, maka seharusnya diperhatikan *peformance* kredit melalui *data base*, sedangkan apabila calon konsumen baru maka perusahaan melakukan analisis melalui pengecekan catatan pembayaran konsumen tersebut seperti rekening listrik, telepon yang harus dibayarkan konsumen tersebut setiap bulannya untuk mengetahui apakah karakter konsumen tersebut merupakan karakter yang suka menunggak atau tidak.

Dalam pengajuan kredit sepeda motor harus menyerahkan syarat-syarat sebagai berikut :

a. Kredit Perseorangan

- 1. Copy KTP suami dan istri, KK yang berlaku.
- 2. Copy PBB, Rek Listrik/ Telp/ PDAM
- 3. Copy Slip Gaji / Ket Penghasilan.
- 4. Persyaratan lain yang diperlukan saat survei.

b. Kredit perusahaan

1. Copy Akta Pendirian Perusahaan dan Perubahannya.
2. Copy Rek Koran / Neraca Rugi/Laba 3 bulan terakhir.
3. Persyaratan lain yang diperlukan saat survei.

1. Tahap Pencairan Kredit atau Akad Kredit

Dalam pencairan kredit langkah-langkah yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut:

a. Persiapan Pencairan

Setelah surat keterangan permohonan pinjam (SKPP) diputus, perusahaan melakukan verifikasi putusan untuk memastikan seluruh persyaratan dan catatan pemutus yang perlu ditindaklanjuti telah dipenuhi atau ditindaklanjuti sebelum dilakukan realisasi kredit. Selanjutnya pihak perusahaan mencatatnya pada register dan segera mempersiapkan pencairan sebagai berikut:

1. Memberitahukan pada calon debitur bahwa permohonan kredit telah mendapat persetujuan atau putusan dan kepastian tanggal pencairannya.
2. Menyiapkan surat pengakuan hutang (SPH).
3. Mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan pengikatan agunan.
4. Mempersiapkan dan menyelesaikan surat-surat pengikatan agunan sesuai putusan kredit.
5. Mempersiapkan surat permintaan penutupan asuransi (SPPA) untuk asuransi kerugian atas barang jaminan atau agunan apabila

didalam putusan kredit mencantumkan syarat tersebut.

b. Penandatanganan Perjanjian Pencairan

Berkas atau kelengkapan disini terdiri dari surat pengakuan hutang (SPH). Sebelum penandatanganan berkas pencairan kredit, *customer service* harus memastikan bahwa dokumen-dokumen yang berhubungan dengan pencairan kredit telah ditandatangani oleh debitur sebagai bukti persetujuan debitur. Kemudian *customer service* meminta bukti diri debitur asli untuk membaca dan memahaminya serta menandatangani SPH tersebut selanjutnya diserahkan pada kepala unit untuk diperiksa.

Untuk menjaga keamanan dan melaksanakan prinsip kehati-hatian, maka *customer service* harus mencocokkan tanda tangan dengan tanda tangan debitur pada saat pendaftaran dan menyerahkan kuitansi dan tanda bukti diri serta semua berkas pada kepala unit untuk melakukan pencairan.

2. Pengawasan Kredit

Pengawasan kredit merupakan bagian penting yang harus dilakukan setelah kredit dicairkan atau direalisasi. Melalui pengawasan kredit, perusahaan dapat mengetahui lebih dini permasalahan yang muncul sehingga dapat mengantisipasi risiko kerugian pemberian kredit.

Prinsip-prinsip pengawasan kredit meliputi:

1. Setiap tahapan pemberian kredit harus didasarkan atas asas-asas perkreditan yang sehat.
2. Pembinaan kredit merupakan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan

secara teratur dan berkesinambungan, yang dimulai sejak permohonan kredit sampai dengan pelunasan, agar bermanfaat atau memberikan keuntungan, baik bagi debitur maupun perusahaan.

3. Pemantauan perkembangan usaha debitur secara periodik dan konsisten dimaksudkan untuk memberikan arahan agar kredit yang diberikan mencapai sasaran dan mencegah kemungkinan penurunan kualitas kredit.

2. Pengaruh Sistem Penjualan terhadap Volume Penjualan

Dari setiap sistem penjualan yang dijalankan PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang Kota Kupang akan mempengaruhi volume penjualan sepeda motor. Pengaruh sistem penjualan tersebut akan terlihat dengan membandingkan volume penjualan dari setiap sistem penjualan yang dijalankan PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang Kota Kupang.

Berikut ini merupakan Data Penjualan PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang Kota Kupang.

Tabel 4.1

**Data Laporan Penjualan
PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang Kota Kupang**

	Pekerjaan konsumen	Volume Penjualan	Nilai penjualan (Tunai)	Volume penjualan	Nilai penjualan (Kredit)
Triwulan I	Petani	1 Unit	Rp11.950.000	30 Unit	Rp78.540.000
	Wiraswasta	4 Unit	Rp56.690.000	35 Unit	Rp94.235.000
	Pegawai	5 Unit	Rp67.050.000	38 Unit	Rp56.360.000
	Total	10 unit	Rp135.690.000	103 Unit	Rp 229.135.000
Triwulan II	Petani	2 Unit	Rp29.325.000	35 Unit	Rp235.685.000
	Wiraswasta	2 Unit	Rp36.500.000	40 Unit	Rp236.945.000
	Pegawai	1 Unit	Rp10.690.000	36 Unit	Rp212.430.000

	Total	5 unit	Rp 76.515.000	111 Unit	Rp 685.060.000
Triwulan III	Petani	-	-	35 Unit	Rp195.070.000
	Wiraswasta	-	-	42 Unit	Rp172.315.000
	Pegawai	2 Unit	Rp21.100.000	36 Unit	Rp204.225.000
	Total	2 unit	Rp 21.100.000	113 Unit	Rp 571.610.000
Triwulan IV	Petani	-	-	38 Unit	Rp231.870.000
	Wiraswasta	2 Unit	Rp48.200.000	45 Unit	Rp200.615.000
	Pegawai	1 Unit	Rp10.600.000	46 Unit	Rp257.390.000
	Total	3 unit	Rp 58.800.000	129 Unit	Rp 689.875.000

Sumber : *PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang Kota Kupang*

Dari uraian tersebut dapat dilihat bahwa sistem penjualan secara kredit mempunyai prosentase yang paling besar dibanding sistem penjualan lainnya. Ini dikarenakan pembeli atau konsumen diberikan kemudahan dalam hal pembayaran, dimana konsumen diberi kemudahan berupa pemberian Down Payment / uang muka yang rendah dengan masa pembayaran angsuran yang lebih lama.

Bagi dealer, penjualan dengan sistem ini akan mengakibatkan perolehan keuntungan yang besar. Jadi dilihat dari pengaruh laba yang dihasilkan sistem penjualan secara kredit akan menghasilkan laba yang lebih besar, walaupun sistem ini sama dengan sistem penjualan tunai, yaitu langsung menerima pembayaran / Fresh Money. Untuk penjualan secara tunai yang dilakukan PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang Kota Kupang tidaklah begitu besar. Ini dikarenakan konsumen berpikiran dari pada membayar secara cash, uangnya lebih baik diinvestasikan ke hal lain.

Sehingga kecendrungan pembelian lebih banyak dilakukan secara kredit. Bagi dealer, pengaruh perolehan keuntungan tidaklah terlalu besar.

Jadi dilihat dari pengaruh laba yang dihasilkan, sistem penjualan tunai akan menghasilkan laba yang lebih kecil dibanding dengan cara kredit. Dari uraian tersebut dapat dilihat bahwa sistem penjualan secara kredit mempunyai prosentase yang paling besar dibanding sistem penjualan tunai. Ini dikarenakan pembeli atau konsumen diberikan kemudahan dalam hal pembayaran, dimana konsumen diberi kemudahan berupa pemberian Down Payment / uang muka yang rendah dengan masa pembayaran angsuran yang lebih lama.

Berikut ini dapat dilihat jumlah konsumen yang mengambil kredit sepeda motor pada PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang untuk wilayah kota Kupang dan sekitarnya berdasarkan jenis pekerjaan:

Tabel 4.1

**Data Laporan Penjualan
PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang Kota Kupang**

	Pekerjaan konsumen	Tunggakan (unit)	Tunggakan (RP)
Triwulan I	Petani	6 unit	Rp 43.150.000
	Wiraswasta	4 unit	Rp 18.150.000
	Pegawai	3 unit	Rp 22.200.000
	Total	13 unit	RP 83.500.000
Triwulan II	Petani	6 unit	Rp 44.825.000
	Wiraswasta	5 unit	Rp 69.550.000
	Pegawai	4 unit	Rp 64.190.000
	Total	15 unit	RP 178.565.000
Triwulan III	Petani	5 unit	Rp 81.385.000
	Wiraswasta	4 unit	Rp 60.390.000
	Pegawai	3 unit	Rp 46.400.000
	Total	12 unit	RP 188.175.000
Triwulan IV	Petani	6 unit	Rp 47.400.000
	Wiraswasta	7 unit	Rp 112.275.000
	Pegawai	5 unit	Rp 32.150.000
	Total	18 unit	RP 191.825.000

Sumber : *PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang Kota Kupang*

Kredit pembiayaan sepeda motor yang bermasalah di PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang Kota Kupang dapat disebabkan oleh beberapa hal berikut ini:

1. Dari sisi intern

a. Kesalahan Acquisition Supervisor (ASV) Dalam Penilaian 5C

1. Analisis Watak (*Character*)

Analisis ini menilai mengenai karakter atau moral calon debitur dan menilai apakah calon debitur tersebut mempunyai kemauan untuk melunasi kewajibannya serta memahami tentang keadaan keluarganya. Pejabat pemrakarsa (dalam hal ini ASV) seringkali kurang memperhatikan riwayat dari calon debitur/calon konsumen tersebut. Apabila calon konsumen tersebut adalah konsumen lama, maka seharusnya diperhatikan *performance* kredit melalui *data base*, sedangkan apabila calon konsumen baru maka perusahaan melakukan analisis melalui pengecekan catatan pembayaran konsumen tersebut seperti rekening listrik, telepon yang harus dibayarkan konsumen tersebut setiap bulannya untuk mengetahui apakah karakter konsumen tersebut merupakan karakter yang suka menunggak atau tidak.

2. Analisis Modal (*Capital*)

Modal yang dimaksud dalam hal ini adalah jumlah uang muka (*Down Payment/DP*) yang dibayarkan pada saat pengajuan pembiayaan. Analisis terhadap *capital* ini bertujuan untuk memberikan keamanan kepada PT.Hasrat Abadi bahwa calon konsumen memiliki modal sendiri yang kuat.

Bank Indonesia (BI) telah mengatur besaran *Loan To Value* (LTV) atau *Down Payment* (DP) Kredit Kendaraan Bermotor (KKB). Berdasarkan Ketentuan dalam Surat Edaran BI No.14/10/DPNP tanggal 15 Maret 2012. Perusahaan Pembiayaan wajib menerapkan ketentuan uang muka dalam perjanjian pembiayaan konsumen dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan. Dalam ketentuan tersebut, ditetapkan *Down Payment* (DP) bagi KKB untuk roda dua minimal sebesar 25% dari harga jual motor. Peraturan ini dapat meminimalisir tingginya tingkat kredit bermasalah di PT. Hasrat Abadi.

Permasalahan yang ditemukan di lapangan bahwa dealer bekerja sama untuk memberikan subsidi uang muka kepada konsumen untuk mendongkrak penjualan, akibatnya besaran uang muka yang harus dibayarkan bisa diturunkan. Sehingga konsumen yang tidak layak untuk menerima kredit malah mendapatkan kredit.

3. Analisis *Condition*

Analisis condition ini untuk menilai mengenai kondisi pekerjaan dan profesi usaha calon konsumen. Hasil ini sangat tergantung pada survey yang dilakukan CMO atau surveyor. Kegiatan *survey* dianggap sebagai formalitas saja, bahkan membantu konsumen memanipulasi data untuk meloloskan kredit bagi konsumen agar mereka bisa mencapai target penjualan setiap bulannya.

Perusahaan sebenarnya memiliki andil besar sampai CMO melakukan manipulasi data calon konsumen untuk mencapai target

penjualan, penulis mengatakan demikian karena adanya target penjualan yang cukup tinggi yang harus dicapai setiap bulannya yaitu 25 aplikasi penjualan kredit yang di-*approve* oleh Branch Manager sehingga para CMO berlomba-lomba untuk mencapai target penjualannya. Selain itu, adanya *reward* dan insentif perbulan semakin membuat para CMO termotivasi untuk melakukan manipulasi data guna mencapai target. Disamping itu, apabila CMO tidak dapat mencapai target maka akan dikenakan sanksi sanksi berupa Surat Peringatan I (SP I) apabila selama tiga bulan tidak bisa mencapai target penjualan.

PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang Kota Kupang menerapkan kebijaka dengan mensyaratkan bahwa angsuran kredit bulan kesatu sampai dengan bulan keenam merupakan tanggung jawab dari CMO. Apabila angsuran tersebut tidak terpenuhi maka *grade* insentif CMO tersebut akan turun dan menjadi beban pengurang insentif yang akan diterima CMO.

4.Kemampuan Ekonomi (*Capacity*)

Penurunan kemampuan ekonomi konsumen ini disebabkan banyak faktor diantaranya karena pemutusan hubungan kerja (PHK), kebangkrutan atau hal lain yang tidak dapat dihindari. PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang telah memiliki prosedur untuk menangani hal ini, yaitu dengan melakukan kunjungan ke tempat tinggal maupun usaha konsumen.Selanjutnya, konsumen bermasalah tersebut diminta membuat surat perjanjian yang menyatakan bahwa akan melakukan

pembayaran atau melakukan restrukturisasi kredit (perpanjangan tenor kredit). Jika tidak ada itikad lain maka pihak perusahaan dapat melakukan tarik barang.

5 *Collateral* (jaminan)

Jaminan dibutuhkan untuk berjaga-jaga seandainya debitur tidak dapat mengembalikan pinjamannya. Biasanya nilai jaminan lebih tinggi dari jumlah pinjaman. Jaminan tersebut dapat berupa tanah, kendaraan, rumah, dll. Manfaat *collateral* yaitu sebagai alat pengamanan apabila usaha yang dibiayai dengan kredit tersebut gagal atau sebab-sebab lain dimana debitur tidak mampu melunasi kreditnya. Dalam menganalisis *collateral* calon debitur, PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang melihat aspek agunan yang dipakai itu milik calon debitur sendiri atau milik orang lain.

Dalam hal ini pihak perusahaan harus mengetahui harga dari barang yang digunakan sebagai agunan. Dalam memperkirakan nilai agunan pihak mengambil harga pasaran tersebut dari harga di daerah sekitar dan informasi harga diperoleh dari berbagai sumber yang berkompeten, misalnya BPN atau perusahaan properti untuk harga tanah dan bangunan. Untuk sepeda motor yang dapat digunakan sebagai agunan adalah sepeda motor yang bernomor polisi. Pemberian plafond kredit maksimal 50-60 % dari harga pasaran barang agunan.

b. Kelemahan Dalam Pembinaan Dan Pengawasan Kredit

Dalam proses pengelolaan kreditnya, penulis menilai bahwa PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang Kota Kupang ini kurang maksimal dalam

melakukan upaya pembinaan dan pengawasan kreditnya. Sebenarnya pada SOP penyaluran kredit yang diterapkan pada PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang Kota Kupang terdapat proses pengawasan kredit setelah kredit tersebut disalurkan, yaitu *post NPP checking*. *Post NPP Checking* ini seharusnya dilakukan minimal 14 hari sebelum jatuh tempo dan maksimal 1 hari sebelum jatuh tempo. Namun terdapat *Account Collection Officer (ACO)* yang meminta nasabah untuk menandatangani *form Post NPP Checking* ini pada saat survey bahkan sebelum sepeda motor yang dipesan datang.

Hal ini tentunya menyalahi prosedur penyaluran kredit yang berlaku di PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang Kota Kupang karena tujuan dari dilakukannya *Post NPP Checking* ini adalah untuk memvalidasi ulang data konsumen serta mengidentifikasi apabila terjadi penyimpangan dalam penyaluran kredit kepada konsumen tersebut sehingga dapat diambil langkah penanganannya secara dini.

Berdasarkan penilaian penulis, CMO malas dalam melakukan kunjungan kembali ke tempat konsumen, karena sudah dilakukan pada saat *survey*. Proses *Post NPP Checking* hanya prasyarat saja.

3. Dari Sisi Ekstern

Tingginya kasus kredit bermasalah yang terjadi pada PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang Kota Kupang selain dipengaruhi juga oleh faktor-faktor ekstern yaitu dari debitur dan dealer yang menjadi partner bisnis yang mempengaruhi tingginya tingkat kredit macet pada PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang Kota Kupang :

6 Debitur Seringkali Menunggak (*Overdue*) dan Sulit Ditemui

Dalam kasus ini, kredit macet atau bermasalah disebabkan oleh pribadi (karakter) dari konsumen yang kurang memiliki kesadaran akan tanggung jawabnya untuk membayar angsuran setiap bulannya serta sulitnya untuk ditemui oleh petugas *Account Collection Officer*. Oleh sebab itu perlu pembinaan terhadap kredit dapat dilaksanakan oleh PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang Kota Kupang dengan dua cara, yaitu:

- a. Pembinaan secara administratif (*offsite*), Petugas *collection* mengingatkan konsumennya dengan cara mengirimkan pesan singkat (sms) atau *desk call* kepada konsumen yang belum melakukan pembayaran.
- b. Pembinaan lapangan (*onsite*) yaitu dilakukan dengan melakukan kunjungan ke tempat tinggal konsumen secara langsung, baik konsumen yang rutin melakukan angsuran maupun yang menunggak pembayaran.

7 Unit Sepeda Motor Yang Dikredit Dipindahtangankan

Dalam surat pernyataan paham kredit yang ditandatangani calon konsumen PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang pada saat permohonan pengajuan kredit, telah dijelaskan mengenai larangan-larangan yang tidak boleh dilakukan selama proses kredit berlangsung, salah satu diantaranya adalah larangan untuk memindahtangankan unit yang dikredit kepada pihak lain selain pemohon kredit. Untuk meminimalisir hal tersebut, penulis menyarankan agar petugas kredit harus melakukan kunjungan kembali ke tempat tinggal maupun tempat usaha calon

konsumen untuk melakukan *Post NPP Checking*.

4. Cara Mengatasi Kredit Macet Dari Pihak Perusahaan

Kebijakan yang dilakukan oleh PT.Hasrat Abadi Pasir Panjang untuk meminimalisir kredit bermasalah tersebut adalah mengunjungi kembali konsumen untuk mengetahui keadaan usaha konsumen dan penerapan prosedur *Post NPP Checking*, disamping itu evaluasi juga dilakukan bagi petugas kredit dan memberikan sanksi yang sesuai jika ada staf atau karyawan yang lalai maupun tidak mentaati prosedur terutama jika terbukti melakukan fraud, misalnya dengan tidak memberikan insentif sama sekali selama beberapa bulan, tidak memberikan kesempatan untuk mendapatkan promosi jabatan, pemberian surat peringatan atau bahkan dengan pemecatan. Sehingga membuat para karyawan jera mengulanginya kembali.