PERAN DEBT COLLECTOR DALAM OPERASIONAL PERBANKAN SEBAGAI UPAYA DALAM MENGATASI KREDIT MACET DI INDONESIA

***THE ROLE OF DEBT COLLECTORS IN BANKING OPERATIONS AS AN EFFORT TO OVERCOME BAD CREDIT IN INDONESIA***

# Ireneus Jawa wale1, Mushawir2

12Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

[1irenjawawale@gmail.com.](mailto:1supriantikasarinovita@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman tentang *peranan debt collector bagi bank dari sisi yang positif serta untuk mengetahui pentingnya bank dalam menjaga angka Non perforfing loan dengan memanfaatkan jasa penggunaan debt collector dalam penyelesaian kredit macet yang terjadi di bank* dan untuk mengetahui *factor penyebab sehingga bank meminta bantuan jasa debt collector* . Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis *penelitian deskriptif*. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah metode *sampling purposing* Latar belakang skripsi ini adalah *faktor yang menjadi penyebab penggunaan debt collector oleh bank dalam menyelesaikan kredit yang mengalami kemacetan dan pro dan kontra dalam pengunaan jasa debt collector di dalam undang undang.*

**Kata Kunci**: Debt Collector;Kartu Kredit;Kredit Macet.

**Abstract**

This study aims to provide an understanding of *the role of debt collectors for banks in a positive way as well as to know the regulations* regarding *the use of debt collectors in the settlement of bad loans that occur in the banking world and to find out* what *factors influence the use of debt collectors in the settlement of bad loans in the world. banking*. This type of research used in this research is *descriptive research*. The sample in this study was carried out using *purposive sampling*. The background of this thesis is the collection of *bad loans carried out by third party services (debt collectors) and the pros and cons of using debt collector services*.

***Keywords:*** Debt Collector, Credit Card, Bad Credit.

# PENDAHULUAN

Semua manusia ataupun badan hukum lainnya bisa membuat suatu perjanjian. Dalam sebuah perjanjian pasti selalu ada dua subjek yaitu pihak yang memiliki sebuah kewajiban dan pihak yang berhak atas sebuah kewajiban.Didalam pemenuhan sebuah kewajiban atas perjanjian yang telah dibuat pasti ada debitur (nasabah) yang lalai melaksanakan kewajibannya atau tidak melakukan pembayarannya.

Bank adalah sebuah lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat melalui pemberian kredit dan pinjaman.Seiring berjalannya waktu, bank menyediakan berbagai fasilitas yang bisa digunakan oleh masyarakat umum. Banyaknya fasilitas yang disediakan oleh pihak perbankan untuk mendukung kegiatan usaha bank, bertujuan untuk menarik perhatian masyarakat agar dapat melakukan transaksi pembayaran atau transaksi keuangan lebih mudah dan cepat.Yang dimaksud dari fasilitas tersebut salah satunya kartu kredit. Kartu kredit merupakan salah satu alat pembayaran yang kini banyak di temukan di masyarakat modern. Kartu kredit di gunakan untuk mengganti pembayaran suatu pembelian produk dan jasa oleh masyarakat. Di kota besar tentunya tidak asing lagi untuk berbelanja di toko–toko ritel hingga mall dengan menggunakan kartu kredit. Kartu kredit memberikan banyak kemudahaan untuk pengguna bahkan memberikan reward hingga diskon untuk setiap pembelanjaan menggunakan kartu kredit tertentu. Selain itu, kartu kredit tergolong mudah didapat dan digunakan. Dengan persyaratan umum seperti slip gaji, KTP dan NPWP maka kartu kredit siap untuk dimiliki. Selain itu, kartu kredit juga memiliki fasilitas kartu tambahan yang dapat diatas namakan oleh orang lain sehingga anak–anak pun dapat memperoleh kartu kredit yang tentunya kartu kredit utamanya adalah milik orang tua maupun orang yang mendaftarkan diri untuk memperoleh kartu kredit. Perubahan gaya hidup masyarakat dari segi pembayaran membuat perkembangan jumlah kartu–kartu untuk membayar seperti debit dan kredit berkembang pesat.Bank memberikan promosi Melalui tawaran diskon dan rayuan dahsyat yang lainnya, pemilik kartu kredit dapat dikondisikan sedemikian rupa agar selalu berbelanja, supaya para konsumen ini mendapatkan pujian atas objek barang dan jasa yang dibelinya.

Dalam penggunaan kartu kredit jika tidak bijaksana dan tidak diatur dengan baik, maka akan menimbulkan masalah untuk pemiliknya sendiri. Konteks permasalahan kartu kredit yang selalu terjadi adalah permasalahandalam melakukan pembayaran yang akhirnya menimbulkan kredit macet bagi Bank dan menaikan angka NPL (non performing loan).

Kredit macet adalah sebuah pinjaman yang telah mengalami kesulitan dalam menyelesaikan kewajiban dari pelanggan kepada bank/lembaga keuangan non-bank karena faktor kesengajaan ataupun tidak disengaja.

Kredit macet juga dikenal sebagai kredit kurang lancar atau kredit yang diragukan.Menurut Keputusan Bank Indonesia Nomor 30/267/KEP/DIR, Kredit Macet terjadi jika ada tunggakan angsuran pokok atau bunga yang telah melebihi 270 hari, atau yang telah ditentukan oleh pihak perusahaan jaminan kredit.

Per Januari 2017 angka kredit macet atau non performing loan perbankan yang dicatat oleh bank Indonesia meningkat,yakni menjadi 3,1 persen.Kartu kredit yang mengalami kemacetan akan memberikan masalah baru bagi pemiliknya dan bagi pihak Bank yang menciptakan kartu kredit tersebut,terutama permasalah dalam hal penagihan hutang kartu kredit yang mengalami kemacetan.Nasabah kadang merasa terganggu apa bila dalam proses penagihannya sering melibatkan jasa pihak ketiga atau *debt collector.Debt collector* atau orang biasa menyebutnya eksekutor leasing atau Mata elang sebetulnya berasal dari istilah yang berasal dari “debt collection” yang artinya proses menagih pembayaran terhadap debitur yang memiliki hutanh. Di negara-negara maju, aktivitas *debt collection* ini sampai terorganisir ke dalam agensi yang menyediakan jasa penagihan utang.Tugas mereka mencari para debitur yang berutang, memaksa debitur agar membayar atau menyita objek kredit.Sebagai pihak yang dipercayakan oleh Bank untuk menagih hutang kartu kredit pada dasarnya *debt collector* bekerja sesuai dengan target yang diperintahkan oleh Bank penerbit kartu kredit kepada bank tersebut.Disini *debt collector* merupakan sebuah badan usaha yang bekerja sama dengan Lembaga perbankan jika nasabah lembaga perbankan memiliki nasabah yang melakukankredit macet,dan pada intinya Bank tidak ingin ada wanprestasi atau pelanggaran perjanjian dalam saat pemberian kartu kredit.

# RUMUSAN MASALAH

1.Faktor apa saja yang mempengaruhi penggunaan pihak Perbankan dalam menggunakan jasa debt collector dalam penagihan kredit yang mengalami kemacetan?

2.Bagaimana tingkat keberhasilan debt collector mengembalikan uang Bank yang mengalami kemacetan?

3.Bagaimanakah faktor penyebab terjadinya kredit macet?

# LANDASAN TEORI

# Pengertian kredit

Istilah kredit berasal dari bahasa Romawi yaitu *credere* yang berarti percaya atau saya percaya..Menurut undang undang perbankan No.10 tahun 1998,kredit adalah penyediaan uang ,yang telah memiliki persetujan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak peminjam yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu yang telah ditentukan dengan memberikan bunga.

**pengertian kartu kredit**

Kartu kredit atau credit card adalah kartu yang digunakan untuk mengganti alat pembayaran dalam melakukan pembelian sebuah barang dan jasa, dimana dalam melakukan pembayaran tersebut dititipkan melalui bank yang menerbitkan kartu kredit atau bank yang sudah melakukan kerja sama dengan penerbit kartu.Bank penerbit kartu kredit memiliki tujuan untuk mengutamakan kepentingan nasabahnya,agar dapat digunakan oleh pemiliknya sebagai alat pengganti uang tunai yang sah dengan dilakukan secara kredit.Pembayaran yang diterima oleh pedagang dengan kartu kredit, akan langsung ditagih pembayarannya oleh pedagang kepada bank yang mengelola kartu kredit tersebut. Selanjutnya bank penerbit atau lembaga pengelola kartu kredit tersebut akan menagih pembayaran dari yang memegang kartu kredit atau yang mendebet langsung dari rekening nasabah yang bersangkutan ke rekening pedagang.

**Pengertian kredit macet**

Kredit macet merupakan sebuah keadaan dimana nasabah secara perorangan atau kelompok tidak mampu membayar kredit pada bank tepat pada waktunya.Di dunia kartu kredit, kredit macet merupakan kredit yang memiliki masalah dimana pengguna kartu kredit tidak bisa melakukan pembayaran minimum yang telah jatuh tempo lebih rentan waktu yang ditentukan. Di dunia perbankan, kredit macet lebih dikenal dengan nama Non-Performing Loan (NPL). Istilah ini mungkin terdengar asing, tapi sangat penting sekali untuk bank untuk menjaga NPL mereka.Apa hubungannya? NPL menjadi indikator dalam menilai kinerja suatu bank.Jika NPL rendah, maka bank tersebut terbilang sehat.Jika NPL tinggi maka resiko yang dipikul oleh bank tersebut tinggi.Jika NPL mereka diatas batas yang sudah diforecast sebelumnya maka bank tersebut bisa dibilang bermasalah. Jika NPL lebih tinggi dengan apa yang *diforecast*,maka keberlangsungan bank tersebut bisa terancam. Itu sebabnya bank selalu menjaga agar nilai NPL-nya selalu berada pada angka yang rendah jika ingin terus beroperasi. NPL ini bukan dinilai dari kinerja bank saja,tapi dari sebiturnya sendiri. Hal yang menjadi fokus utama kredit macet seringkali terjadi di kalangan para debitur. Hal ini dapat diatasi apabila debitur berinisiatif untuk mengembalikan dana yang ada sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.Kredit macet tidak menjadi masalah jika satu atau dua debitur saja yang tidak disiplin dalam pembayaran cicilan pinjaman kartu kredit mereka, tapi kalau jumlah pengguna kartu kredit yang banyak dalam waktu yang hampir bersamaan tidak membayar cicilan mereka maka NPL dari bank tersebut akan naik. Bank berusaha untuk mengontrol NPL mereka dengan lebih berhati-hati dalam meng-issue kartu kredit kepada pelanggan baru dan dengan menggenjot transaksi yang bersifat kebutuhan sehari - hari.

**Jenis jenis kartu Kredit**

Dalam Penggunaan kartu kredit bank memiliki beberapa jenis kartu kredit yang bisa dipilih oleh nasabah sendiri sesuai dengan kebutuhan dari nasabah maka bank memberikan beberapa pilihan jenis kartu

Berdasarkan fungsi dan wilayah jenis kartu kredit dapat digolongkan menjadi beberapa jenis sesuai kebutuhan dari nasabah itu sendiri,antara lain yaitu:

#### Sesuai Fungsinya

##### Kartu Charge

Merupakan kartu kredit di mana pemilik kartu harus melunasi semua tagihan atas transaksi yang telah dilakukan semuanya sekaligus pada saat jatuh tempo. Contohnya nasabah telah melakukan sebuah transaksi sebesar Rp. 900.000,makasaat sebelum jatuh tempo seluruh tagihan yang telah diambil harus dibayar semuanya sekaligus sebesar nominal yang sama dan tidak dapatdicicil.

1. Kartu Kredit

Adalah sebuah kartu yang kebalikan dari charge card dimana para pemegang kartu tersebut bisa melakukan pembayaran dengan melakukan cicil terlebih dahulu atau separuh dari harga pinjam contoh nasabah meminjam Rp 800.000 makan bisa dikembilikan 15% dari hasil pinjaman.

1. Kartu Debit

Adalah kartu kredit yang dibayar berdasarkan rekening yang telah didebet oleh nasabah pada saat mendaftar berarti secara otomatis jika melakukan pinjaman saldo dari nasabah akan terpotong sesuai nominal pinjaman

1. Kartu Cash

Merupakan kartu yang paling sering dipakai dluar kedua lembaga yang disebutkan di atas dimana pihak nasabah bisa mengambilnya secara langsung di teller bank atau di atm bank.

1. CheckGuarantee

Kartu jenis ini sebenarnya jarang atau cukup langka di Negara Indonesia,dan di daerah eropa justru banyak orang yang menggunakan kartu jenis ini.para pemilik kartu ini sering menggunakannya sebagai jaminan untuk menarik cek dengan jumlah yang besar.

1. Kartu Pintar

Kartu yang dapat menyimpan data secara terintegrasi atau mengetahui keadaan semua rekeningnya dan Merupakan kartu yang digunakan sebagai rekening terpadu, kartu ini bisa dihubungkan ke rekening pribadi serta dapat menyimpan dan memperbarui data.

1. Kartu Private Label

Kartu kredit ini adalah kartu kredit yang diterbitkan oleh bank penerbit sendiri,tanpa menggandeng jaringan organisasi global seperti mastercard atau VISA.Kartu kredit ini membebankan iuran tahunan yang tentunya lebih murah.Tapi,memiliki vitur yang ditawarkan tidak kalah dari yang ditawarkan kartu kredit reguler

1. Berdasarkan WilayahBerlakunya

a.Kartu.Kredit.Nasional

Kartu kredit ini adalah kartu kredit yang digunakan pada satu daerah tertentu misalkan hanya bsa di daerah Indonesia saja.

b.Kartu Kredit Internasional

Merupakan,kartu kredit.yang dapat digunakan di semua negara,.dan menjadi alat pembayaran yang berlaku pada semua negara. Contohnya seperti *Visa*

***Resiko Resiko Kartu Kredit***

Bagi nasabah yang mempunyai kartu kredit, tidak dipungkiri terdapat beberapa risiko-risiko kerugian yang akan dialaminya pada saat menggunakan kartu kredit tersebut.Maksudnya jika ada keuntungan dalam penggunaan pasti ada juga kerugian dari suatu pemakaian kartu kredit. Risiko- risiko kerugian yang dapat dialami oleh nasabah misalnya:

#### Apabila terjadi kredit macet.

1.Nasabah bisa berurusan dengan debt collector

Debt collector biasanya merupakan orang orang dengan wajah yang *sangar* berbadan besar dan berbicara sedikit keras.

2.Namanya akan massuk ke daftar negatif yang dikeluarkan oleh Asosiasi Kartu Kredit Indonesia atau (AKKI) dan kredit macet dalam system informasi debitur yang dikeluarkan oleh bank Indonesia.

Guna mengatasi penurunan jumlah kartu kredit macet, Asosiasi Kartu Kredit Indonesia memiliki sebuah sistem informasi yang menyimpan,*profile* para debitur yang kreditnya mengalami kemacetan. Melalui sistem ini, sebelum menindaklanjuti permohonan calon debitur masing masing anggota akan terlebih dahulu mengecek *profile* dalam sistem informasi daftar negatif AKKI tersebut dengan maksud apabila nasabah termasuk dalam daftar, maka permohonan kartu kreditnya tidak ditindak lanjutu dan akan ditolak. Penerbit kartu kredit memiliki dua sistem informasi untuk mengecek *profile* calon nasabahnya, yaitu sistem informasi daftar negatif yang dikelola AKKI dan Sistem Informasi Debitur yang dikelola olehBankIndonesia.

3.Saldo hutang akan bertambah terus, dari hasil perhitungan bunga berikut denda.

**JENIS PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif atau penelitian yang mengambarkan suatu kejadian yang terjadi secara tepat untuk menemukan frekuensi suatu gejala sehingga dalam penelitian ini bermaksud memberkan data mengenai debt collector dalam menangani kredit macet.

**Lokasi Penelitian**

Lokasi atau tempat yang dimaksud adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian atau melaksanakan penelitian.Pada awalnya penulis berniat melakukan penelitian di perusahaan yang mempekerjakan debt collector atau perusahaan leasing namun karena penelitian dilakukan pada saat wabah covid 19 maka penulis memilih untuk melakukan penelitian pada Bank mandiri yang bekerja sama dengan perusahaan leasing tepatnya di daerah Beringharjo.

**Populasi Dan Sampel**

a.populasi

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah karyawan Bank mandiri Beringharjo gonomanan dan Debt collector dari berbagai perusahaan yang ada di kota Yogyakarta.

b.sampel

dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik sample purposing agar penelit lebih mudah dalam melakukan pertimbangan untuk sebuah tujuan untuk kepentingan peneliti.

**Jenis Data Dan Sumber Data**

Sumber data merupakan tempat dimana kita mendapatkan data.Sementara sedangkan jenis data adalah pembagian data dari hasil perolehan data tersebut.Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

a.Data primer ,adalah data yang diperoleh melalui penelitian di lapangan dengan pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini.

b.Data sekunder,adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan ,yaitudengan menelah literatur,artikel serta perundang undangan yang berlaku.

**Metode Pengumpulan Data**

a.wawancara langsung,yakni pengumpulan data secara langsung sasaran peneliti dalam bentuk tanya jawab yang berkaitan dengan pokok utama permasalahan.

b.Dokumen,yaitu Teknik pengumpulan data dengan cara mencatat dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

**Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah pengertian variable yang diungkap dalam definisi konsep tersebut secara operasional,secara praktik,secara nyata dalam lingkup objek penelitian yang diteliti.Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat.

a.variabel bebas (*independent variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi,yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel terikat.Berdasarkan pernyataan tersebut yang memiliki hubungan dengan variabel bebas adalah jenis kelamin,pekerjaan,usia,status.

b.Variabel terikat (*dependent variable)*

variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas.Berdasarkan pernyataan tersebut yang memiliki hubungan dengan variabel terikat adalah kredit macet.

**Metode Analisa Data**

Teknik Analisa data merupakan suatu langkah yang paling menentukan dari suatu penelitian,karena Analisa data berfungsi untuk menyimpulkan hasil penelitian.Analisis data dapat dilakukan melalui tahap berikut ini.

a.perencanaan

pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Peneliti menargetkan orang yang akan dijadikan sampel.
2. Peneliti menyiapkan pertanyaan yang nantinya akan ditanyan

b.pelaksanaan

Pada tahap ini penulis melakukan beberapa kegiatan yaitu

1. Peneliti memberikan pertanyaan kepada sampel penelitian
2. Peneliti melihat dan menganalisis hasil penelitian.

c.Evaluasi

Pada proses ini peneliti menganalisa data dengan metode yang dilakukan

d.Penyusunan Laporan

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah menyusun dan menyiapkan laporan .

Untuk mencapai tujuanpenelitian dengan apa yang diharapkan dalam penyusunan tugas akhir ini untuk dapat memperoleh sebuah kesimpulan, maka data yang telah diteliti akan dianalisis lagi oleh peneliti dengan prsentase yaitu, dengan rumus sebagai berikut :

% = N n / N x 100 %

**Gambaran Umum penelitian**

Bank mandiri merupakan bank yang berkantor pusat di Jakarta dan merupakan bank terbesar di Indonesia dalam hal aset,pinjaman dan deposit.Bank mandiri berdiri pada tanggal 2 oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia.Pada bulan juli 1999,empat bank milik pemerintah yaitu Bank bumi daya(BBD),Bank dagang negara (BDN),Bank ekspor impor Indonesia (Bank exim) dan Bank pembangunan Indonesia (Bapindo) digabungkan menjadi bank mandiri..

Bank mandiri memilik 1296 kantor cabang diseluruh Indonesia salah satunya di Yogyakarta yaitu bank mandiri Beringharjo. Bank mandiri beringharjo berada di jln remujung no.kav 2,ngupasan,kecamatan gondomanan,kota yogyakarta,Daerah Istimewa Yogyakarta 55122.

**Visi Misi Bank Mandiri**

Visi : Indonesia’s best ASEAN prominent (terbaik di Indonesia di akui di Asean)

Misi: a.Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar.

b.Pengembangan sumber daya manusia professional.

c.memberi keuntungan yang maksimal bagi *stakeholder*

d.Melaksanakan manajemen terbuka.

e.Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan

**Pembahasan**

Faktor-faktor yang menyebabkan kredit macet sehingga teradinya penyitaan oleh Debt collector pada Bank Mandiri beringharjo adalah sebagai berikut :

1. Karakter

Perhitungan persentase dari umur responden, jumlah responden yang berumur kurang dari 40 tahun sebanyak 26 responden (65%).Dimungkinkan mampu melunasi kredit, karena dengan dengan umur tesebut masih memungkinkan untuk melakukan berbagai aktifitas yang bermanfaat. Dengan demikian ada itikad baik dari responden untuk melakukan pelunasan.Tetapi berdasarkan tabel 4.3 menunjukan 40 responden mengalami masalah dalam pengambilan kredit.Hal ini dikarenakan tidak adanya kejujuran nasabah dan penggunaan kredit yang kurang optimal. Ketidak jujuran dan penggunaan kredit yang kurangoptimal tersebut dilakukan ketika memperoleh kredit, sebab kredit yang seharusnya diterima untuk menambah modal usaha tetapi dipergunakan untuk hal-hal lain diluar usaha dan jika kelamaan tidak membayar kredit memicu penyitaan barang jaminan oleh Bank.

1. kapasitas meliputi pendapatan nasabah dan administrasi.Pendapatan nasabah ini disebabkan oleh penghasilan yang menurun,nasabah yang sulit membayar cicilan. Semua itu dikarenakan oleh beberapa faktor diantaranya yaitu para nasabah yang tidak menyisikan sebagian hasil usaha untuk mengangsur kredit sebanyak (60%). sehingga dengan penghasilan yang kurang tersebut membuat mereka terlambat mengangsur kredit. Administrasi, mempunyai pengaruh terhadap terjadinya kredit macet. Ini disebabkan oleh pencatatan yang kurang baik yang dilakukan oleh nasabah (debitur). Karena mereka cenderung berpikir praktis, sehingga mereka tidak memperdulikan terhadap semua keluar masuknya transaksi yang terjadi setiap hari. Keuntungan yang telah mereka peroleh perhari Sehingga pada saat jadwal pengembalian kredit mereka sering tidak dapat melunasi. Langkah yang perlu diambil dalam menghadapi kredit macet tersebut pihak bank mandiri hendaknya memantau lebih lanjut terhadap kredit yang telah diberikan kepada nasabah, agar kredit tersebut digunakan sesuai awal rencana debitur yaitu,untuk pengembangan usaha serta memberikan penyuluhan kepada para nasabah atau debitur tentang cara-cara pengelolaan kredit yang optimal.
2. Pendapatan kapita

Nasabah yang mengajukan kredit di bank mandiri adalah para pengusaha kecil dengan modal sendiri untuk jangka waktu paling lama 1-2tahun (60%) karena modal sendiri yang digunakan tidak cukup untuk menjalankan usaha. Hal ini disebabkan karena debitur banyak mengeluarkan biaya kebutuhan setiap bulannya (100%) misalnya untuk biaya pendidikan, kesehatan, dan biaya rumah tangga lainnya, sehingga nasabah memerlukan tambahan modal khusus untuk operasional usahanya.

1. Jaminan

Agunan atau jaminan dari nasabah adalah milik sendiri (100 %) berupa surat-surat berharga, seperti BPKB, Sertifikat Tanah dengan idetintas yang jelas (100%)dan dapat dipertanggungjawabkan,serta pemberian kredit kepada nasabah dilakukan setelah penilaian agunan sebesar setengah atau lebih nilai agunan selesai berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan oleh bank mandiri sendiri.

1. Kondisi

Kondisi perekonomian, lingkungan, alam dan nasib seseorang tidak setiap saat selalu sama. Semua itu dapat berpengaruh terhadap kelancaran suatu usaha. Setiap usaha dipengaruhi oleh kebijakan pemerintah 40 responden (100%) namun tidak menutup kemungkinan adanya faktorfaktor lain yang mempengaruhi usaha, diantaranya musibah (20 %) dan

14 musim (35%).Hal tersebut berdampak pada kelancaran usaha, missal pengaruh naiknya harga BBM, jika kenaikan harga BBM cenderung tinggi maka berdampak pada biaya produksi baik langsung maupun tidak langsung dan berusaha menyesuaikan harga jual. Tetapi jika harga bahan baku menjadi sangat mahal, maka para nasabah harus menaikan harga jual.naiknya harga jual ini pastinya akan berpengaruh terhadap pembeli atau konsumen, otomatis dengan sepinya konsumen berpengaruh terhadap penghasilan nasabah. Maka dari itu dengan naiknya harga BBM, banyak nasabah yang tidak dapat melunasi kewajibannya mengangsur kredit di mandiri.Terjadinya kredit macet disebabkan oleh perubahan dalam kondisi perekonomian.Mengatasi kesulitan yang ditimbulkan oleh kondisi usaha tersebut maka nasabah dapat mengadakan penyesuaian dan berusaha untuk mengatasi penyebabnya. Misalnya jika terjadi kenaikan BBM, maka otomatis akan mendorong biaya produksi baik langsung atau tidak langsung. Pada46 dasarnya nasabah akan berusaha melakukan penyesuaian harga jual. Hal ini tergantung pada besar kecilnya kenaikan harga BBM ini, maka tindakan penyelamatannya adalah perlu dan disarankan untuk dipertimbangkan,baik dalam perpanjangan jangka waktu pengembalian maupun tambahan kredit modal kerja. Sedangkan solusi jika terjadi musibah yang disebabkan oleh bencana alam maka bias diserahkan ke pemerintah terdekat.

1. Penyitaan barang agunan oleh debt collector
2. **Kapan Bank Akan Menyita Aset dan Bagaimana Prosedurnya?**

Sebelum menyita aset yang memiliki nilai sejumlah dari hutang yang dibuat, maka pihak bank akan melihat terlebih dahulu lamanya keterlambatan dari pembayaran cicilan kredit dan juga jatuh temponya.Jika dalam suatu hari tanggal jatuh tempo pembayaran sudah melewati batas waktu yang diberikan namun pihak debitur masih belum melunasinya, maka akan muncul dan keluar laporan atas keterlambatan pembayaran dari seseorang yang belum melakukan pelunasan untuk bulan itu dari komputer admin dimana telah tertera nama debitur.Laporan dari keterlambatan ini selanjutnya akan diserahkan menuju credit admin menuju bagian marketing dan akan segera ditindaklanjuti dimana pihak bank membuat pemberitahuan keterlambatan kepada debitur melalui telepon dan mengirim surat pemberitahuan atas keterlambatan pengangsuran dana.Selama satu bulan pertama, pihak bank akan mengirimkan surat sebanyak satu kali. Sementara melalui telepon dilakukan satu kali dalam satu minggu selama satu bulan selang satu hari setelah keterlambatan.Jika setelah melampaui adanya jarak waktu yang diberikan namun debitur masih belum menunjukkan tanda-tanda akan melunasi hutangnya dan belum menunjukkan itikad baik dengan surat peringatan yang diberikan, maka pihak bank akan mengeluarkan secarik kertas berupa surat teguran yang dari segi sifat lebih keras dibandingkan dengan surat pemberitahuan.Adanya surat teguran ini akan disertai dengan pihak bank menuju debitur yang bersangkutan dimana pihak bank akan mengungkapkan pernyataan kesanggupan untuk membayar cicilan pinjaman.Hal ini akan dilakukan satu bulan sesudah surat pemberitahuan dan pihak bank akan datang setidaknya satu kali dalam satu minggu.Sebenarnya jika diperhatikan, pihak bank masih ingin menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh pihak debitur dengan mengandalkan prinsip kekeluargaan serta musyawarah.

**b). Memberikan surat peringatan**

Apabila setelah tenggat waktu yang ditentukan dengan pemberian surat tegura namun pihak debitur masih saja belum mau merespon baik, maka pihak bank akan segera mengirimkan SP atau surat peringatan yang termasuk dalam kategori teguran yang lebih keras sekaligus pihak bank akan langsung menurunkan status kredit debitur menjadi lebih rendah.Namun pemberian surat ini akan dilakukan sebanyak tiga kali dalam tiga minggu dengan ketentuan SP pertama yang diberikan pihak bank pada debitur berisi penurunan status kredit menjadi bentuk kurang lancar dan sedang dalam perhatian khusus.Jika dalam selang satu minggu setelah dikirimkannya surat peringatan pertama masih belum ada respon dari pihak debitur untuk mengangsur kewajiban hutangnya, maka pihak bank akan mengirimkan SP 2 yang berisi penurunan status kredit dari debitur dari kredit yang kurang lancar menjadi kredit yang diragukan.Apabila SP 2 juga tidak diindahkan oleh pihak debitur dan peminjam tidak menunjukkan itikad baik, maka SP 3 pun akan dikirim dan isinya adalah status debitur menjadi kredit macet.

### **c). Penyitaan asset**

### Jika semua surat belum bisa diindahkan oleh pihak debitur, maka pihak bank tidak akan lagi memberikan surat ataupun peringatan apapun dan lebih memilih tindakan tegas berupa penyitaan aset yang akan diamankan sebagai jaminan kredit.Sebenarnya bentuk pengamanan aset dalam hal ini bukan disebut sebagai penyitaan. Hanya saja aset tersebut diawasi oleh pihak bank dimana sekitar bangunan aset akan diberikan pemasangan plang untuk memberitahukan jika objek tersebut akan digunakan sebagai jaminan dan tidak boleh ditempati lagi.

1. Keberhasilan debt collector membantu bank dalam mengatasi performing loan

Dari semua kasus kredit macet yang melibatkan debt collector atau leasing hampir beberapa diantaranya dengan terpaksa bank menyita salah satu objek agunan diantaranta tanah yang sejauh ini sudah disitaa 10 objek agunan (16,5).meskipun debt collector seringkali melanggar hukum namun peran debt collector sangat dibutuhkan bank.Namun menurut marcel ”*perusahaan hanya memakai jasa Debt Collector untuk nasabah-nasabah yang nakal saja. Mereka menggunakan jasa kami itu karena nasabah sudah dicari atau sering berpindah-pindah tempat.Selain itu, nasabah tidak memiliki keluarga dekat yang bisa dihubungi, sehingga benar-benar sulit melacaknya. Salah satu tugas kami, yaitu melacak sang nasabah itu. Setelah ditemukan, baru menagih semua tunggakan biaya kartu kredit.Kerja seperti itu memang sulit, tetpi mudah bagi orang-orang yang sudah terbiasa bergaul di jalan, sehingga mengetahui seluk beluk berbagai kondisi di lapangan. Jadi, Debt Collector bisa disebut tracker atau pelacak juga.”.*

Meskipun keberadaan debt collector sering meresahkan warga dan seringkali melanggar hukum namun bagi industry perbankan debt collector sangat membantu menekan angka non performing loan

**KESIMPULAN**

Hasil analisis data penelitian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan kredit macet pada BPR Ungaran yaitu :

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap penggunaan jasa pihak ketiga (*debt collector*) dalam penagihan kredit macet disebabkan karena nasabah yang sering kali lalai dalam pembayaran kredit yang menyebabkan terjadi kemacetan terutama pada nasabah yang memiliki penyalah gunaan pada credit card.
2. Pro dan kontra sendiri berasal dari pihak bank dan debitur bagi pihak bank keberadaan debt collector mampu mengembalikan keuangan bank dan menurunkan angka non performing loan sedangkan bagi debitur sendiri menganggap keberadaan debt collector sanggat merugikan karena mengambil paksa barang milik mereka bahkan dengan cara sedikit kasar.
3. Debt collector sukses membantu Bank dalam menyelasikan Kredit macet terlepas dari semua tindakan kriminal yang sering kali dilakukan pihak debt collector sendiri.

**SARAN**

1. Bagi pihak bank dalam menggunakan jasa pihak ketiga (*debt collector*) seharusnya dapat menerapkan prinsip kehati-hatian yang dalam hal ini mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku terkait dengan pokok-pokok etika penagihan yang dilakukan oleh jasa penagih, karena pada kenyataannya seringkali jasa pihak ketiga (*debt collector*) yang dikuasakan oleh pihak bank melakukan tindakan-tindakan yang merugikannasabah.
2. Bagi pihak bank dalam menyalurkan dana kepada nasabah seperti kartu kredit dan kredit tanpa agunan, seharusnya bisa lebih selektif lagi sebelum melakukan perjanjian menggunakan kartu kredit. Dan bagi pihak nasabah, seharusnya bisa lebih teliti dan berhati-hati lagi dalam mencermati perjanjian yang diajukan oleh pihak bank sebelum menandatangani perjanjiankreditnya.
3. Nasabah seharusnya lebih tertib dalam pembayaran kredit agar tidak memicu hal hal yang tidak diinginkan sepertinya berurusan dengan debt collector.
4. Pihak Bank mandiri hendaknya memberikan latihan kepada debitur tentangcara-cara pembukuan dalam mengelola usaha dan dalam penggunaan kredit.
5. Pihak hak lebih selektif lagi dalam meminta bantuan kepada debt collector karena sering kali melanggar peraturan perundang undangan tentang operasional perbankan.

# DAFTAR PUSTAKA

Analisis teerhadap penggunaan kreditmacet <https://core.ac.uk/download/pdf/145228169.pdf>

Analisis permasalahan kredit macet [http://bbs.binus.ac.id/management/2020/01/analisis-permasalahan- kredit-macet-dalam-bidang-perbankan-di-indonesia/](http://bbs.binus.ac.id/management/2020/01/analisis-permasalahan-%20%20%20%20kredit-macet-dalam-bidang-perbankan-di-indonesia/).

Buku Pedoman Bank mandiri

Bank Indonesia. 1999. *Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 tahun 1998*

Dasar dasar akuntansi STIE YKPN Al.haryono Jusup

<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/cl5802/dasar-hukum-adanya-idebt-collector-i/>

<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/30539/1/SHINTA%20DWININGTHYAS-FSH.pdf>

Jurnal skripsi analisis kreditmacet<https://media.neliti.com/media/publications/71800-ID-none.pdf> *tentang Perbankan*.

Skripsi tentang hubungan hukum debt collector dari