

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero)

Berdirinya Jasa Raharja tidak terlepas dari kebijakan pemerintah untuk melakukan nasionalisasi terhadap perusahaan-perusahaan milik belanda dengan diundangkannya Undang-Undang No 86 tahun 1958 tentang nasionalisasi perusahaan belanda. Penjabaran dari Undang-Undang tersebut dalam bidang asuransi kerugian, pemerintah melakukan nasionalisasi perusahaan-perusahaan asuransi kerugian belanda berdasarkan peraturan pemerintah tentang penentuan perusahaan asuransi kerugian Belanda yang dikenakan nasionalisasi. Perusahaan pemerintah tersebut ditetapkan pada tanggal 16 januari 1960, namun berlaku surut sampai tanggal 3 Desember 1957. Selanjutnya, beberapa perusahaan yang telah dinasionalisasi tersebut ditetapkan dengan status badan hukum Perusahaan Negara Asuransi Kerugian (PNAK) sesuai dengan undang-undang nomor 19 tahun 1960 tentang perusahaan negara yang seluruh modalnya merupakan kekayaan Negara Republik Indonesia. Sebagai perusahaan negara. Adapun perusahaan – perusahaan yang dinasionalisasi dimaksud sebagai berikut :

1. Perusahaan Firma Bekouw & Mijnsen di Jakarta.
2. Perusahaan Firma Blom & van Der Aa di Jakarta.
3. Perusahaan Firma Sluyters di Jakarta.

Peraturan Pemerintah tersebut ditetapkan tanggal 16 Januari 1960, namun berlaku surut sampai tanggal 3 Desember 1957. Selanjutnya, beberapa perusahaan yang telah dinasionalisasi tersebut ditetapkan dengan adanya status badan hukum Perusahaan Negara Asuransi Kerugian sesuai dengan Undang-Undang Nomor 19 Prp Tahun 1960 tentang Perusahaan Negara yang seluruh modalnya merupakan kekayaan negara Republik Indonesia. Sejalan pada 1 Januari 1994 hingga saat ini Jasa Raharja melepaskan usaha asuransi non wajib dan *surety bond* untuk lebih fokus dalam

menjalankan program asuransi sosial yaitu menyelenggarakan Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang sebagaimana diatur dalam UU. No.33 tahun 1964 dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagaimana diatur dalam UU. No.34 tahun 1964. Dasar Hukum Berdirinya PT. Jasa Raharja (Persero) Peraturan Pemerintah tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Djasa Rahardja Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor KEP-750/MK/IV/11/1970 tentang pernyataan mengenai Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Djasa Rahardja sebagai Usaha Negara seperti yg dimaksud dalam ayat (2) Pasal Undang-Undang No. 9 Tahun 1969. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 1980 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum Asuransi Kerugian Jasa Raharja Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero)

Tabel 4.1 Profil Perusahaan PT.Jasa Raharja (Persero)

Nama :	PT.Jasa Raharja (persero)
Bidang Usaha	Asuransi Sosial
Pemilik	100% dimiliki oleh Negara Republik Indonesia.
Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 8 tahun 1965 tentang pendirian perusahaan Negara Asuransi Kerugian di Jasa Raharja. 2. Surat keputusan Menteri keuangan nomor KEP- 750/MK/IV/11/1970 tanggal 18 November 1970 tentang pernyataan mengenai Perusahaan Negara (P.N) asuransi kerugian di Jasa Raharja sebagai usaha Negara seperti yang dimaksud dalam Undang-Undang No 9 Tahun 1969.

	3. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 1980 tentang pengalihan bentuk Perusahaan umum asuransi kerugian Jasa Raharja menjadi Perusahaan Perseroan (persero).
Modal Perseroan	500.000.000.000
Modal Disetor	250.000.000.000
Akte Pendirian	Akta Nomor 49 tanggal 28 Februari 1981 yang dibuat dihadapan Imas Fatimah SH, Notaris di Jakarta yang telah beberapa kali diubah dan ditambah, terakhir dengan Akta Nomor 18 tanggal 2 Oktober 2009 yang dibuat dihadapan Yulius Purnawan SH, M.Si. Notaris Jakarta.
Kegiatan Usaha	Melaksanakan Asuransi Kecelakaan penumpang alat angkutan umum dan asuransi tanggung jawab menurut hukum kepada pihak ketiga sebagaimana diatur UU No.33 dan 34 tahun 1964 berikut peraturan pelaksanaannya.
Jaringan Komputer	Jasa Raharja memiliki 28 kantor cabang, 61 kantor perwakilan, 45 kantor pelayanan Jasa Raharja (KPJR) dan 1.013 Kantor Bersama Samsat, yang terbesar diseluruh Indonesia.

Kantor Pusat	Jalan H.R Rasuna Said Kav. C-2 Kuningan-Jakarta 12920. Telp. (021) 5203454Fax. (021) 5220284 Website: www.jasaraharja.co.id Email: pusat@jasaraharja.com
--------------	--

Sumber : <http://www.jasaraharja.co.id>

4.1.2 Logo dan Makna Logo PT. Jasa Raharja (Persero)

A. Logo PT. Jasa Raharja



Gambar 4.1 Logo Jasa Raharja (Persero)

B. Makna logo PT. Jasa Raharja

Warna putih yang terpancar dari inisial “J” dan “R” berarti kesucian dan keterbukaan/ transparansi pada saat memberikan pelayanan untuk mewujudkan Visi Perusahaan sebagai terkemuka dalam penyelenggara program Asuransi Sosial dan Asuransi Wajib. 2. Warna dasar keseluruhan lambang adalah biru muda melambangkan arti keteguhan dan kesetiaan didalam pengabdiannya “Catur Bakti Ekakarsa”. 3. Warna Hitam pada tulisan Jasa Raharja melambangkan arti kejujuran dalam melaksanakan tugas sesuai motto “Utama dalam Perlindungan, Prima dalam Pelayanan”. 2.3.3 Kesimpulan Arti Lambang Pada Hakekatnya

lambang PT Jasa Raharja (Persero) secara keseluruhan melambangkan adanya suatu kebulatan tekad dan kesatuan sebagai perbuatan baik untuk mencapai kehidupan yang sejahtera dengan dilandasi Catur Bakti Ekakarsa Jasa Raharja yaitu Bakti kepada masyarakat, Bakti kepada Negara, Bakti kepada Perusahaan, Bakti kepada Lingkungan dengan mengutamakan pemberi perlindungan disertai mengusahakan yang terbaik dalam pelayanan.

4.1.3 Maksud dan Tujuan PT. Jasa Raharja (Persero)

Maksud dan tujuan maka perusahaan sebagai berikut :

a. Maksud

1. Sebagai salah satu konsep kebijakan yang dapat membantu perusahaan meningkatkan kinerja dan nilai (*value*) perusahaan dengan cara meningkatkan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, dapat di percaya, bertanggung jawab dan adil agar perusahaan memiliki daya saing yang kuat baik secara nasional maupun internasional.
2. Sebagai fundamental penting aktivitas perusahaan untuk menciptakan suasana yang kondusif bagi pencapaian visi dan misi perusahaan serta akan menciptakan motivasi dan rasa tanggung jawab terhadap pencapaian tujuan perusahaan.
3. Sebagai salah satu proses dalam upaya mendeteksi dan mencegah terjadinya pelanggaran dalam perusahaan serta merupakan wujud nyata implementasi GCG ditingkat operasional.
4. Sebagai salah satu acuan bagi dewan komisaris, direksi dan pegawai perusahaan, sehingga diharapkan akan tercapai standar kerja yang tinggi selaras dengan GCG.
5. Sebagai salah satu acuan bagi stakeholders dalam berhubungan dengan perusahaan yang selanjutnya ditetapkan sebagai dasar pengembangan standar kerja dilingkungan sekitar.

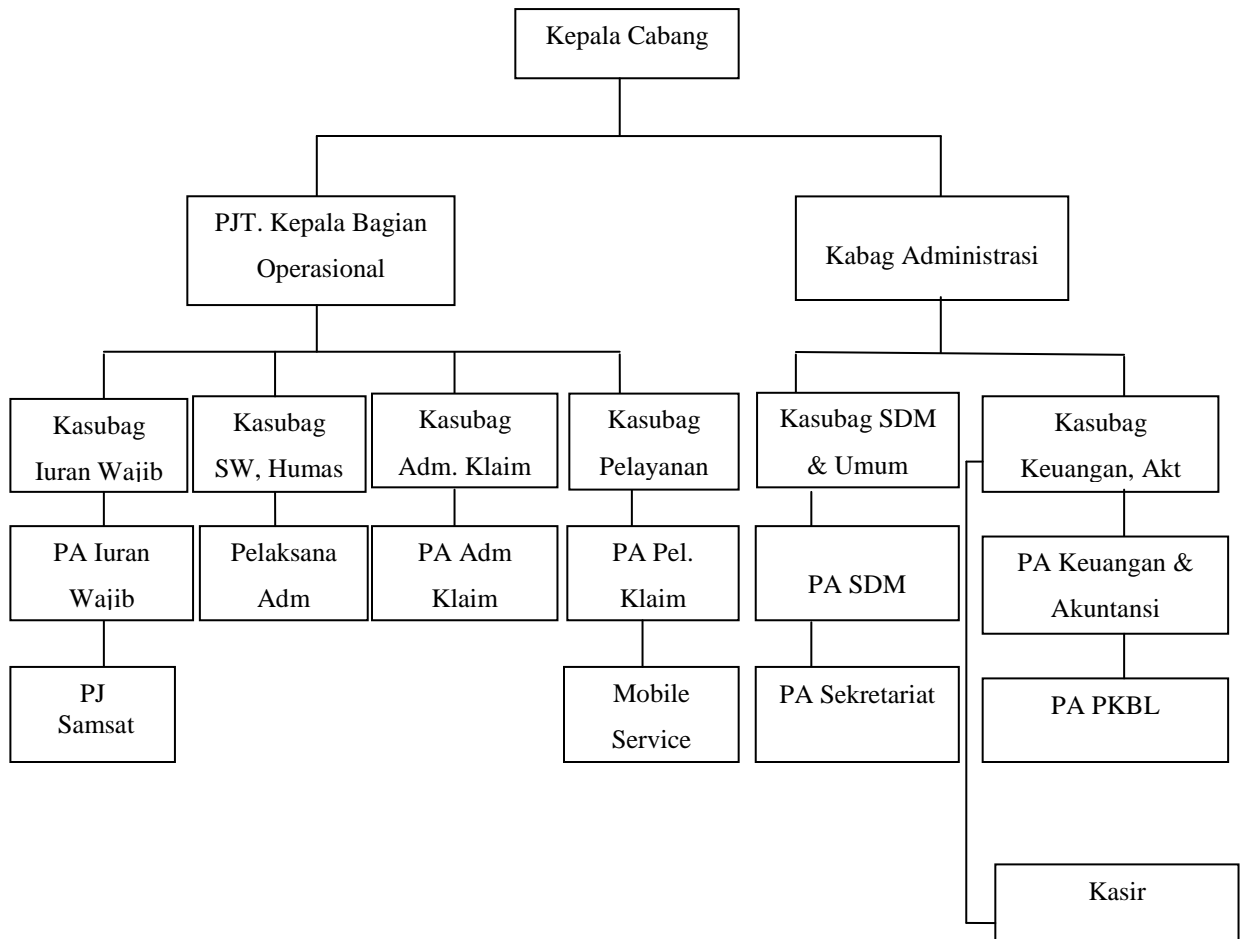
b. Tujuan

1. Menjadi rujukan/pedoman bagi insan Jasa Raharja untuk melakukan pengelolaan perusahaan sesuai dengan ketentuan sehingga dapat mencegah dan mengurangi kecurangan yang dapat menimbulkan kerugian finansial dan non finansial serta merusak citra perusahaan.
2. Menjadi sebuah kebijakan yang berlaku bagi segenap insan Jasa Raharja dimana perusahaan akan menginformasikan kebijakan ini kepada semua pihak yang berkepentingan agar memahami dan memaklumi apa yang menjadi standar kerja perusahaan.
3. Menjadi sebuah dokumen yang dinamis dimana perusahaan akan selalu mengkaji pedoman GCG secara berkesinambungan sebagai upaya mencapai standar kerja yang terbaik bagi perusahaan. Untuk itu perusahaan akan selalu menerbitkan setiap perubahan dan tambahan yang terjadi pada pedoman CGC.
4. Memudahkan manajemen untuk menangani secara efektif penyimpangan terhadap kebijakan perusahaan mengenai penerepan pedoman CGC.
5. Memperoleh persamaan persepsi dan pemahaman antar insan Jasa Raharja dalam menerapkan tata nilai etika perusahaan.

4.1.4 Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja (Persero)

Pelaksanaan aktivitas yang diperlukan dalam melaksanakan fungsi manajemen yaitu mencapai tujuan melalui orang lain. Maka, diperlukan kerja sama dengan orang-orang yang berada dalam perusahaan serta mereka yang terlibat secara langsung di dalam maupun luar perusahaan.

Adapun struktur organisasi di PT. Jasa Raharja (Persero) dapat digambarkan seperti dibawah ini :



**Gambar 4.2 Struktur Organisasi Perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero)
Cabang Lampung**

4.2 Hasil Penelitian dan pembahasan

4.2.1 Sumber Data Primer (Wawancara)

Berdasarkan hasil wawancara yang berdurasi 10.21 menit, tanggal 21 Agustus 2019 pukul 08.12 wib dengan Sdr. Nanda Nugraha, S.Kom yang merupakan staf bagian PA PKBL yaitu PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung :

PT. Jasa Raharha mulai menerapkan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) kepada masyarakat sejak dibawah tahun 2000. Dana yang disalurkan oleh PT. Jasa Raharja untuk Program Kemitraan dan Bina Lingkungan ini berasal

darimenyisihkan keuntungan perusahaan. dana program kemitraan yang dialokasikan setiap tahunnya berbeda-beda tergantung dengan tingkat keberhasilan penyaluran masing-masing cabang misalnya dianggarkan Rp.500.000.000,- dan perusahaan berhasil menyalurkan Rp.500.000.000,- tersebut kemungkinan tahun depan bisa berubah menjadi semakin bertambah. PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung hingga ini sudah membina sebanyak 874 mitra binaan dari awal penyaluran Program Kemitraan dan bina lingkungan ini termasuk dengan yang sudah lunas, usaha yang dijalankan oleh mitra binaan ini bergerak di tujuh bidang yaitu industri, perdagangan, dan lainnya.

Bunga pinjaman yang ditetapkan untuk penyaluran kredit program kemitraan yaitu sebesar 3% per tahun, bunga pinjaman ini naik turun setiap tahunnya berdasarkan aturan dari Bank Indonesia dan jangka waktu yang diberikan mitra binaan untuk melunasi kredit nya yaitu dari 1-3 tahun tergantung dengan besarnya pinjaman mitra binaan tersebut. Maksud dan tujuan mitra binaan meminjam kredit tersebut yaitu untuk menembangkan modal usahanya dan besar kredit yang di pinjam mulai dari Rp.5.000.000,- sampai dengan Rp.25.000.000,- tergantung dengan jaminan yang diberikan oleh mitra binaan tersebut dan jaminan yang diberikan oleh mitra binaan tersebut berupa BPKB Motor, BPKB Mobil, dan Sertifikat tanah. Cara mitra binaan menembalikan pinjaman nya yaitu di angsur setiap bulannya dengan jangka waktu yang sudah ditetapkan, sebelum modal pinjaman disetujui oleh pihak PT. Jasa Raharja pinjaman kredit program kemitraan ini ada proses evaluasi seleksi survey dan survey tersebut belum pasti disetujui ,jadi setelah survey itu baru di ajukan ke atasan dan atasan yang memutuskan. Terkait dengan kegagalan pembayaran kredit ada faktor-faktor yang menyebabkan mitra binaan gagal dalam membayar kredit nya hasil wawancara pada staf PKBL faktor internal yaitu :

Peneliti : “Ada gak sih kak masalah internal yang mengakibatkan mitrabinaan gagal bayar?”

Narasumber : “Ya kaya seperti kurangnya SDM, Karena ini sebenarnya itu programnya pemerintah jadi mau tidak mau kita jalankan. Kan jasa raharja ini sebenarnya perusahaan asuransi bukan kredit seperti ini pihak perusahaan sebenarnya menjalankan program ini dengan keterpaksaan sih, karena tidak sesuai dengan bidang kita seperti saya kan di ilkom dan pak helvan juga di ilkom.”

Dilihat dari faktor internal kurangnya SDM, karena ini programnya pemerintah pihak perusahaan sebenarnya menjalankan program ini dengan keterpaksaan karena tidak sesuai dengan bidangnya, sehingga dapat menyebabkan terjadinya *double job desk* dan membuat petugas staf PKBL kurang maksimal dalam kinerjanya.

Faktor eksternal yang menyebabkan kredit bermasalah yaitu hasil wawancara kepada staf PKBL :

Peneliti : “ Faktor apa aja sih kak yang nyebabin mitra binaan itu gagal bayar?

Narasumber :” Kalau usaha kan pasti ada naik turunnya omset, terus ada konflik keluarga cerai itu berpengaruh sekali dan terkadang mereka tu punya pinjaman kredit lain di luar Jasa Raharja ini.”

naik turunnya omset usaha yang sedang dijalankannya saat ini, karena setiap usaha pasti mengalami tidak stabil nya pemasukan di tambah lagi semakin banyak nya persaingan dalam industri perdagangan yang sama. Terjadinya konflik keluarga (perceraian) masalah pribadi keadaan ekonomi yang dialami oleh mitrabinaan tidak menentu dan menjadi masalah dalam mengangsur kreditnya. dan memiliki lebih dari satu pinjaman di luar menyebabkan beban mereka semakin bertambah sehingga mitrabinaan mengalami keulitan dalam melakukan pembayaran angsuran setiap bulannya, dan ada unsur kesengajaan yang dilakukan oleh mitra binaan misalnya mitra binaan sudah menunggak dan barang yang di diberikan ke perusahaan berupa jaminan tidak boleh disita oleh pihak perusahaan, sering terjadi apabila pihak perusahaan menagih mendapat perlawanan dari mitra binaan tersebut. Ciri-ciri kredit

bermasalah yang dilakukan mitra binaan yaitu waktu dihubungi mereka mulai menghindar dan waktu di datangi kerumahnya ada juga yang pindah rumah, penanganan yang dilakukan oleh pihak PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung Hasil wawancara kepada staf PKBL terkait dengan penyelesaian kredit bermasalah yaitu :

Peneliti : “Penyelesaian yang dilakukan PT. Jasa Raharja itu seperti apa sih kak ?”

Narasumber : “Tagih terus sampai selesai”

Peneliti :”Apasih kak tindakan penanganan yang dilakukan PT. Jasa Raharja untuk menyelesaikan kredit bermasalah itu ?”

Narasumber :”Yang pasti kita jadi detektif, pertama kan kalau dia misalkan sudah pindah ya kita cari tau dia pindah nya kemana bener ga itu orang pindah seperti itu sih.”

Peneliti :”Gimana sih kak jika ada kredit bermasalah yang sudah tiak bisa ditangani dan bagaimana penyelesaiannya ?”

Narasumber : “Yaaa itu tadi sih kita butuh surat keterangan dari ketua RT, RW tersebut menerangkan bahwa orang itu bener pindah untuk laporan ke kantor pusat.”

apabila terjadi permasalahan seperti itu yaitu pihak PT. Jasa Raharja mendatangkan ketua RT tersebut mengkonfirmasi apakah mitra binaan tersebut benar pindah rumah atau tidak kalau benar pindah rumah pihak PT. Jasa Raharja meminta surat keterangan bahwa mitrabinaan tersebut benar pindah rumah untuk laporan ke kantor pusat. Apabila pihak yang dicari tidak ketemu uang pinjaman tersebut tidak kembali, sanksi tertulis yang diberikan oleh pihak perusahaan yaitu berupa surat tagihan dari

kepala cabang, dan untuk mitra binaan yang gagal dalam membayar kreditnya tanpa ada unsur kesengajaan misalnya seperti bencana alam pihak perusahaan memberikan keringanan asalkan ada itikad baik dari mitra binaan tersebut.

4.2.2 Sumber Data Skunder (Data/Dokumen Tertulis)

Adapun kolektibilitas modal kerja PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung sebagai berikut:

Tabel 4.2 Kolektibilitas Kredit Modal Kerja PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung tahun 2016 sambai dengan 2018(Dalam Jutaan Rupiah)

Tahun	Kolektibilitas				Total Kredit
	Lancar	Kurang Lancar	Diragukan	Macet	
2014	376	132	22	20	550
2015	518	142	30	60	750
2016	535	130	25	60	750
2017	880	200	25	45	1.150
2018	936	142	20	25	1.150

Sumber : Data olahan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung

Pada tahun 2014 total kredit yang disalurkan sebesar Rp. 550.000.000, dengan keterangan kredit lancar sebesar Rp. 376.000.000, kredit kurang lancar sebesar Rp. 132.000.000, kredit diragukan sebesar Rp. 22.000.000, dan kredit macet sebesar Rp. 20.000.000, pada tahun 2015 total kredit yang disalurkan sebesar Rp. 750.000.000 dengan keterangan kredit lancar sebesar Rp. 518.000.000, kredit kurang lancar sebesar Rp. 142.000.000, kredit diragukan sebesar Rp. 30.000.000, dan kredit macet sebesar Rp. 60.000.000, pada tahun 2016 jumlah kredit yang disalurkan sebesar Rp. 750.000.000, dengan keterangan kredit lancar sebesar Rp. 535.000.000, kredit kurang

lancar sebesar Rp. 130.000.000, kredit diragukan sebesar Rp. 25.000.000, dan kredit macet sebesar Rp. 60.000.000, pada tahun 2017 jumlah kredit yang disalurkan sebesar Rp. 1.150.000.000, dengan keterangan kredit lancar sebesar Rp. 880.000.000, kredit kurang lancar sebesar Rp. 200.000.000, kredit diragukan sebesar Rp. 25.000.000, dan kredit macet sebesar Rp. 45.000.000, dan pada tahun 2018 jumlah kredit yang disalurkan sebesar Rp. 1.150.000.000, dengan keterangan kredit lancar sebesar Rp. 963.000.000, kredit kurang lancar sebesar Rp. 142.000.000, kredit diragukan sebesar Rp. 20.000.000, dan kredit macet sebesar Rp. 25.000.000.

Yang artinya bahwa pada tahun 2015 -2016 ini terjadi tingginya tingkat NPL yang cukup signifikan, pada tahun 2017 dan 2018 terjadi penurunan kredit bermasalah dengan dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kredit yang disalurkan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung cenderung lancar, walaupun terjadi kredit bermasalah dari tahun 2014-2018 namun cenderung menurun yang disebabkan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung lebih teliti dalam memberikan kreditnya agar tidak terjadi timbulnya kredit bermasalah

4.3 Pembahasan

4.3.1 Analisis Kegagalan Pembayaran Kredit UKM

Menurut (Ismail, 2010) Dalam penyaluran kredit, tidak selamanya kredit yang diberikan kreditur kepada debitur akan berjalan dengan lancar sesuai dengan yang diharapkan di dalam perjanjian kredit. Secara umum ada dua faktor yang menyebabkan kredit bermasalah, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kredit bermasalah PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung yaitu :

1. Sisi mitrabinaan antara lain :
 - a. Itikad tidak baik dari mitra binaan
 - b. Menurunnya usaha dari mitrabinaan yang akan mengakibatkan turunnya kemampuan mitrabinaan untuk membayar angsuran.
 - c. Pengelolaan usaha mitrabinaan tidak berjalan dengan baik.

- d. Penggunaan kredit tidak sesuai dengan tujuan semula.
 - e. Terjadinya konflik keluarga (Percerain)
 - f. Memiliki lebih dari satu pinjaman diluar perusahaan.
2. Sisi *intern* PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung, antara lain :
- a. Itikad kurang baik dari petugas PT. Jasa Raharja
 - b. Ketidak mampuan petugas PT. Jasa Raharja dalam mengelola pemberian kredit mulai dari pengajuan permohonan sampai dengan pencairan kredit.
 - c. Kelemahan dan kurang efektifnya petugas PT. Jasa Raharja dalam membina mitrabinaan
 - d. Kurang selektifnya petugas PT. Jasa Raharja dalam memberikan kredit pada debitur.
 - e. Kurangnya Sumber Daya Manusia karyawan
 - f. Unsur keterpaksaan karena tidak sesuai bidangnya.
3. Sisi *ekstren* PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung, antara lain :
- a. Akibat perubahan-perubahan eksternal lingkungan seperti perubahan kebijakan pemerintah berupa peraturan perundang-undangan, kenaikan harga atau biaya-biaya, dan lain sebagainya yang berpengaruh secara langsung terhadap usaha mitrabinaan.
 - b. Pemutus hubungan kerja (PHK)
 - c. Keadaan alam antara lain : banjir, kebakaran, dan lain sebagainya.

Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis dan juga didukung oleh data-data yang telah dikumpulkan maka dapat ditarik kesimpulan kebijakan mengenai keharusan dilaksanakannya pengawasan apabila dilihat secara mendalam dapatlah dipahami bahwa masing-masing jenis kredit memerlukan tingkat pola pengawasan, maka bentuk monitoring yang akan diperlukan.

Berdasarkan perkembangan kredit bermasalah , pengawasan yang dilakukan tidaklah cukup pada saat pengajuan permohonan kredit dan pada saat pencaian, pihak

perusahaan juga harus melakukan pengawasan setelah dan pada saat dana dipakai untuk usaha mitrabinan, atau industri yang didirikan oleh mitrabinan., sehingga perusahaan dapat menilai keberlangsungan usaha mitrabinan. Apabila usaha tersebut terjadi ketidاكلancaran dalam pembayaran kredit atau ketidاكلancaran pada saat mengangsur kredit. Kelebihan pengawasan di PT. Jasa Raharja adalah selain untuk melakukan pendekatan dengan para mitrabinan juga dapat melihat dan memantau pelaksanaan kredit.

Lemahnya pengawasan yang telah dilakukan oleh PT. Jasa Raharja bisa dilihat dari jumlah kredit bermasalah pada tahun 2014 sampai dengan 2018 yang terus mengalami kenaikan pengawasan yang telah dilakukan juga dinilai belum bisa optimal karena belum sampai pada tahap diinginkan.

PT. Jasa Rahrja dianggap kurang dalam melakukan pengawasa terutama pada saat pemberian kredit banyak mitrabinan yang lepas dari pengawasan yang berakhir pada kredit bermasalah akan tetapi penurunan kredit pada tahun 2016 sampai dengan 2018 menunjukkan bahwa kinerja perusahaan sudah mulai membaik.

PT. Jasa Rahrja (Persero) cabang lampung sebenarnya telah melakukan sistem pengawasan yang sesuai dengan prosedur akan tetapi kelemahan pada PT. Jasa Rahaja adalah pada saat pemberi kredit perusahaan kuran bisa membaca karakteristik calon mitrabinan sehingga pihak perusahaan terkecoh akan hal itu sehingga nasabah yang memiliki niat tidak baik tidak begitu diperhatikan dan pada akhitrnya kreditnyapun berujung pada kredit bermasalah., yangng berarti lemahnya pengawasan kredit dimulai pada saat mewawancarai mitrabinan.

Adanya mitrabinan yang melakukan kecurangan-kecurangan yang lepas dari pengawasan perusahaan. Banyaknya kasus seperti mitrabinan itu sendiri memperkerjasamakan usaha yang telah dijamin sehingga pada saat kredit tersebut

beemasalah dan perusahaan akan melakukan penyitaan jaminan maka jaminan ituoun tidakbisa disita karena ada pihak yang keberatan, karena pihak tersebut juga merasa bahwa dia juga memiliki hak atas usaha tersebut maka perusahaan tidak dapat menyita jaminan tersebut.

Dengan adanya pengawasan kredit dapat memantau perkembangan usaha dari debitur, mencegah adanya kredit bermasalah, dan meminimalisirkan resiko kerugian yang mungkin akan dialami oleh PT. Jasa Rharja dan berguna pada pimpinan untuk mengetahui :

1. Sejauh mana kelengkapan berkas-berkas kredit.
2. Mengawasi prosedur dari pemberian kredit.
3. Mengawasi laporan perkembangan kredit

4.3.2 Teknik Penyelesaian Kredit Bermasalah

Perusahaan melaksanakan analisis yang mendalam sebelum memutuskan untuk menyetujui ataupun menolak permohonan kredit dari calon debitur. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi permasalahan atas kredit yang telah disalurkan. Akan tetapi, meskipun bank telah melakukan analisis yang cermat, risiko kredit bermasalah juga memiliki kredit bermasalah, karena tidak mungkin dari semua kredit yang disalurkan, semuanya lancar (Ismail,2010)

Berikut ini teknik penyelesaian kredit bermasalah yang di lakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung berdasarkan prosedur standar oprasional perusahaan.

1. *Rescheduling (Penjadwalan Kembali)*
 - a. Prosedur penanganan kredit bermasalah dalam kategori macet yang periode perjanjiannya telah berakhir apabila memenuhi kriteria :
 1. Mitra binaan beritikad baik atau koperatif terhadap upaya penyelamatan yang akan dilakukan.
 2. Usaha mitra binaan masih berjalan dan mempunyai prospek usaha

3. Mitra binaan masih mempunyai kemampuan untuk membayar angsuran
- b. Penanggung jawab terkait menugaskan Tim PKBL untuk melakukan kunjungan ke mitrabinaan terkait usulanpinjaman yang bermasalah.
- c. Tim PKBL melakukan kunjungan ke mitra binaan, dan melakukan negosiasi dengan mitra binaan.
- d. Penanggung jawab terkait memberikan pendapat
- e. Penanggung jawab terkait memberikan pendapat pada usulanmitra binaan
- f. Penanggung jawab terkait membuat surat perjanjiankepada mitrabinaan
- g. Penanggung jawabterkait melakukan follow up terhadap pelunasan pinjaman.
- h. Apabila diperlukan, tim PKBL dapat melakukan kunjungan ke mitra binaan. Kunjungan harus disertai dengan surat tugas dan juga laporan keuangan.
- i. ditetapkan maksimal selama periode perjanjian awal.
- j. Apabila setelah dilakukan dan mitra binaan tidak membayar lebih dari 180 hari (kurang lancar), maka dapat di ajukan proses

2. *Reconditioning(Persyaratan Kembali)*

- a. Apabila mitra binaan melakukan pembayaran, maka proses penerimaan pembayaran angsuran mitrabinaan dilakukan sesuai dengan SPO pemantauan pembayaran angsuran mitrabinaan.
- b. Apabila mitra binaan tidak melakukan pembayaran dalam 3 bulan, maka proses dapat dilanjutkan pinjaman.
- c. Penanggung jawab terkait menugaskan tim PKBL untuk melakukan kunjungan ke mitrabinaan terkait usulanpinjaman yang bermasalah.
- d. Tim PKBL melakukan kunjungan ke mitrabinaan dan melakukan negosiasi dengan mitrabinaan.
- e. Penanggung jawab terkait memberikanpendapat padasurat permohonanharus dilampirkan dengan :
 1. Form *Rescheduling/Reconditioning*pinjaman

2. Surat perjanjian *Reconditioning*

- f. Penanggung jawab terkait meninjau permohonan kepada kantor pusat
- g. Ka. Divisi keuangan menerima usulan mitra binaan dari kantor cabang serta memberikan disposisi kepada Ka. urusan PKBL
- h. Ka. Urusan PKBL menerima disposisi mitra binaan
- i. Ka. Seksi program kemitraan membuat analisa dan nota dinas terkait pengajuan.
- j. Ka. Urusan PKBL meninjau analisa permohonan, Ka. Div Keuangan meninjau analisa permohonan
- k. Direktur keuangan memberikan disposisi terkait analisa permohonan, Ka. Div keuangan menerima disposisi
- l. Ka. Urusan PKBL menerima disposisi dari ka. div keuangan terkait usulan
- m. Ka. Seleksi program kemitraan menerima disposisi dari Ka. Urusan PKBL
- n. Apabila permohonan berasal dari kantor cabang , maka Ka. Seleksi program kemitraan menyusun surat persetujuan *Reconditioning*
- o. Surat persetujuan *Reconditioning* ditinjau dan disetujui oleh :
 1. Ka. Divisi keuangan, dan
 2. Ka. Urusan PKBL
 3. Surat persetujuan akan dikirimkan kepada kepala cabang terkait.
 4. Penanggung jawab terkait membuat surat perjanjian kepada mitra binaan.
 5. Surat perjanjian di tandatangani oleh pejabat yang berwenang :
KP : Ka. Divisi keuangan Kc : Ka. Cabang Penanggung jawab terkait melakukan follow up terhadap pelunasan pinjaman.
 6. Apabila diperlukan, tim PKBL dapat melakukan kunjungan ke mitra binaan. Kunjungan harus disertai dengan surat tugas dan juga laporan kunjungan.

7. Apabila mitrabinaan melakukan pembayaran maka proses penerimaan pembayaran angsuran mitra binaan dilakukan sesuai dengan SPO pemantauan pembayaran angsuran mitrabinaan.
8. Apabila mitrabinaan tidak melakukan pembayaran dalam 3 bulan, maka proses dapat dilanjutkan ke SPO Reklasifikasi pinjaman bermasalah
9. Selesai.

Berikut teknik penyelesaian kredit bermasalah yang dilakukan oleh staf PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung berdasarkan kejadian dilapangan berdasarkan hasil wawancara sebagai berikut :

Peneliti : “Penyelesaian yang dilakukan PT. Jasa Raharja itu seperti apa sih kak ?”

Narasumber : “Tagih terus sampae selesai”

Peneliti : “Apasih kak tindakan penanganan yang dilakukan PT. Jasa Raharja untuk menyelesaikan kredit bermasalah itu ?”

Narasumber : “Yang pasti kita jadi detektif, pertama kan kalau dia misalkan sudah pindah ya kita cari tau dia pindah nya kemana bener ga itu orang pindah seperti itu sih.”

Peneliti : “Gimana sih kak jika ada kredit bermasalah yang sudah tiak bisa ditangani dan bagaimana penyelesaiannya ?”

Narasumber : “Yaaa itu tadi sih kita butuh surat keterangan dari ketua RT, RW tersebut menerangkan bahwa orang itu bener pindah untuk laporan ke kantor pusat.”

- a. Pihak PT. Jasa Rahrja mengirimkan suran peringatan tagihan dari kepala cabang.
- b. Apabila tidak mendapatkan respon pihak PT. Jasa Raharja mendatangkan ketua RT, RW tersebut mengkonfirmasi apakah mitra binaan tersebut benar pindah rumah atau tidak
- c. Apabila mitra binaan benar pindah rumah pihak PT. Jasa Rahrja meminta surat keterangan bahwa mitra binaan tersebut benar-benar pindah.
- d. Membuat laporan bahwa mitrabinaan pindah tidak tahu kemana untuk dikirimkan ke kantor pusat.
- e. Selesai.

Berikut adalah teknik penyelesaian yang disarankan oleh penulis sebagai berikut :

- a. Penagihan kredit secara langsung oleh pihak perusahaan yaitu upaya pertama yang dilakukan sebagai antisipasi atau tindakan preventif atau gejala awal munculnya kredit bermasalah.
- b. Melakukan pendekatan secara persuasif dengan mitrabinaan, meliputi :
 1. Menyurati dan memanggil debitur ke kantor.
 2. Melakukan kunjungan secara rutin
 3. Membicarakan penyebab terjadinya kredit bermasalah
 4. Menegosiasikan langkah-langkah penyelesaian kredit secara baik-baik kepada mitrabinaan.
- c. Membuat dan menyampaikan surat teguran kepada mitra binaan :
 1. Surat teguran kredit adalah pemberitahuan kepada mitrabinaan bahwa telah terjadi tunggakan pokok atau bunga kredit dengan suatu permintaan untuk segera menyelesaikan tunggakan kewajiban tersebut. Surat tunggakan di tembuskan kepada pemilik agunan dan penjamin kredit.
 2. Surat teguran diberikan kepada kesempatan pertama sejak penurunan kualitas kredit lancar mejadi dalam penelitian khusus.

3. Surat teguran dapat diberikan secara berulang-ulang selama kualitas kredit tergolong dalam diragukan.
4. Reskontruksi kredit yaitu kegiatan pengkreditan terhadap mitrabinaan yang mengalami kesulitan untuk memenuhi kewajibannya kepada perusahaan yang dilakukan antarlain :
 5. Penurunan suku bunga
 6. Perpanjangan jangka waktu pelunasan
 7. Pengurangan tunggakan bunga kredit.
 8. Pengurangan tunggakan pokok kredit.
 9. Penambahan fasilitas kredit.