

ANALISIS PEMBERIAN KREDIT MOTOR PADA PT BFI FINANCE INDONESIA Tbk BANJARMASIN

**Mohdari¹
Masrifani²
Ahmad Tijani³
mohdaribjm@gmail.com**

STIE NASIONAL BANJARMASIN

Abstract,

Banks are not able to accommodate the credit needs of the community, so that non-bank financial institutions offer credit solutions. The problem faced by financial institutions is bad credit. This study aims to look at the analysis of lending carried out at BFI Finance Indonesia, Tbk, especially at the Banjarmasin branch in order to minimize the risk of bad loans.

This research is a descriptive quantitative research conducted by distributing questionnaires to selected customers.

The results of the study show that the procedure for providing credit in the company is still weak, namely in the survey and analysis section it is carried out by one Account Executive (AE), this can cause bad loans every month. There is no separation of duties in the Account Executive (AE) section, Account Executives (AE) can work simultaneously without having each responsibility.

Keywords: Credit Analysis, Bad Loans, Financial Institutions

Abstrak,

Bank tidak dapat mencukupi kebutuhan kredit masyarakat, sehingga Lembaga keuangan bukan bank menawarkan solusi kredit. Pemasalah yang di hadapi oleh Lembaga keuangan adalah kredit macet. Penelitian ini bertujuan melihat analisis pemberian kredit yang di lakukan pada BFI Finance Indonesia, Tbk khususnya pada cabang Banjarmasin agar dapat meminimalisir resiko kredit macet.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dekriptif yang dilakukan dengan menyebarkan angket kepada customer terpilih.

Hasil penelitian menunjukan pada prosedur pemberian kredit di perusahaan masih lemah, yaitu pada bagian survey dan analisis dikerjakan oleh satu orang Account Executive (AE), hal ini dapat menyebabkan timbulnya kredit macet tiap bulannya. Tidak adanya pemisahan tugas di

bagian *Account Executive* (AE), *Account Executive* (AE) dapat mengerjakan secara bersamaan tidak ada mempunyai tanggungjawab masing-masing.

Kata Kunci: Analisis Kredit, Kredit Macet, Lembaga Keuangan

LATAR BELAKANG

Lembaga keuangan bank tidak cukup untuk menanggulangi berbagai keperluan dana dalam masyarakat. Maka muncul 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. PT BFI Finance Indonesia Tbk dikenal sebagai 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 (Wiwoho 2014).

Kredit merupakan suatu fasilitas keuangan yang memungkinkan seseorang atau badan usaha untuk ditentukan meminjam

uang untuk membeli produk dan membayarnya kembali dalam jangka waktu yang sudah (Andrianto, Fatihuddin and Firmansyah 2019). 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 Cabang Banjarmasin yang bergerak dibidang pembiayaan dan peminjaman dana tunai motor dan mobil, untuk motor hanya bisa peminjaman dana, sedangkan mobil bisa dengan peminjaman dana tunai dan pembiayaan (KPM) kredit pemilikan

mobil baik itu pembiayaan mobil baru (*new car*) maupun pembiayaan mobil bekas (*used car*). Aktivitas usaha PT BFI Finance Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin adalah melakukan pembiayaan mobil dari semua jenis dan tipe mobil.

Penelitian ini untuk meneliti pemberian kredit peminjaman dana tunai untuk motor bekas yang masih terdapat beberapa kelemahan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan 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 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 digunakan dalam pemberian kredit perusahaan adalah sebagai berikut: Prosedur pemberian kredit untuk peminjaman dana tunai untuk motor bekas yaitu, Pertama-tama pemohon mengajukan permohonan kredit. Kemudian dilakukan tanya jawab oleh *Customer Service* (CS), jika di mungkinkan 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, untuk keperluan apa permohonan kredit tersebut dan syarat-syarat yang harus di penuhi oleh pemohon. Kemudian bagian kredit melakukan Survey atau pengecekan kondisi calon konsumen. *Account Executive* (AE) melakukan kunjungan lapangan (*survey*) dilokasi 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 analist (CMA) untuk diverifikasi. 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 tersebut 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. Pada PT BFI Finance Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin belum memenuhi struktur organisasi yang baik. Struktur organisasi yang kurang baik dapat dilihat dari pembagian tugas perangkapan fungsi pada *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 tersebut 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* melakukan penagihan kepada konsumen yang *disurvey* dan yang sudah melakukan pencairan. PT BFI Finance Tbk 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 2020 mencapai Rp. 350.450.000.

Permasalahan kredit 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. Jumlah debitur yang mengalami kredit macet 2020

Nomor	Bulan	Nominal
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 BFI Finance Indonesia Tbk 2021

Hal ini menyebabkan pihak manajemen meminta untuk dilakukan membenahi tugas dan tanggung jawab yang seharusnya dikerjakan oleh karyawan, komponen analisis pemberian kredit yang belum terpenuhi di perusahaan ini. Analisis langkah penyelesaian 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. Oleh karena itu tertarik mengadakan penelitian adanya kelemahan pada analisis pemberian kredit pada perusahaan ini, PT. BFI Finance Banjarmasin masih lemah dalam penerapan Analisis pemberian kredit. Hal ini terlihat dari bagian kredit belum melakukan pembagian tugas secara baik dan terdapat perangkap fungsi. Berdasarkan kenyataan yang ada pada perusahaan, terlihat bahwa terjadi ketidaksesuaian antara teori dengan kenyataan. Hal ini

tidak sesuai dengan teori, menurut Munawir (2007) yang menyatakan bahwa tahap-tahap prosedur dalam pemberian kredit yang harus diperhatikan, adalah; (a) *Purpose*, (b) *Character*, (c) *Capacity*, (d) *Condition*, (e) *Capital*, (d) *Collateral*. Jika kelemahan ini tidak diatasi, akan kemungkinan terjadi perusahaan akan mengalami kerugian kredit macet yang lebih besar.

Analisis Kredit

Analisis kredit ini melibatkan beragam teknik analisis keuangan, termasuk rasio dan analisis tren serta pembentukan proyeksi dan analisis arus kas terperinci. Analisis kredit juga mencakup pemeriksaan terhadap berbagai jaminan dan sumber pembayaran lainnya serta riwayat kredit dan kemampuan manajemen. Analisis berupaya memperkirakan peluang kegagalan calon peminjam atas utangnya, dan juga derita kerugian jika terjadi gagal bayar (Saraswati 2012).

Sistem perusahaan yang secara keseluruhan di dalam suatu perusahaan tidak dapat dipisahkan dengan sistem-

sistem yang lain di dalam mendukung dan menunjang proses kegiatan operasional (Anthony and Govindarajan. 2000). Sistem-sistem yang ada saling kontrol mengontrol sehingga dapat menciptakan keharmonisan di dalam melakukan suatu pekerjaan rutin perusahaan. Berintegrasi untuk menciptakan atau menimbulkan suatu situasi atau tujuan dari suatu posisi keseimbangan aktivitas-aktivitas di antara semua kegiatan membantu pencapaian tujuan yang telah digariskan atau kebijaksanaan perusahaan.

Pemberian Kredit

Pengertian kredit menurut Sastradipoera (2008) adalah sebagai berikut: “Kredit Merupakan penyedia uang atau tagihan (yang di samakan dengan uang) berdasarkan kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dan pihak lain yang dalam hal ini peminjam berkewajiban melunasi kewajibannya setelah jangka waktu tertentu dengan sejumlah bunga yang ditetapkan terlebih dahulu. Pengajuan kredit dari debitur, sebelumnya kreditur harus berusaha

mengumpulkan data debitur, baik melalui data langsung dari debitur sendiri maupun yang diperoleh melalui wawancara dengan berbagai pihak, dan investigasi terhadap aspek-aspek penunjang lainnya.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam melakukan pemberian kredit menurut Kasmir (2007) adalah: (1) Pengajuan berkas-berkas, (2) Penyelidikan berkas pinjaman, (3) Wawancara ke I, (4) Pemeriksaan lapangan (tempat), (5) Wawancara ke II, (6) Keputusan kredit, (7) Penandatanganan kredit atau perjanjian lainnya, (8) Realisasi kredit, (9) Penyaluran atau penarikan. Unsur-unsur yang terkandung dalam pemberian suatu fasilitas pemberian kredit menurut Firdaus dan Ariyanti (2009) adalah: (1) Adanya badan atau orang yang memiliki uang, barang atau jasa bersedia untuk meminjamkan kepada pihak lain. Orang atau barang demikian lazim disebut kreditur, (2) Adanya pihak yang membutuhkan / meminjam uang, barang atau jasa, pihak ini lazim disebut debitur. (3) Adanya kepercayaan dari kreditur

terhadap debitur. (4) Adanya janji dan kesanggupan membayar dari debitur kepada kreditur, (5) Adanya perbedaan waktu yaitu perbedaan antara saat penyerahan uang, barang atau jasa oleh kreditur dengan pada saat pembayaran kembali dari debitur. (6) Adanya resiko yaitu sebagai akibat dari adanya perbedaan waktu seperti di atas, di mana masa yang akan datang merupakan suatu yang belum pasti, maka kredit itu pada dasarnya mengandung resiko, termasuk penurunan nilai uang karena inflasi dan sebagainya. (7) Adanya bunga yang harus di bayar oleh debitur kepada kreditur (walaupun ada kredit yang tidak berbunga).

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif, karena penelitian ini bertujuan untuk membuat gambaran secara sistematis mengenai pemberian kredit di PT BFI Finance Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin (Sugiyono 2011). Variabel penelitian ini adalah Analisis pemberian kredit

yang meliputi fungsi yang terkait, dokumen yang digunakan dan prosedur yang dilakukan. Tahapan Penelitian dilakukan dengan mengali informasi pada responden pada tahap-tahap prosedur dalam pemberian kredit adalah; (a) *Purpose*, (b) *Character*, (c) *Capacity*, (d) *Condition*, (e) *Capital*, (d) *Collateral*.

Populasi seluruh Debitur kontrak Motor tahun 2020 yang berjumlah 1.151 dan Credit Analisis PT BFI Finance Indonesia Tbk yang dapat memberikan keterangan dan informasi yang diperlukan. Teknik penentuan sampel secara acak (*random sampling*). Random Sampling adalah pengambilan sampel secara acak tanpa pandang bulu. Pengambilan sampel secara acak ini, pengambilan populasi dilakukan secara random (Sugiyono 2011). Jumlah sampel adalah 92 konsumen mengambil sampel untuk populasi 1.151. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus diformulasikan oleh Slovin, sehingga diperoleh 92 orang konsumen yang memakai jasa pembiayaan PT BFI Finance Indonesia Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan data primer. Teknik pengumpulan data adalah Observasi dan Wawancara tentang analisis pemberian kredit pada PT BFI Finance Indonesia Tbk cabang Banjarmasin. Proses pengolahan data dianalisis secara deskriptif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dikelompokkan menurut jenis kelamin, usia dan pekerjaan diuraikan sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Tanggapan Responden	
	Orang	%
Pria	63	68
Wanita	29	32
Jumlah	92	100

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan hasil olahan data mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel di atas, maka jumlah responden terbesar adalah pria yakni sebesar

68%. Sehingga dapat dikatakan bahwa rata-rata jenis kelamin pelanggan PT BFI Finance Indonesia Tbk Banjarmasin adalah pria.

a. Berdasarkan Usia

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Tanggapan Responden	
	Orang	%
17 – 22	8	9
23 – 28	19	20
29 – 34	36	40
Diatas 34	29	31
Jumlah	92	100

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan hasil olahan data mengenai karakteristik responden berdasarkan usia pada tabel di atas, maka jumlah responden yang berusia

antara 29 – 34 tahun yakni sebesar 40%. Sehingga dapat dikatakan bahwa usia rata-rata pelanggan 29 – 34 tahun.

b. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Tanggapan Responden	
	Orang	%
Mahasiswa	13	14
Karyawan	54	59
Ibu Rumah Tangga	17	18
Lainnya	8	9
Jumlah	92	100

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan hasil olahan data pada tabel di atas, maka jumlah responden terbesar adalah karyawan yakni sebesar 59%. Rata-rata pekerjaan pelanggan PT BFI Finance Indonesia Tbk adalah karyawan.

Berdasarkan tanggapan responden mengenai analisis pemberian kredit motor, maka dari 92 pelanggan PT BFI Finance Indonesia Tbk Banjarmasin dapat dilihat dengan tabel dibawah ini:

Hasil Jawaban Kuesioner

Tabel 4. Hasil Kuesioner Analisis Pemberian Kredit Motor

No	Pertanyaan	Keterangan			
		Ya		Tidak	
		%	%	%	%
A.	<i>Purpose</i>				
1	Apakah baru pertama kali pengajuan dana tunai pada PT BFI Finance Indonesia Tbk Banjarmasin ?	67	73	25	27
2	Apakah ini pengajuan tambah unit ?	35	38	57	62
3	Apakah dana untuk modal kerja ?	60	65	32	35
4	Apakah dana untuk keperluan pribadi?	32	35	60	65

B.	<i>Character</i>				
1	Apakah pernah pinjam dana tunai dipembiayaan selain PT BFI Finance Indonesia Tbk Banjarmasin ?	65	71	27	29
2	Apakah ada pinjaman dana tunai yang masih aktif dipembiayaan lain ?	41	45	51	55
3	Benarkah pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan ?	73	79	19	21
4	Apakah perusahaan pembiayaan ini melayani dengan cukup baik kepada pelanggan ?	81	88	11	12
5	Apakah komunikasi antara pelanggan dan karyawan perusahaan pembiayaan ini berjalan dengan baik ?	84	91	8	9
6	Apakah cara menjelaskan jasa yang ditawarkan sesuai mudah untuk dipahami pelanggan ?	80	87	12	13
7	Adakah perusahaan pembiayaan yang lain lebih baik dari perusahaan ini ?	72	78	20	22
8	Apakah perusahaan pembiayaan ini sudah melekat dibenak pelanggan ?	79	86	13	14
C.	<i>Capacity</i>				
1	Benarkah rumah tinggal saat ini milik pribadi ?	63	68	29	32
2	Apakah pendapatan anda dibayarkan perbulan ?	53	58	39	42
3	Apakah mempunyai tabungan dibank ?	74	80	18	20
4	Apakah angsuran PT BFI Finance Indonesia Tbk Banjarmasin lebih murah dibandingkan finance lain ?	72	78	20	22
5	Apakah angsuran PT BFI Finance Indonesia Tbk Banjarmasin lebih mahal dibandingkan finance lain ?	20	22	72	78
6	Apakah cara pembayaran angsuran PT BFI Finance Indonesia Tbk Banjarmasin lebih sulit dibandingkan finance lain ?	35	38	57	62
D.	<i>Condition</i>				
1	Apakah anda karyawan tetap ditempat pekerjaan ?	48	52	44	48
2	Apakah lama bekerja sudah lebih 3 tahun ?	61	66	31	34
3	Apakah usaha anda lebih 3 tahun ?	55	60	37	40
4	Apakah usaha atau pekerjaan anda saat ini terkena dampak pandemi ?	86	93	6	7
E.	<i>Capital</i>				
1	Apakah ada motor yang dimiliki selain yang dijaminakan saat ini ?	67	73	25	27
2	Apakah ada motor yang dijaminakan dipembiayaan lain selain pada PT BFI Finance Indonesia Tbk Banjarmasin?	44	48	48	52

F.	<i>Collateral</i>				
1	Apakah BPKB motor yang dijaminkan atas nama sendiri ?	59	64	33	36
2	Apakah BPKB motor yang dijaminkan atas nama orang lain ?	33	36	59	64
3	Apakah motor yang anda jaminkan beli baru ?	62	67	30	33
4	Apakah motor yang anda jaminkan beli bekas ?	30	33	62	67

Sumber: Data diolah (2021)

Tabel diatas dapat di jelaskan masing-masing 1 P 5 C sebagai berikut:

a. Purpose

- 1) Sebanyak 67 pelanggan atau 73% menyatakan ya bahwa baru pertama kali pengajuan dana tunai pada PT BFI Finance Indonesia Tbk Banjarmasin, dan 25 pelanggan atau 27% menyatakan tidak pertama kali pengajuan dana tunai pada PT BFI Finance Indonesia Tbk 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.

b. Character

- 1) Sebanyak 65 pelanggan atau 71% menyatakan ya bahwa pernah pinjam dana tunai dipembiayaan selain PT BFI Finance Indonesia Tbk Banjarmasin, dan 27 pelanggan atau 29% menyatakan tidak bahwa pernah pinjam dana tunai dipembiayaan selain PT BFI Finance Indonesia Tbk Banjarmasin.
- 2) Sebanyak 41 pelanggan atau 45% menyatakan ya bahwa ada pinjaman dana tunai yang masih aktif dipembiayaan lain, dan 51 pelanggan atau 55% menyatakan

- tidak bahwa ada pinjaman dana tunai yang masih aktif 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, 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 Banjarmasin lebih murah dibandingkan finance lain, dan 20 pelanggan atau 22% menyatakan tidak bahwa angsuran PT BFI Finance Indonesia Tbk Banjarmasin lebih murah dibandingkan finance lain.
- 5) Sebanyak 20 pelanggan atau 22% menyatakan ya bahwa angsuran PT BFI Finance Indonesia Tbk

Banjarmasin lebih mahal dibandingkan finance lain, dan 72 pelanggan atau 78% menyatakan tidak bahwa angsuran PT BFI Finance Indonesia Tbk Banjarmasin lebih mahal dibandingkan finance lain.

- 6) Sebanyak 35 pelanggan atau 38% menyatakan ya bahwa cara pembayaran angsuran PT BFI Finance Indonesia Tbk Banjarmasin lebih sulit dibandingkan finance lain, dan 57 pelanggan atau 62% menyatakan tidak bahwa cara pembayaran angsuran PT BFI Finance Indonesia Tbk 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 dijaminakan saat ini, dan 25 pelanggan atau 27% menyatakan tidak bahwa ada motor yang dimiliki selain yang dijaminakan saat ini.
2. Sebanyak 44 pelanggan atau 48% menyatakan ya bahwa ada motor yang dijaminakan dipembiayaan lain selain pada PT BFI Finance Indonesia Tbk Banjarmasin, dan 48

pelanggan atau 52% menyatakan tidak bahwa ada motor yang dijaminakan dipembiayaan lain selain pada PT BFI Finance Indonesia Tbk Banjarmasin.

f. Collateral

- 1) Sebanyak 59 pelanggan atau 64% menyatakan ya bahwa BPKB motor yang dijaminakan atas nama sendiri, dan 33 pelanggan atau 36% menyatakan tidak bahwa BPKB motor yang dijaminakan atas nama sendiri.
- 2) Sebanyak 33 pelanggan atau 36% menyatakan ya bahwa BPKB motor yang dijaminakan atas nama orang lain, dan 59 pelanggan atau 64% menyatakan tidak bahwa BPKB motor yang dijaminakan 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

Pemberian kredit motor pada PT BFI Finance Indonesia Tbk Banjarmasin harus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, pelanggan tetap maupun pelanggan yang tidak tetap 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 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. Purpose

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) purpose adalah tujuan calon debitur mengajukan pembiayaan ke bank atau lembaga keuangan. *Credit analyst* harus mengetahui tujuan transaksi pembiayaan tersebut. Penjelasan tentang *Purpose* antara lain: (1). Investasi Unit Pertama, (2). Tambahan Unit, (3). *Replacement*, (4). Modal Kerja. PT BFI Finance Indonesia Tbk konsisten dan menjaga komitmen menjadi mitra usaha yang berkualitas

bagi masyarakat. Oleh sebab itu porpuse menjadi hal yang sangat diperhatikan karena berdampak bagi kehidupan masyarakat.

b. Character

PT BFI Finance Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin memberikan dana tunai tidak pernah mengabaikan mencari data tentang sifat sifat pribadi, watak dan kejujuran seorang konsumen dikarenakan berpengaruh terhadap pola bayar konsumen terhadap kewajibannya membayar angsuran, semakin baik *character* konsumen, maka semakin baik pola bayar yang dilakukannya. Hal ini sesuai dengan Munawir (2007:235) *character* adalah mencari data tentang sifat sifat pribadi, watak dan kejujuran dari pimpinan perusahaan dalam memenuhi kewajiban kewajiban finansialnya. Mengetahui karakter adalah: (1) Menegal dari dekat, (2) Mengumpulkan keterangan mengenai aktivitas calon debitur, (3) Mengumpulkan keterangan dana meminta pendapatan dari rekan rekannya. PT BFI Finance Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin dalam

menjalankan bisnis yang bergerak dibidang jasa harus memperhatikan *character* seseorang karena hal ini sangat berdampak apabila angsuran konsumen macet karena menyulitkan *team collection* untuk melakukan visit tagihan.

c. Capacity

PT BFI Finance Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin menganalisis pengajuan seorang debitur hal yang sangat diperhatikan adalah tentang *capacity* karena berpengaruh dengan kesanggupan pembayaran angsuran debitur menghindari meningkatnya debitur macet. Hal ini sesuai dengan Munawir (2007:235) *Capacity* adalah menerangkan tentang kemampuan dalam manajemen maupun keahlian dalam bidang usahanya, dilakukan dengan jalan mengetahui: (1). Angka angka hasil produksi, (2) Angka angka penjualan dan pembelian, (3) Perhitungan rugi laba perusahaan saat ini dan proyeksinya, (4) Data data finansial di waktu waktu yang lalu, yang tercermin dalam laporan keuangan perusahaan. Perusahaan

sangat memperhatikan *capacity* calon debitur apalagi pada masa pandemi karena faktor yang membuat konsumen macet adalah faktor *capacity*.

d. *Condition*

PT BFI Finance Indonesia Tbk Banjarmasin harus sangat teliti mengalisis hal ini karena *condition* seorang debitur bisa dipalsukan oleh debitur yang mengakibatkan tidak validnya data yang didapatkan dilapangan. Hal ini tidak sesuai dengan Munawir (2007:235) *condition* adalah Melihat kondisi ekonomi secara umum serta kondisi pada sektor usaha peminta kredit, 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 dalam bergerak dibidang penyediaan jasa dana tunai bagi masyarakat masih kurang dalam

hal memperhatikan *condition* calon debitur sulitnya untuk mendapatkan data yang valid ditamabh dengan adanya perangkapan fungsi jabatan yang ada di Perusahaan sehingga masih ada kredit yang macet tiap bulannya.

e. *Capital*

PT BFI Finance Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin dalam hal *capital* masih kurang teliti dalam hal validasi dikarenakan adanya perangkapan fungsi jabatan *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 ratio 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. Perusahaan harus lebih teliti dalam validasi finansial debitur masa pandemi, karena finansial debitur sangat kuat eratannya dengan kemampuan debitur memenuhi tanggungjawabnya.

f. *Collateral*

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

Hal ini sesuai dengan Munawir (2007:235) *collateral* berarti jaminan. Besarnya aktiva yang akan diikatkan sebagai jaminan, dan meneliti mengenai pemilikan jaminan, mengukur stabilitas dari nilainya, memperhatikan kemampuan untuk

dijadikan uang dalam waktu relatif singkat tanpa terlalu mengurangi nilainya, memperhatikan pengikatan barang yang menjamin kepentingan bank, sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Perusahaan 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

PT BFI Finance Tbk Cabang Banjarmasin yang bergerak dibidang pembiayaan dana tunai motor dan mobil, pada prosedur pemberian kredit di perusahaan masih lemah, yaitu pada bagian survey dan analisis dikerjakan oleh satu orang *Account Executive* (AE), hal ini dapat menyebabkan timbulnya kredit macet tiap bulannya. Tidak adanya pemisahan tugas di bagian *Account Executive* (AE), *Account Executive* (AE) dapat

mengerjakan secara bersamaan tidak ada mempunyai tanggungjawab masing-masing.

Saran

Hendaknya dalam prosedur pemberian kredit yang sebaiknya diterapkan oleh perusahaan harus sesuai dengan teori menurut Munawir (2007:235) yaitu menerapkan 1 P 5 C dengan optimal. Hendaknya perusahaan memanfaatkan satu orang karyawan melakukan analisis terhadap konsumen, yaitu *credit marketing* analisis (CMA) yang melakukan analisis langsung kelapangan, sehingga *Account Executive* (AE) tidak lagi mengerjakan perangkapan tugas dalam melakukan surveyor dan analisis.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, Didin Fatihuddin, and Anang Firmansyah. 2019. *Manajemen Bank*. Surabaya: Penerbit Qiara Media.
- Anthony, N. Robert, and Vijay Govindarajan. 2000. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- BFI Finance. 2021. www.bfi.co.id. 03 08.<https://www.bfi.co.id/id/tentang-bfi>.
- Firdaus, Rachmat, and Maya Ariyanti. 2009. *Manajemen Perkreditan Bank Umum*. Bandung: Alfabeta.
- Kasmir. 2007. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Enam. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Munawir. 2007. *Analisis Laporan*. Yogyakarta: UPP-AMP YKPN.
- Saraswati, Rosita Ayu. 2012. "Peranan Analisis Laporan Keuangan, Penilaian Prinsip 5c Calon Debitur dan Pengawasan Kredit terhadap Efektivitas Pemberian Kredit Pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Temanggung." *Jurnal Nominal*.
- Sastradipoera, Komarudin. 2008. *Strategi Manajemen Bisnis Perbankan*. Bandung: Kappa-Sigma.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Wiwoho, Jamal. 2014. "Peran Lembaga Keuangan Bank Dan Lembaga Keuangan Bukan Bank dalam Memberikan Distribusi Keadilan bagi Masyarakat." *Masalah Masalah Hukum (MMH)* 43 (1).