

POLA PENANGANAN KREDIT MACET PADA PT OTO MULTIARTHA FINANCE CABANG MALANG

Rizki Aprilia Dwi Susanti
rizkiunitri2@gmail.com

Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungga Dewi Malang

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine how the overview of the collector division at PT Oto Multiartha Finance and how the pattern of handling non performing loan at PT Oto Multiartha Finance. research was conducted at the PT Oto Multiartha Finance in jaksa agung suprpto street, no 85 Malang.

The process of data collection was done by in-depth interviews to four sources; ACH (Area Collector Head), CH (Collector Head), CC (Coordinator Collector), dan FC (field collector). The data collected was analyzed by using theme analysis. then, the theme is explored from each interviewees .

The validity of data using triangulation method and member check. collector division at PT Oto Multiartha Finance has a target that all loans can be on time collected. billing system there are two ways of persuasive system and take the unit.

Keywords: *dilling system , non performing loan*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah bagaimana gambaran divisi penagihan pada PT Oto Multiartha Finance dan bagaimana pola penanganan kredit macet pada PT Oto Multiartha Finance. penelitian ini dilakukan di PT Oto Multiartha Finance yang terletak di jalan jaksa agung suprpto No.85 Malang.

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam kepada 4 narasumber, yaitu ACH (*Area Collector Head*), CH (*Collector Head*), CC (*Coordinator Collector*), dan FC (*field collector*). analisis data yang digunakan adalah analisis tema. tema tersebut kemudian dieksplorasi dari setiap narasumber dan lintas narasumber.

Keabsahan data dilakukan dengan menggunakan metode triangulasi dan *member check*. Divisi penagihan (*collector*) pada PT Oto Multiartha Finance, mempunyai target agar semua kredit bisa tertagih sesuai dengan waktu yang telah disepakati. pola penagihan kredit macet yang dilakukan PT Oto Multiartha Finance, terdiri dari dua cara yaitu pendekatan persuasive dan pengamanan unit.

Kata Kunci: Pola Penagihan, kredit macet

PENDAHULUAN

Kegiatan kredit sudah tidak asing lagi dikalangan masyarakat, kebutuhan akan dana dalam memenuhi berbagai macam kebutuhan, hasrat dan cita-cita memaksa masyarakat untuk memperoleh bantuan dalam memenuhi kebutuhannya tersebut. bantuan tersebut yang biasa dikenal dengan kredit. kredit dapat berjalan dengan efektif jika dalam pengelolaannya dilakukan dengan cara menganalisis secara matang calon kreditur dengan menggunakan metode analisis kredit 5C (*Character, Capacity, Capital, Condition of Economic, Collateral*), memiliki teknik pengendalian kredit yang baik, memiliki teknik penyelamatan kredit macet yang baik, *non performing loans* dibawah 5% adalah indikator dari efektifnya kredit yang dikelola oleh perusahaan tersebut (Kasmir, 2013:95)

Semakin banyaknya perusahaan yang bergerak dibidang pembiayaan atau *leasing*, membuat masyarakat semakin mudah dalam mendapatkan barang dalam bentuk kredit atau non tunai. pembiayaan melalui *leasing* merupakan sistem pembiayaan yang cukup sederhana baik dalam prosedur maupun pelaksanaannya, karna alasan inilah *leasing* sering kali dijadikan sebagai alternatif pembayaran yang tampak lebih menarik. *leasing* diartikan sebagai suatu kegiatan pembiayaan baik kepada perusahaan maupun perorangan dalam bentuk pembiayaan barang modal (Subagyo, 2005:223). Pihak *leasing* atau pihak yang memberikan jasa pembiayaan disebut dengan *lessor* dan yang menerima pembiayaan disebut *lessee*. dalam kegiatan pembiayaan, baik *lessor* maupun *lessee* memperoleh keuntungan yang sama. *lessor* dapat memperoleh keuntungan dari bunga atas pembiayaan yang mereka berikan, sedangkan *lessee* dapat memperoleh barang yang mereka inginkan secara kredit melalui *lessor*. menurut syamsuddin (2007:256), kebijakan kredit merupakan aturan yang harus diikuti oleh perusahaan dalam menentukan kepada siapa kredit diberikan, dan berapa jumlah kredit yang diberikan. Menentukan strategi pengelolaan kredit merupakan suatu hal yang sangat penting bagi perusahaan penyalur jasa kredit untuk meminimalisir adanya resiko tentang kredit macet atau kredit yang telah diberikan namun tidak mampu dilunasi.

PT OTO MULTIARTHA merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pembiayaan, pada awalnya perusahaan ini bernama PT MANUNGGAL MULTI FINANCE dengan focus kegiatan usaha yaitu sewa guna usaha (*leasing*), anjak piutang, dan pembiayaan konsumen. namun pada tanggal 6 oktober 1995 berdasarkan pengesahan dari menteri kehakiman republik indonesia berdasarkan surat keputusannya No. C1-12668. HT. 01. 04. 04. TH. 95 perusahaan ini melakukan perubahan nama menjadi PT OTO MULTIARTHA. menindaklanjuti ketentuan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 29/POJK.05/2014 tentang penyelenggaraan usaha perusahaan pembiayaan, perusahaan melakukan penyesuaian kegiatan usaha pada anggaran dasar perseroan menjadi kegiatan usaha pembiayaan investasi, pembiayaan modal kerja, pembiayaan multiguna, kegiatan usaha pembiayaan lain berdasarkan persetujuan OJK, sewa operasi, dan/atau kegiatan berbasis fee. sebagai perusahaan pembiayaan independen, perusahaan tidak memiliki keterkaitan dengan pabrikan sehingga PT OTO MULTIARTHA memiliki keluasaan dalam membiayai semua merek mobil yang ada dipasar baik baru maupun bekas. sepanjang perjalanan dalam dunia perkreditan tentunya PT OTO MULTIARTHA juga menemui banyak tantangan khususnya dalam menghadapi adanya kredit macet atau nasabah-nasabah yang mempunyai permasalahan dalam melaksanakan kewajiban membayar kredit. oleh karenanya dibutuhkan sebuah cara atau pedoman untuk mengatasi hal tersebut agar tingkat kredit macet tidak mempengaruhi perusahaan secara signifikan.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian kredit

Kredit diartikan sebagai pemberian prestasi oleh suatu pihak kepada pihak lainnya dan dimana prestasi tersebut akan dikembalikan lagi pada masa yang telah ditentukan disertai dengan kontrak berupa bunga (Muchdarsyah, 2002:3). Menurut UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan, kredit merupakan penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga, imbalan atau pembagian hasil keuntungan.

Tujuan dan Fungsi Kredit

Terdapat dua fungsi yang saling berhubungan dengan kredit, yaitu *profitability* dan *safety*. *profitability* merupakan cara yang dilakukan untuk memperoleh hasil kredit berupa keuntungan dari bunga yang harus dibayarkan oleh nasabah. Berikutnya adalah *safety* yang diartikan sebagai bentuk keamanan dari prestasi atau fasilitas yang diberikan harus dapat dipastikan benar-benar terjamin sehingga tujuan yang pertama yaitu *profitability* dapat dicapai dengan cepat dan efisien (Rivai, 2006:6)

Prosedur Pemberian Kredit

Pemberian kredit tanpa adanya proses analisis akan menimbulkan resiko yang cukup besar bagi perusahaan. nasabah dalam hal ini tentunya dapat dengan mudah memberikan data-data fiktif sehingga pengajuan kredit tersebut menjadi tidak layak untuk diberikan. hal tersebut akan menimbulkan permasalahan pada saat penagihan dan akan terjadi kredit macet. namun, faktor salah analisis bukan faktor utama dalam kredit macet, walaupun dalam beberapa kasus, kesalahan dalam melakukan analisis merupakan penyebab utama terjadinya kredit macet. untuk menghindari hal-hal tersebut, maka perlu dilakukan sebuah analisis pemberian kredit yang dilakukan dalam rangka meminimalisir resiko, menurut Kasmir (2009:115), prosedur pemberian kredit secara umum adalah sebagai berikut:

1. pengajuan berkas-berkas
2. penyelidikan berkas pinjaman
3. wawancara I
4. on the spot
5. wawancara II
6. keputusan kredit
7. penandatanganan akad kredit/perjanjian lainnya
8. realisasi kredit
9. penyaluran/penarikan dana

Pengertian kredit macet (*non performing loan*)

Menurut kamus Bank Indonesia, kredit macet merupakan kredit bermasalah yang terdiri dari kredit yang berkualifikasi kurang lancar, diragukan dan macet. menurut Riyadi (2006:69) NPL (*non performing loan*) adalah kredit dengan kulotas kurang lancar, diragukan dan macet.

Menurut Muchdasyah (2010:292), untuk meminimalisir resiko, maka diperlukan penanganan penyelamatan kredit macet dapat ditempuh melalui beberapa cara, yaitu:

1. Penjadwalan kembali (*Rescheduling*) yaitu perubahan syarat kredit yang didalamnya mengatur terkait jadwal pembayaran dan atau jangka waktu termasuk masa tenggang serta perubahan besarnya angsuran atau tidak.

2. Persyaratan kembali (*reconditioning*) yaitu perubahan sebagian atau keseluruhan dari syarat-syarat kredit yang tidak terbatas pada perubahan jadwal pembayaran, jangka waktu dan lainnya.
3. Penataan kembali (*restructuring*) yaitu perubahan syarat-syarat kredit yang terdiri dari penanaman atau penambahan dana, konversi seluruh atau sebagian tunggakan bunga menjadi pokok kredit baru atau mengkonversi seluruh atau sebagian dari kredit menjadi penyertaan dalam perusahaan.
4. *Liquidation* adalah penjualan barang-barang yang dijadikan jaminan dalam pelunasan utang. pelaksanaannya dilakuakn pada kategori kredit yang menurut bank tidak dapat dibantu untuk disehatkan kembali atau usaha nasabah sudah tidak memiliki prospek untuk berkembang.

Pengertian pengendalian kredit

Pengendalian kredit merupakan upaya yang dilakukan agar kredit yang diberikan tetap lancar, produktif dan tidak macet. lancar dan produktif diartikan bahwa kredit dapat ditarik kembali bersama dengan bunga sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui kedua belah pihak. (Hasibuan, 2007:105)

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di PT. OTO MULTIARTHA yang terletak di jalan jaksa agung suprpto No.85 Malang. jenis penelitian termsuk dalam jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus. penelitian desriptif merupakan penelitian dimana seluruh kegiatannya secara garis besar merupakan sebuah gambaran atau mencoba mencandra suatu peristiwa secara sistematis, factual dan penyusunan yang factual (Supardi, 2005:28). analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif , menurut Sugiyono (2008:244) analisis data kualitatif adalah proses pencarian serta penyusunan data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga mudah dipahami dan diinformasikan kepada orang lain. Penelitian kualitatif bersifat induktif, peneliti membiarkan permasalahan muncul dari data atau dibiarkan terbuka untuk interpretasi (Sukmadinata:2007)

Berdasarkan pada Creswell (2010,189), maka teknik analisa data dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan analisis tema. tema tersebut kemudian diekplorasi dari setiap narasumber dan lintas narasumber.

Focus dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran divisi penagihan PT. Oto Multiartha serta bagaimana pola penanganan kredit macet PT. Oto Multiartha. keabsahan data dilakukan dengan menggunakan metode triangulasi dan *member check*. triangulasi merupakan sebuah cara pemeriksaan keabsahan sebuah data dengan menggunakan hal lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai sebuah pembanding terhadap data tersebut. Sedangkan *member check* adalah meminta umpan balik dari para peserta penelitian demi mencapai kredibilitas (ary,et al., :2002)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran divisi penagihan di PT OTO MULTIARTHA

Divisi penagihan (*collector*) merupakan divisi bagian dari perusahaan pembiayaan yang mempunyai tugas atau tanggung jawab sebagai juru tagih, sebagian besar akan berkaitan dengan nasabah yang bermasalah dengan angsuran kredit yang dimilikinya. divisi penagihan (*collector*) pada PT Oto Multiartha Finance, mempunyai target agar semua kredit bisa tertagih sesuai dengan waktu yang telah disepakati. system penagihan dilakukan melalui

dua cara, yaitu langsung dan tidak langsung. sistem tidak langsung dengan cara menelpon nasabah, cara ini dilakukan bertujuan untuk mengingatkan nasabah mengenai kewajiban mereka. sedangkan cara langsung dilakukan dengan cara bagian *Field collector* akan melakukan kunjungan kerumah nasabah, hal ini dilakukan jika sudah dekat masa jatuh tempo atau telah lewat masa jatuh tempo dalam beberapa hari.

“yang paling banyak berperan dalam proses penagihan disini adalah *field collector*, karena merekalah yang langsung terjun lapangan untuk melakukan proses konfirmasi dan juga mengambil tagihan dari nasabah. prosedurnya ditelpon untuk proses konfirmasi, namun untuk nasabah yang sudah mendekati masa jatuh tempo, ya didatangi kerumah. biasanya mereka janjian dulu dengan nasabahnya” (koordinitor kolektor)

Divisi collector di PT Oto Multiartha Finance terdiri dari beberapa bagian, yaitu:

1. ACH (*Area Collector Head*): Tugas pokok dari ACH adalah mengontrol seluruh tagihan dan kinerja divisi collector dalam satu area wilayah. PT Oto Multiartha Finance cabang malang berada dibawah control *Area Collector Head* area jawa timur. *Area Collector Head* berkantor di kantor pusat jawa timur, yaitu disurabaya. Hanya untuk kegiatan-kegiatan yang bersifat khusus dan mendesak barulah *Area Collector Head* melakukan kunjungan pada setiap kantor cabang.
2. CH (*Collector Head*) : CH merupakan pimpinan divisi collector dalam satu cabang perusahaan. CH mempunyai tanggung jawab untuk mengontrol tagihan serta kinerja divisi collector dalam satu cabang wilayah. Masa kerja *Collector Head* dalam satu kantor cabang adalah 2 tahun, kecuali jika ada permintaan khusus bisa lebih dari 2 tahun namun hal tersebut sangat jarang terjadi. sistem kerja *Collector Head* seringkali berpindah tempat.
3. CC (*Coordinator Collector*): Merupakan pimpinan lapangan bagi para *field collector*, CC mempunyai tanggung jawab mengawasi *field collector* serta memastikan tentang tagihan dari masing-masing *field collector*, selain itu CC juga bertanggung jawab dalam pemetaan area wilayah (*mapping*) penagihan dari masing-masing *field collector*. Pemetaan wilayah diputuskan berdasarkan kinerja dari masing-masing *field collector* serta melihat kemampuan mereka.
4. FC (*field collector*): FC adalah karyawan lapangan yang mempunyai tugas serta tanggung jawab dalam menagih konsumen/nasabah dengan penanganan 0 (nol) hari sampai dengan 30 hari keterlambatan bayar. Dalam melaksanakan tugasnya, seorang FC bekerja sesuai dengan daftar kunjungan harian (DKH) maupun sesuai dengan *customer report* yang telah dicetak kantor waktu pagi harinya. selain melakukan penagihan, seorang FC juga memiliki tugas untuk mengirim surat pemberitahuan/peringatan atau biasa dikenal dengan SP (Surat Peringatan).

Sistem kerja divisi collector di PT Oto Multiartha Finance cukup unik, masing-masing *field collector* dibekali *smartphone* yang khusus digunakan untuk kegiatan penagihan. dengan *smartphone* tersebut, setiap *field collector* diwajibkan untuk memberikan laporan posisi kerja yang dinamakan dengan *Geo teaching*, *Geo teaching* merupakan sistem monitoring kerja yang dilakukan untuk divisi penagihan khususnya bagi para *field collector*. sistem ini hampir sama dengan *map shareloc*.

“Sejak 2 tahun ini kami kalau kerja pakai HP dr kantor, karena kita diwajibkan mengirimkan lokasi kunjungan dan harus kirim foto juga, jadi gak bisa bohong kalau kerja harus benar-benar nagih” (karyawan *field collector*)

Geo teaching dimaksudkan untuk memantau apakah masing-masing *field collector* telah melaksanakan tanggung jawab sesuai dengan pemetaan yang telah dibagikan

sebelumnya, selain itu pemantauan kerja menggunakan *geo teaching* juga digunakan untuk menilai kinerja dari masing-masing *field collector*. kegiatan monitoring kerja menggunakan *geo teaching* diharapkan mampu meminimalisir tagihan-tagihan yang tidak tertagih oleh para *field collector*.

“geo teaching itu memang kita gunakan untuk meningkatkan kinerja, karena setelah diterapkan memang terbukti mampu meningkatkan kinerja serta meningkatkan jumlah tagihan yang tertagih “ (collector head)

PENANGANAN KREDIT MACET

Berdasarkan hasil wawancara serta observasi, berikut adalah pola penanganan kredit macet yang dilakukan di PT Oto Multiartha Finance

1. Pendekatan persuasive

Pendekatan perusafif merupakan langkah awal yang dilakukan oleh para *field collector* saat melakukan penagihan kepada para nasabah yang telat membayar angsuran. banyak hal yang dihadapi oleh para *field collector* saat melakukan pendekatan persuasif, terkadang mereka harus rela menunggu nasabah berjam-jam setiap harinya dikarenakan nasabah sengaja mangkir dan tidak ingin menemui *field collector*, oleh karena itu meskipun *field collector* merupakan pekerja lapangan dengan jam kerja fleksibel namun target yang harus mereka penuh sangat tinggi, terlebih lagi untuk para *field collector* yang mendapat area tagihan cukup jauh misalnya paiton, mereka rela menunggu sampai mendapat kesepakatan pembayaran dengan nasabah bahkan hingga lewat tengah malam karna jarak tempuh yang cukup jauh dan tidak memungkinkan jika harus kembali lagi dalam waktu dekat lagi. pada tahap ini, *field collector* akan menawarkan solusi kepada para nasabah, yaitu:

a. Melunasi tagihan

Melunasi tagihan yang dimaksud adalah melunasi pokok tunggakan yang belum dibayarkan. *field collector* akan memberi kelonggaran kepada nasabah untuk membayar biaya pokok saja tanpa bunga. hal ini dimaksudkan agar tunggakan tersebut tertagih lebih cepat. sedangkan bunga akan tetap terhitung pada angsuran berikutnya.

“...harus ekstra sabar kalau mengahdapi nasabah, kalau gak sabar ya gak bisa ditagih. jadi kalau nasabah sudah nunggak kan harus dibayar kalau enggak ya mobilnya di ambil. kalau nego sama nasabah harus halus, kalau dikasarin malah resiko yang nagih. kalau kita minta baik-baik biasanya mereka mau nyari pinjaman lain buat bayar tunggakan di oto, kita sih gak masalah asal bayar aja, yang penting bayar pokoknya saja biar gak sampai ditarik unitnya.” (karyawan field collector)

Solusi melunasi tunggakan tagihan akan diberikan kepada nasabah yang menunggak kredit dua bulan dengan riwayat keterlambatan tidak terlalu sering, hal ini diartikan bahwa nasabah yang bersangkutan masih dipercaya mampu membayar kredit selanjutnya.

b. Take over (oper kredit)

Take over pinjaman adalah pemberian fasilitas kredit oleh suatu lembaga keuangan baik bank maupun non bank yang digunakan untuk pemindahan fasilitas kredit dari lembaga lain. Solusi ini hanya akan diberikan jika nasabah sudah sangat tidak bisa melunasi tagihan mereka, serta data kantor yang memperlihatkan bahwa nasabah yang bersangkutan *trade record* pembayarannya tidak bagus/sering telat. sehingga untuk mengurangi resiko maka *field collector* akan meminta nasabah untuk oper kredit. proses oper kredit dilakukan secara resmi oleh bank antara penjual dan pembeli. dalam proses ini pihak Oto Multiartha Finance akan menganalisa

permohonan *take over*, jika pihak kantor menyetujui maka kantor akan memberikan perjanjian kredit baru kepada calon debitur oper kredit. Namun begitu solusi ini sangat jarang dilaksanakan karena proses *Take over* tidak mudah.

“ini kejadian khusus dan jarang terjadi, karena biasanya nasabah lebih memilih mencari pinjaman lain untuk membayar tunggakan. kalau sampek take over biasanya jarang Karena solusi ini ditawarkan jika memang sedang ada yang mencari barang take over. untuk prosedurnya jelas kami resmi, kami dampingi” (koordinator kolektor)

2. Pengamanan unit

Pengamanan unit merupakan solusi terakhir yang dilakukan oleh *field collector* jika nasabah tidak mampu menjalankan solusi yang ditawarkan pada saat pendekatan persuasive. Pengamanan unit diartikan sebagai mengambil unit (mobil) kembali. dalam proses pengamanan unit, pihak PT Oto Multiartha Finance dibantu oleh PT PJP (Perusahaan Jasa Penarikan). perusahaan ini biasa disebut dengan pihak eksternal, yaitu bagian perusahaan yang berfugsi untuk melakukan pengamanan unit. Pemilihan pihak ketiga atau eksternal tentunya telah melalui proses dan dilakukan sesuai dengan prosedur. Pihak eksternal yaitu PT PJP (Perusahaan Jasa Penarikan) telah di-*manage* serta memiliki reputasi dan sertifikasi yang jelas perihal penarikan. *“sebelum penarikan unit biasanya kita memberikan surat peringatan dulu kepada nasabah, kalau nasabahnya bisa diajak koordinasi enak, unitnya sudah ada dirumah sesuai dengan surat perungatan yang kita berikan sebelumnya. tapi kadang ada juga nasabah yang sedikit rumit, pas kita datang ternyata unitnya belum ada, alasan dibawa sodara, masih dikantor dan lain sebagainya”* (karyawan field collector)

Proses pengamanan unit (penarikan) dilakukan berdasarkan prosedur yang jelas, artinya ada ketentuan yang harus dilakukan oleh bagian collector, seperti jamina sertifikasi fidusia. fidusia berasal dari kata *fiduciair* atau *fides*, yaitu kepercayaan. Kepercayaan dalam hal ini merupakan penyerahan hak milik atau suatu benda secara kepercayaan sebagai agunan atas pelunasan pituang kreditor. Pengertian fidusia sendiri telah dinyatakan dalam undang-undang No. 42 Tahun 1999 tentang jaminan fidusia pasal 1 angka 1, bahwa fidusia adalah pengalihan hak kepemilikan suatu benda atas dasar kepercayaan dengan sebuah ketentuan yaitu bahwa benda yang hak kepemilikannya dialihkan tersebut tetap dalam penguasaan pemilik benda. Sedangkan pengertian jaminan fidusia terdapat dalam pasal 1 angka 2 UUJF yang menyatakan bahwa: jaminan fidusia adalah hak jaminan atas benda bergerak baik yang berwujud maupun tidak berwujud dan benda tidak bergerak khususnya bangunan yang tidak dibebani hak tanggungan, sebagaimana dimaksud dalam undang-undang Nomor 42 tahun 1999.

“...penarikan unit ini adalah langkah akhir yang kita tempuh jika memang nasabah sudah tidak mampu lagi membayar tagihannya, tentunya melalui prosedur yang jelas dan resmi. untuk pelaksanaannya kami dibantu oleh pihak eksternal dr PJP, surat tugasnya harus ada dan harus membawa fidusia juga” (collector head)

KESIMPULAN

Divisi penagihan (collector) di PT Oto Multiartha Finance terdiri dari 4 bagian yaitu ACH (*Area Collector Head*), CH (*Collector Head*), CC (*Coordinator Collector*), dan FC (*field collector*), dari keempat bagian tersebut mempunyai tugas pokok yaitu agar semua

kredit bisa tertagih sesuai dengan waktu yang telah disepakati. system penagihan dilakukan melalui dua cara, yaitu langsung dan tidak langsung.

Pola penanganan kredit macet di PT Oto Multiartha Finance terdiri dari dua cara, yaitu Pendekatan perusasiif merupakan langkah awal yang dilakukan oleh para *field colletor* saat melakukan penagihan kepada para nasabah yang telat membayar angsuran. Pada cara yang pertama ini terdapat dua solusi yang diberikan yaitu melunasi tagihan dan take over. pola penanganan yang kedua yaitu pengamanana unit, dalam proses ini perusahaan dibantu oleh PT PJP (Perusahaan Jasa Penarikan).

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John.W. 2010. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka pelajar
- Hasibuan, Malayu. 2007. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. (2013). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada,
- Muchdarsyah, Sinungan. 2002. *Manajemen Dana Bank*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 42 Tahun 1999 tentang jaminan fidusia.
- Riyadi, Selamat 2006. *Banking Asset and Liability Management*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. cetakan Keempat. Bandung : Alfabeta.
- Supardi. 2005. *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta : UII Press
- Subagyo. 2005. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi 2 Cetakan Kedua*. Yogyakarta: Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Sukmadinata, S. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Syamsuddin, Lukman. (2007). *Manajemen Keuangan Perusahaan Edisi Baru*. Jakarta:PT Rajagrafindo Persada.