

## **ANALISIS PEMBERIAN KREDIT MOTOR PADA PT BFI FINANCE INDONESIA Tbk CABANG BANJARMASIN**

**Rory Handriano<sup>1</sup>**  
**Penta Lestarini Budiati<sup>2</sup>**  
**roryhandriano01@gmail.com**

**STIE NASIONAL BANJARMASIN<sup>1,2</sup>**

*Abstract,*

*This study aims to determine the effect of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on customer satisfaction at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cash Office Soetoyo S. Banjarmasin.*

*The method used in this research is descriptive quantitative method, where the instrument or measuring instrument in this study is a questionnaire or questionnaire that contains questions to be responded to by the research respondents using a Likert scale.*

*The results of the study found that there was a positive influence on various aspects of customer satisfaction, but there was a decrease in the number of customers managed in the last few years, which can be seen from the data on the number of customers which relatively decreased from 2017 to 2019 due to low service quality. One of the efforts that can be made by the bank so that the number of customers and service quality can be optimally improved is by providing convenience to customers when making transactions, so that it reflects good quality in accordance with customer expectations in general.*

*Keywords: Purpose, Character, Capacity, Condition, Capital, and Collateral*

*Abstrak,*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana analisis sistem Pemberian Kredit Motor pada PT BFI Finance Indonesia Tbk cabang Banjarmasin..

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif, dimana penelitian ini bertujuan untuk membuat gambaran secara sistematis mengenai pemberian kredit di PT BFI Finance Indonesia Tbk cabang Banjarmasin. Dimana instrumen atau alat ukur dalam penelitian ini berupa angket atau kuesioner yang berisi butiran-butiran pertanyaan untuk diberi tanggapan oleh para responden penelitian.

Hasil penelitian menemukan bahwa PT BFI Finance Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin dalam menjalankan pemberian kredit motor masih lemah, belum ada pembagian fungsi dan tanggungjawab masing-masing karyawan di prosedur, survey, menganalisis dan penagihan dilakukan oleh marketing, sehingga selalu terjadi kredit macet pada saat kredit berjalan. Salah upaya yang dapat dilakukan pihak PT BFI Finance

Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin agar pemberian kredit motor dapat berjalan sesuai dengan harapan sebaiknya yang dilakukan oleh perusahaan harus sesuai dengan teori perihal pemisahan fungsi antara karyawan di bagian prosedur.

Kata Kunci: *Purpose, Character, Capacity, Condition, Capital, dan Collateral*

## LATAR BELAKANG

Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menyalurkan jasa dalam pembayaran dan peredaran uang serta pemberian kredit. Sedangkan Lembaga keuangan bukan bank adalah lembaga keuangan yang fungsi dasarnya sebagai pengumpul dan penyalur dana yang digunakan untuk menunjang perkembangan pasar uang dan pasar modal. Kehidupan sehari-hari lembaga keuangan yang sudah tidak asing dikenal oleh masyarakat adalah bank. Bank merupakan salah satu bentuk lembaga keuangan yang bertujuan untuk memberikan kredit,

Kenyataannya lembaga keuangan yang disebut bank ini kurang mampu dalam menanggulangi berbagai keperluan dana dalam masyarakat. Oleh karena itu, terbentuklah lembaga keuangan bukan bank yang berfungsi sebagai penghimpun dana dengan

mengeluarkan surat berharga untuk disalurkan kepada masyarakat. Saluran dana tersebut bisa digunakan untuk membiayai investasi diberbagai perusahaan, sehingga nantinya taraf hidup masyarakat bisa lebih meningkat.

Kredit merupakan suatu fasilitas keuangan yang memungkinkan seseorang atau badan usaha untuk meminjam uang untuk membeli produk dan membayarnya kembali dalam jangka waktu yang sudah ditentukan. Kredit tersebut dapat berupa kredit konsumtif maupun kredit yang sifatnya untuk mengembangkan usahanya. Penyaluran dana dalam bentuk kredit kepada konsumen mengandung risiko tidak kembalinya dana yang telah disalurkan. Guna meminimalkan risiko tersebut, pihak perusahaan harus melakukan analisis kredit secara tepat. Penilaian kelayakan kredit dilakukan untuk menghindari

kerugian pada perusahaan akibat tidak kembalinya kredit yang disalurkan.

PT BFI Finance Indonesia Tbk merupakan salah satu lembaga pembiayaan yang menawarkan model-model formulasi baru dalam hal penyaluran dana terhadap pihak-pihak yang membutuhkannya seperti: *leasing* (sewa guna usaha), pemberian kredit pada motor dan mobil. PT BFI Finance Indonesia Tbk. berdiri tahun 1982 sebagai perusahaan patungan dengan *Manufactur Hanover Leasing Corporation*, Amerika Serikat, PT BFI Finance Indonesia Tbk. Merupakan salah satu perusahaan pembiayaan tertua di Indonesia. Pada tahun 1986, PT Bank Umum Nasional dan Essompark Ltd., Hong Kong, mengambil alih kepemilikan *Manufactur Hanover Leasing Corporation* dalam perusahaan. Pada tahun 1990, perusahaan mengubah izin operasi untuk menjalankan usaha multifinance dan berganti nama menjadi PT Bunas Finance Indonesia. Pada tahun yang sama perusahaan berganti status menjadi perusahaan public setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta (BEJ) dan

Bursa Efek Surabaya (BES). PT BFI Finance Indonesia Tbk adalah salah satu perusahaan pembiayaan yang pertama kali menjadi perusahaan publik di tahun 1990. Melewati krisis ekonomi di Asia, yang berawal di tahun 1997, BFI berhasil melakukan restrukturisasi utang lebih cepat pada tahun 2001 dan tanpa melalui program bantuan pemerintah dan nama perusahaan diubah menjadi PT BFI Finance Indonesia Tbk.

Khusus untuk cabang PT BFI Finance Indonesia Tbk yang berada di Kalimantan Selatan (dalam hal ini PT BFI Finance Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin) yang bergerak dibidang pembiayaan dan peminjaman dana tunai motor dan mobil, motor hanya bisa peminjaman dana, sedangkan mobil bisa dengan peminjaman dana tunai dan pembiayaan (KPM) kredit pemilikan mobil baik itu pembiayaan mobil Baru maupun pembiayaan mobil Bekas. Aktivitas usaha PT BFI Finance Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin adalah melakukan pembiayaan mobil dari semua jenis dan tipe mobil.

Berdasarkan kondisi terakhir ada beberapa hal yang perlu menjadi

perhatian pada prosedur analisis pemberian kredit pada PT BFI Finance Indonesia Tbk cabang Banjarmasin, yaitu fungsi yang terkait terdiri dari Bagian Kredit, *Customer Service* (CS), *Account Executive* (AE), Bagian Kasir, dan Bagian Pembukuan prosedur pemberian kredit. PT BFI Finance Indonesia Tbk cabang Banjarmasin mempunyai dokumen-dokumen yang digunakan dalam pemberian kredit yaitu: Formulir Permohonan Pembiayaan (FPP), BAST Motor (*Check List* Pemeriksaan), Dokumen *Checklist* Pembiayaan Motor (DCPM), Permohonan Struktur Pembiayaan (PSP), Surat Pernyataan dan Persetujuan (SPP), Pernyataan Persetujuan Kuasa (PPK), Surat Pernyataan Persetujuan Kuasa (SPPK), Surat Kuasa Pembebanan Jaminan Fidusia (SKPJF), Surat Pernyataan (SP), dan Struktur perjanjian pembelian dengan pembayaran secara angsuran. Catatan akuntansi yang digunakan dalam pemberian kredit pada PT BFI Finance Indonesia Tbk cabang Banjarmasin adalah Mutasi Transaksi Kas (MTK), Rekap Mutasi Harian

Pinjamn (RMHP), Jurnal Daftar Tagihan (DT) dan Daftar Nominatif Pinjaman (DNP).

Analisis kredit yang digunakan dalam pemberian kredit perusahaan adalah: Prosedur pemberian kredit untuk peminjaman dana tunai untuk motor bekas yaitu, pemohon mengajukan permohonan kredit. Kemudian dilakukan tanya jawab oleh *Customer Service* (CS), jika dimungkinkan bisa diproses pemohon diminta untuk mengisi formulir surat permohonan kredit (SPK) yang telah disediakan oleh bagian kredit yang isinya mengenai data konsumen, jumlah pinjaman yang diminta, keperluan apa permohonan kredit tersebut dan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemohon. Kemudian bagian kredit melakukan *Survey* atau pengecekan kondisi calon konsumen. *Account Executive* (AE) melakukan kunjungan lapangan (*survey*) di lokasi tempat tinggal konsumen, dengan membawa berkas-berkas yang diajukan sebelumnya. Pelaksanaan *survey*, AE melakukan analisis dan evaluasi terhadap keadaan konsumen, termasuk dengan keadaan pekerjaan

konsumen. Setelah *Account Executive* (AE) melakukan *survey*, dan melakukan analisis serta mengevaluasi keadaan konsumen maka *Account Executive* (AE) membuat laporan secara tertulis rekomendasi kredit dan melakukan penginfutan. Setelah *Account Executive* (AE) membuat laporan dan penginfutan, selanjutnya berkas direkomendasikan kepada *credit marketing analis* (CMA) untuk di verifikasi. CMA menerima berkas tersebut dan melakukan verifikasi, verifikasi yang pada sistem yang sudah ditentukan oleh pihak PT BFI Finance Indonesia Tbk. Apabila Ka. Unit empat menyetujui kredit yang diajukan, maka berkas diserahkan ke CS untuk segera ditindak lanjuti. CS menghubungi konsumen memberitahu apabila kredit yang diajukan diterima, dan pihak perusahaan juga memberitahu konsumen agar datang ke perusahaan dengan membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli, jaminan asli (BPKB).

Kelancaran terhadap proses perkreditan dapat ditunjang dengan adanya struktur organisasi terutama

pada bagian perkreditan. PT BFI Finance Indonesia Tbk cabang Banjarmasin masih belum memenuhi struktur organisasi kategori baik. Struktur organisasi yang kurang baik dapat dilihat dari pembagian tugas perangkapan fungsi *Account Executive* (AE). *Account Executive* (AE) melakukan *survey*, dan melakukan analisis serta mengevaluasi keadaan konsumen, *Account Executive* (AE) membuat laporan secara tertulis rekomendasi kredit dan melakukan penginfutan. Perangkapan fungsi dapat penyalahgunaan wewenang dalam pelaksanaan tugas. Seperti memalsukan kepemilikan unit, kepemilikan rumah, besarnya penghasilan. Struktur organisasi PT BFI Finance Indonesia Tbk cabang Banjarmasin belum terdapat pemisahan bagian analisis, dengan bagian *survey*, bahkan *marketing* juga ikut dalam melakukan penagihan kepada konsumen yang dia *survey* dan yang sudah melakukan pencairan. PT BFI Finance untuk memutuskan persetujuan kredit ada dibagian *Marketing*, karena bagian marketing yang melakukan *survey*, menganalisis

keadaan konsumen di lapangan. Adanya perangkapan fungsi tersebut dapat dilihat kredit macet pada Tahun 2021 mencapai Rp. 350.450.000.

Permasalahan kredit bermasalah yang timbul dikarenakan faktor lemahnya analisis pemberian kredit perusahaan yaitu terdapatnya perangkapan fungsi dan kurang cermatnya petugas perusahaan dalam menganalisis permohonan kredit sehingga terjadinya penyalahgunaan wewenang yang menyebabkan kredit

macet. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam usaha untuk memberikan kredit, perusahaan harus mampu meningkatkan efektivitas analisis pemberian kredit dan berusaha sebaik mungkin meminimalkan risiko kredit macet yang akan muncul, mengingat bahwa timbulnya kegagalan kredit dapat disebabkan karena kurang maksimalnya atau kurangnya pengawasan.

**Tabel 1. Rincian konsumen macet 2021**

| <b>NO</b> | <b>BULAN</b> | <b>NOMINAL</b> |
|-----------|--------------|----------------|
| 1         | Januari      | 15,000,000     |
| 2         | Februari     | 17,500,000     |
| 3         | Maret        | 25,000,000     |
| 4         | April        | 45,000,000     |
| 5         | Mei          | 85,500,000     |
| 6         | Juni         | 26,000,000     |
| 7         | Juli         | 42,000,000     |
| 8         | Agustus      | 25,000,000     |
| 9         | September    | 18,000,000     |
| 10        | Oktober      | 20,000,000     |
| 11        | November     | 16,000,000     |
| 12        | Desember     | 15,450,000     |
| Total     |              | 350,450,000    |

**Sumber: PT Bunas Finance Tbk, 2021**

Hal ini menyebabkan pihak manajemen meminta untuk dilakukan membenahi tugas dan tanggung jawab apa saja yang seharusnya

dikerjakan oleh karyawan, karena ada beberapa komponen analisis pemberian kredit yang belum terpenuhi di perusahaan ini.

Pentingnya masalah ini dipecahkan untuk mengurangi resiko kecurangan dalam memalsukan data-data konsumen dan kecurangan-kecurangan lainnya, sehingga keamanan pemberian kredit perusahaan dapat terkontrol dengan baik.

Analisis langkah penyelesaian masalah dengan cara membandingkan analisis pemberian kredit pada perusahaan selama ini dengan analisis pemberian kredit berdasarkan teori yang meliputi fungsi yang terkait, dokumen dan catatan yang digunakan, serta prosedur yang ada, kemudian memperbaiki kelemahan analisis pemberian kredit diperusahaan tersebut.

## **METODE**

Penelitian ini dilakukan pada PT BFI Finance Indonesia Tbk. Cabang Banjarmasin yang beralamat di Jl. A. Yani KM 7,8 Banjarmasin. Metode penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif Deskriptif. Variabel penelitian adalah suatu sistem penyaluran kredit yang ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari dan ditarik simpulan agar terlihat gambaran sistematis mengenai pemberian kredit pada PT BFI Finance Indonesia Tbk cabang Banjarmasin. Penelitian ini mempunyai dua variabel, yaitu:

1. Variabel yang merupakan analisis pemberian kredit yang meliputi fungsi terkait, dokumen yang digunakan, dan prosedur yang dilakukan oleh PT BFI Finance Indonesia Tbk cabang Banjarmasin.
2. Variabel meliputi dimensi, indikator, dan skala pengukuran dari masing-masing dimensi yang terdiri dari: *Purpose, Character, Capacity, Condition, Capital, dan Collateral.*

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini mengenai pengaruh *Purpose, Character, Capacity, Condition, Capital, dan Collateral.* Sampel penelitian sebanyak 92 orang konsumen yang memakai jasa pembiayaan PT BFI Finance Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin Berikut hasil penelitian tersebut:

a. *Porpuse*

- 1) Sebanyak 67 pelanggan atau 73% menyatakan ya bahwa baru pertama kali pengajuan dana tunai pada PT BFI Finance Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin, dan 25 pelanggan atau 27% menyatakan tidak pertama kali pengajuan dana tunai pada PT BFI Finance Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin.
  - 2) Sebanyak 35 pelanggan atau 38% menyatakan ya bahwa pengajuan tambah unit, dan 57 pelanggan atau 62% pelanggan menyatakan tidak bahwa pengajuan tambah unit.
  - 3) Sebanyak 60 pelanggan atau 65% menyatakan ya bahwa dana untuk modal kerja, dan 32 pelanggan atau 35% pelanggan menyatakan tidak bahwa dana untuk modal kerja.
  - 4) Sebanyak 32 pelanggan atau 35% menyatakan ya bahwa dana untuk keperluan pribadi, dan 60 pelanggan atau 65% pelanggan menyatakan tidak bahwa dana untuk keperluan pribadi.
- 1) Sebanyak 65 pelanggan atau 71% menyatakan ya bahwa pernah pinjam dana tunai dipembiayaan selain PT BFI Finance Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin, dan 27 pelanggan atau 29% menyatakan tidak bahwa pernah pinjam dana tunai dipembiayaan selain PT BFI Finance Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin.
  - 2) Sebanyak 41 pelanggan atau 45% menyatakan ya bahwa ada pinjaman dana tunai yang masih aktif pada dipembiayaan lain, dan 51 pelanggan atau 55% menyatakan tidak bahwa ada pinjaman dana tunai pada dipembiayaan lain.
  - 3) Sebanyak 73 pelanggan atau 79% menyatakan ya bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, dan 19 pelanggan atau 21% menyatakan tidak bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan.
  - 4) Sebanyak 81 pelanggan atau 88% menyatakan ya bahwa perusahaan pembiayaan ini melayani dengan cukup baik kepada pelanggan,

b. *Character*

dan 11 pelanggan atau 12% menyatakan tidak bahwa perusahaan pembiayaan ini melayani dengan cukup baik kepada pelanggan.

- 5) Sebanyak 84 pelanggan atau 91% menyatakan ya bahwa komunikasi antara pelanggan dan karyawan perusahaan pembiayaan ini berjalan dengan baik, dan 8 pelanggan atau 9% menyatakan tidak bahwa komunikasi antara pelanggan dan karyawan perusahaan pembiayaan ini berjalan dengan baik.
- 6) Sebanyak 80 pelanggan atau 87% menyatakan ya bahwa cara menjelaskan jasa yang ditawarkan sesuai mudah untuk dipahami pelanggan, dan 12 pelanggan atau 13% menyatakan tidak bahwa cara menjelaskan jasa yang ditawarkan sesuai mudah untuk dipahami pelanggan.
- 7) Sebanyak 72 pelanggan atau 78% menyatakan ya bahwa perusahaan pembiayaan yang lain lebih baik dari perusahaan ini, dan 12 pelanggan atau 13% menyatakan tidak bahwa perusahaan

pembiayaan yang lain lebih baik dari perusahaan ini.

- 8) Sebanyak 79 pelanggan atau 86% menyatakan ya bahwa perusahaan pembiayaan ini sudah melekat dibenak pelanggan, dan 13 pelanggan atau 14% menyatakan tidak bahwa perusahaan pembiayaan ini sudah melekat dibenak pelanggan.

*c. Capacity*

- 1) Sebanyak 63 pelanggan atau 68% menyatakan ya bahwa rumah tinggal saat ini milik pribadi, dan 29 pelanggan atau 32% menyatakan tidak bahwa rumah tinggal saat ini milik pribadi .
- 2) Sebanyak 37 pelanggan atau 57% menyatakan ya bahwa jasa yang ditawarkan sesuai dengan yang diinginkan pelanggan, dan 28 pelanggan atau 43% menyatakan tidak bahwa jasa yang ditawarkan sesuai dengan yang diinginkan pelanggan.
- 3) Sebanyak 53 pelanggan atau 58% menyatakan ya bahwa pendapatan anda dibayarkan perbulan, dan 39 pelanggan atau 42% menyatakan tidak bahwa pendapatan anda dibayarkan perbulan.

- 4) Sebanyak 72 pelanggan atau 78% menyatakan ya bahwa angsuran PT BFI Finance Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin lebih murah dibandingkan finance lain, dan 20 pelanggan atau 22% menyatakan tidak bahwa angsuran PT BFI Finance Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin lebih murah dibandingkan finance lain.
  - 5) Sebanyak 20 pelanggan atau 22% menyatakan ya bahwa angsuran PT BFI Finance Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin lebih mahal dibandingkan finance lain, dan 72 pelanggan atau 78% menyatakan tidak bahwa angsuran PT BFI Finance Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin lebih mahal dibandingkan finance lain.
  - 6) Sebanyak 35 pelanggan atau 38% menyatakan ya bahwa cara pembayaran angsuran PT BFI Finance Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin lebih sulit dibandingkan finance lain, dan 57 pelanggan atau 62% menyatakan tidak bahwa cara pembayaran angsuran PT BFI Finance Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin lebih sulit dibandingkan finance lain.
- d. *Condition*
    - 1) Sebanyak 48 pelanggan atau 52% menyatakan ya bahwa karyawan tetap ditempat pekerjaan, dan 44 pelanggan atau 48% menyatakan tidak bahwa karyawan tetap ditempat pekerjaan.
    - 2) Sebanyak 61 pelanggan atau 66% menyatakan ya bahwa lama bekerja sudah lebih 3 tahun, dan 31 pelanggan atau 34% menyatakan tidak bahwa lama bekerja sudah lebih 3 tahun.
    - 3) Sebanyak 55 pelanggan atau 60% menyatakan ya bahwa mempunyai usaha lebih 3 tahun, dan 37 pelanggan atau 40% menyatakan tidak bahwa mempunyai usaha lebih 3 tahun.
    - 4) Sebanyak 86 pelanggan atau 93% menyatakan ya bahwa usaha atau pekerjaan anda saat ini terkena dampak pandemi, dan 6 pelanggan atau 7% menyatakan tidak bahwa usaha atau pekerjaan anda saat ini terkena dampak pandemi.
  - e. *Capital*

- 1) Sebanyak 67 pelanggan atau 73% menyatakan ya bahwa ada motor yang dimiliki selain yang dijaminkan saat ini, dan 25 pelanggan atau 27% menyatakan tidak bahwa ada motor yang dimiliki selain yang dijaminkan saat ini.
- 2) Sebanyak 44 pelanggan atau 48% menyatakan ya bahwa ada motor yang dijaminkan dipembiayaan lain selain pada PT BFI Finance Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin, dan 48 pelanggan atau 52% menyatakan tidak bahwa ada motor yang dijaminkan dipembiayaan lain selain pada PT BFI Finance Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin.

f. *Collateral*

- 1) Sebanyak 59 pelanggan atau 64% menyatakan ya bahwa BPKB motor yang dijaminkan atas nama sendiri, dan 33 pelanggan atau 36% menyatakan tidak bahwa BPKB motor yang dijaminkan atas nama sendiri.
- 2) Sebanyak 33 pelanggan atau 36% menyatakan ya bahwa BPKB motor yang dijaminkan atas nama orang lain, dan 59 pelanggan atau 64% menyatakan tidak bahwa BPKB motor yang dijaminkan atas nama orang lain.
- 3) Sebanyak 30 pelanggan atau 33% menyatakan ya bahwa motor yang anda jaminkan beli baru, dan 62 pelanggan atau 67% menyatakan tidak bahwa motor yang anda jaminkan beli baru.
- 4) Sebanyak 62 pelanggan atau 67% menyatakan ya bahwa motor yang anda jaminkan beli bekas, dan 30 pelanggan atau 33% menyatakan tidak bahwa motor yang anda jaminkan beli bekas

**Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel *Purpose, Character, Capacity, Condition, Capital, dan Collateral* terhadap kelemahan pada analisis pemberian kredit pada perusahaan ini, sehingga diharapkan bisa membantu PT BFI Finance Indonesia Tbk cabang Banjarmasin pada saat menyalurkan kredit kepada debiturnya. Saat menyalurkan kredit motor, PT BFI Finance Indonesia Tbk cabang Banjarmasin harus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik

kepada pelanggan tetap maupun pelanggan yang tidak tetap guna untuk memperlancar kegiatan usaha yang dilakukan sehingga mampu bersaing dengan perusahaan yang lain. Seperti yang diungkapkan oleh responden dalam hasil wawancara:

“...pelayanan yang baik memberikan kesan pertama bagi pelanggan yang ingin memakai jasa yang ditawarkan....”.

Selain pelayanan yang baik perusahaan juga harus menyusun strategi pemasaran yang tepat sasaran guna mempermudah arah sasaran yang ingin dicapai untuk meningkatkan omset penjualan dengan adanya analisis yang tepat bisa memperbaiki kualitas penjualan jasa guna untuk menurunkan resiko kredit macet. Seperti yang diungkapkan oleh responden dalam hasil wawancara:

“...iya mas untuk mendapatkan konsumen yang berkualitas perusahaan harus bisa mengatasi berbagai macam karakter konsumen ...”.

Adapun proses atau langkah-langkah dalam menganalisis konsumen, sebagai berikut:

a. *Porpuse*

PT BFI Finance Indonesia Tbk cabang Banjarmasin selalu menanyakan kepada konsumen tujuan pinjaman dana karena menghindari terjadinya penyalahgunaan dana misal dana untuk membiayai fasilitas yang bertentangan dengan negara seperti biaya terorisme dan menambah modal para pengedar narkoba.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Munawir (2007:235) *porpuse* adalah tujuan calon debitur mengajukan pembiayaan ke bank atau lembaga keuangan. Seorang *credit analyst* tentunya harus mengetahui tujuan transaksi pembiayaan tersebut. Beberapa penjelasan tentang "*Purpose*" antara lain: Investasi Unit Pertama, Tambahan Unit, *Replacement* dan Modal Kerja. PT BFI Finance Indonesia Tbk selalu konsisten dan menjaga komitmen menjadi mitra usaha yang berkualitas bagi masyarakat. Oleh sebab itu *purpose* menjadi hal yang sangat diperhatikan karena berdampak bagi kehidupan masyarakat.

b. *Character*

PT BFI Finance Indonesia Tbk cabang Banjarmasin dalam memberikan dana tunai tidak pernah mengabaikan mencari data tentang sifat sifat pribadi, watak dan kejujuran seorang konsumen dikarenakan hal ini sangat berpengaruh terhadap pola bayar konsumen terhadap kewajibannya membayar angsuran, semakin baik *character* konsumen, maka semakin baik pola bayar yang dilakukannya. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Munawir (2007:235) *character* adalah mencari data tentang sifat sifat pribadi, watak dan kejujuran dari pimpinan perusahaan dalam memenuhi kewajiban kewajibannya finansialnya. Adapun beberapa petunjuk untuk mengetahui karakter adalah:

1. Mengetahui dari dekat.
2. Mengumpulkan keterangan mengenai aktivitas calon debitur.
3. Mengumpulkan keterangan dana meminta pendapatan dari rekan rekannya.

PT BFI Finance Indonesia Tbk dalam menjalankan bisnis yang bergerak dibidang jasa harus memperhatikan *character* seseorang

karena hal ini sangat berdampak apabila angsuran konsumen macet suatu saat, karena menyulitkan *team collection* untuk melakukan *visit* tagihan.

### c. *Capacity*

PT BFI Finance Indonesia Tbk cabang Banjarmasin pada saat menganalisis pengajuan seorang debitur, hal yang sangat diperhatikan adalah tentang *capacity* karena hal ini sangat berpengaruh dengan kesanggupan pembayaran angsuran seorang debitur menghindari meningkatnya debitur macet. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Munawir (2007:235) *Capacity* adalah menerangkan tentang kemampuan dalam manajemen maupun keahlian dalam bidang usahanya, dilakukan dengan jalan mengetahui: Angka angka hasil produksi, Angka angka penjualan dan pembelian, Perhitungan rugi laba perusahaan saat ini dan proyeksinya dan Data data finansial di waktu waktu yang lalu, yang tercermin di dalam laporan keuangan perusahaan. PT BFI Finance Indonesia Tbk sangat memperhatikan *capacity* calon

debitur apalagi pada masa pandemi saat ini karena faktor yang membuat konsumen macet adalah faktor *capacity*.

a. *Condition*

PT BFI Finance Indonesia Tbk cabang Banjarmasin harus sangat teliti dalam menganalisis, karena *condition* debitur kadang bisa dipalsukan oleh debitur yang mengakibatkan tidak validnya data yang didapatkan dilapangan. Hal ini tidak sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Munawir (2007:235) *condition* adalah Melihat kondisi ekonomi secara umum serta kondisi pada sektor usaha si peminta kredit, dengan cara melihat keadaan ekonomi yang akan mempengaruhi perkembangan usaha calon peminjam, kondisi usaha calon peminjam, perbandingannya dengan usaha sejenis lainnya di daerah dan lokasi lingkungannya keadaan pemasaran dari hasil usaha calon peminjam, prospek usaha di masa yang akan datang untuk kemungkinan bantuan kredit.

PT BFI Finance Indonesia Tbk yang bergerak dibidang penyediaan jasa dana tunai bagi

masyarakat masih kurang dalam hal memperhatikan *condition* calon debitur sulitnya untuk mendapatkan data yang valid ditambah dengan adanya perangkapan fungsi jabatan yang ada di PT BFI Finance Indonesia Tbk cabang Banjarmasin sehingga masih ada kredit yang macet tiap bulannya.

b. *Capital*

PT BFI Finance Indonesia Tbk cabang Banjarmasin dalam hal *capital* masih kurang teliti dalam hal validasi, dikarenakan adanya perangkapan fungsi jabatan padahal *capital* seorang debitur sangat penting, karena akan berpengaruh langsung dengan tanggungjawab seorang debitur dalam bayar angsuran, hal inilah yang membuat masih adanya kredit macet tiap bulannya.

Hal ini tidak sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Munawir (2007:235) *capital* adalah menunjukkan posisi finansial perusahaan secara keseluruhan yang ditunjukkan oleh rasio finansialnya dan penekanan pada komposisi "*Tangible net worth*" dapat dilakukan dengan menganalisa neraca selama

sedikitnya dua tahun terakhir, dan mengadakan analisis ratio untuk mengetahui likuiditas, solvabilitas, rentabilitas dari perusahaan calon peminjam kredit. PT BFI Finance Indonesia Tbk cabang Banjarmasin harus lebih teliti dalam validasi hal finansial seorang debitur pada masa pandemi saat ini, karena finansial seorang debitur sangat kuat eratnya dengan kemampuan debitur memenuhi tanggungjawabnya.

c. *Collateral*

PT BFI Finance Indonesia Tbk cabang Banjarmasin sangat memperhatikan *collateral*, yang menjadi dasar suatu pembiayaan dana tunai untuk menghitung jumlah dana yang dapat dipinjamkan dan menjadi jaminan bagi PT BFI Finance Indonesia Tbk cabang Banjarmasin adalah *collateralnya*, maka pihak PT BFI Finance Indonesia Tbk cabang Banjarmasin sangat fokus dalam pengecekan keaslian BPKB calon debitur, pada jaman modern seperti saat ini pemalsuan BPKB banyak dilakukan oleh orang-orang yang tidak bertanggungjawab oleh sebab itu pengecekan haruslah sangat teliti.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Munawir (2007:235) *collateral* berarti jaminan. Ini menunjukkan besarnya aktiva yang akan diikat sebagai jaminan, dan hal ini dapat dilakukan dengan cara meneliti mengenai pemilikan jaminan, mengukur stabilitas dari pada nilainya, memperhatikan kemampuan untuk dijadikan uang dalam waktu relatif singkat tanpa terlalu mengurangi nilainya, memperhatikan pengikatan barang yang benar-benar menjamin kepentingan bank, sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

PT BFI Finance Indonesia Tbk harus tetap fokus dalam memperhatikan *collateral* calon debitur sebelum dana tunai dicairkan karena dampaknya sangat besar bagi perusahaan apabila *collateral* yang diajukan debitur palsu atau duplikat, dan demi menjaga tidak ada kesalahpahaman dengan debitur dimasa yang akan datang.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

1. Masih terdapat kelemahan pada prosedur pemberian kredit di PT

BFI Finance Indonesia Tbk cabang Banjarmasin, yaitu pada bagian *survey*. Analisis dikerjakan oleh satu orang *Account Executive* (AE), hal ini berpotensi dapat menyebabkan timbulnya kredit macet.

2. Tidak adanya pemisahan tugas dibagian *Account Executive* (AE), *Account Executive* (AE) dapat mengerjakan tugas lain secara bersamaan yang diluar tanggungjawabnya. Hal ini harus ditindak-lanjuti agar tidak menimbulkan indikasi kecurangan pemalsuan data-data debitur.

### Saran

1. Hendaknya dalam prosedur pemberian kredit yang sebaiknya diterapkan sesuai dengan sistem yang terpadu, yaitu adanya pemisahan tanggungjawab untuk karyawan dibagian prosedur pemberian kredit, sehingga karyawan memiliki tugas dan tanggungjawab masing-masing, yaitu sebagai *surveyor* dan analis.
2. Hendaknya perusahaan memanfaatkan satu orang

karyawan dalam melakukan analisis terhadap debitur, yaitu *Credit Marketing Analist* (CMA) yang melakukan analisa langsung ke lapangan, sehingga *Account Executive* (AE) tidak lagi mengerjakan tugas rangkap dalam melakukan *surveyor* dan analisis.

### DAFTAR PUSTAKA

- Mulyadi, 2001. *Sistem Akuntansi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.
- Firdaus, Rachmat dan Maya, Ariyanti. 2009. *Manajemen Perkreditan Bank Umum*. Bandung: Alfabeta.
- Hermansyah, SH.M.Hum. 2005, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana
- Komaruddin, Sastradipoera. 2008. *Pengantar Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia
- Kasmir. 2005. *Dasar-dasar perbankan* edisi keempat. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- , 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- , 2007. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* Edisi Enam. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Taswan. 2006. *Akuntansi Perbankan*.  
Jakarta: Salemba Empat.