

**IMPLEMENTASI PASAL 2 DAN 3 PERATURAN MENTERI KEUANGAN**

**NOMOR 74/ PMK.012/ 2006 DALAM PERJANJIAN PEMBIAYAAN**

**KONSUMEN HANDPHONE GUNA MENCEGAH KREDIT MACET**

**( Studi di PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang )**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat**

**Untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan**

**Dalam Ilmu Hukum**



**Disusun Oleh :**

**FITHRIYAH ARIANI**

**0410110095**

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**FAKULTAS HUKUM**

**MALANG**

**2008**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**IMPLEMENTASI PASAL 2 DAN 3 PERATURAN MENTERI KEUANGAN  
NOMOR 74/PMK.012/2006 DALAM PERJANJIAN PEMBIAYAAN  
KONSUMEN HANDPHONE GUNA MENCEGAH KREDIT MACET  
( Studi di PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang )**

Oleh :

**FITHRIYAH ARIANI**

**NIM. 0410110095**

Disetujui pada tanggal : September 2008

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Siti Hamidah, S.H.,M.M.

NIP. 131 879 030

Rachmi Sulistyarini, S.H.,M.H

NIP. 131 573 917

Mengetahui,

Ketua Bagian

Hukum Perdata Bisnis

Rachmi Sulistyarini, S.H.,M.H.

NIP. 131 573 917

**LEMBAR PENGESAHAN**

**IMPLEMENTASI PASAL 2 DAN 3 PERATURAN MENTERI KEUANGAN  
NOMOR 74/PMK.012/2006 DALAM PERJANJIAN PEMBIAYAAN  
KONSUMEN HANDPHONE GUNA MENCEGAH KREDIT MACET  
( Studi di PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang )**

Oleh :

**FITHRIYAH ARIANI**

**NIM. 0410110095**

Skripsi ini telah disahkan pada tanggal : September 2008

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Siti Hamidah, S.H.,M.M.

Rachmi Sulistyarini, S.H.,M.H.

NIP. 131 879 030

NIP. 131 573 917

Ketua Majelis Penguji,

Ketua Bagian Hukum Perdata,

Prof. Dr. M. Munir, S.H.

Rachmi Sulistyarini, S.H.,M.H.

NIP. 130 355 394

NIP. 131 573 917

Mengetahui

Dekan,

Herman Suryokumoro, S.H., M.S.

NIP. 131 472 741

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama, penulis panjatkan Puji dan Syukur Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah serta Inayah-Nya kepada seluruh alam, termasuk juga kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Kedua kalinya, tidak lupa penulis panjatkan kepada Rasulullah Muhammad SAW. Semoga Shalawat dan Salam selalu tercurahkan kepadanya karena atas pertolongannya yang telah membawa manusia dari masa lalu yang suram kepada kehidupan yang terang dengan ajaran-ajaran kemuliaan Islam di muka bumi ini, serta keluarga dan sahabat-sahabat beliau.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka penulis tidak mungkin dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih dan hormat penulis yang setulus-tulusnya dan sebesar-besarnya kepada :

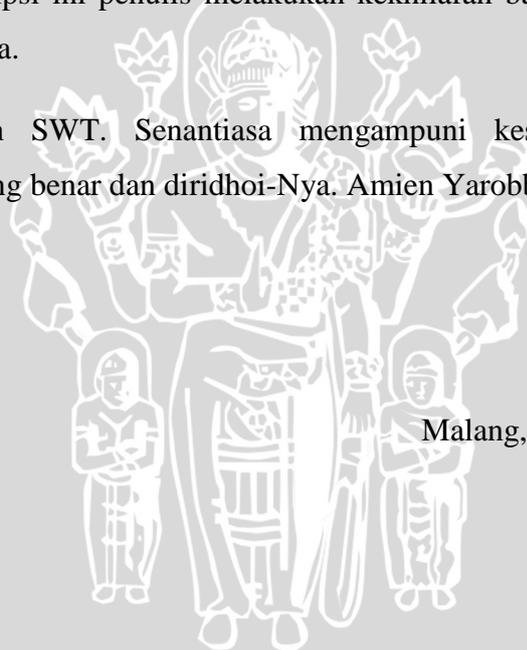
1. Ibunda Enny Sri Indriyani, SH. Tercinta, yang selalu mendoakan, mendidik, mengasihi dan menyayangi serta berkorban lahir dan batin dengan tiada henti kepada penulis.
2. Bapak Herman Suryokumoro, SH.,MS. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Sihabudin, SH., MH. selaku Pembantu Dekan I.
4. Bapak Abdul Majid, SH., M.Hum. selaku Pembantu Dekan II.
5. Bapak Nurdin SH., M.Hum. selaku Pembantu Dekan III.
6. Ibu Rachmi Sulistyarini, SH.,MH. selaku Ketua Bagian Hukum Perdata dan Pembimbing yang telah mendorong dan memacu semangat untuk terus berjuang dan maju serta memberikan bimbingan dan masukan-masukannya tanpa henti.
7. Ibu Siti Hamidah, SH.,MM. selaku Pembimbing Utama yang selalu membantu dan memberikan masukan serta arahan kepada penulis guna mendapatkan hasil yang maksimal.
8. Bapak Ibu Dosen dan Staf Administrasi Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.

9. Bapak Yusuf Wibowo (Branch Manager Cabang Malang) beserta staf, yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang hingga skripsi ini selesai.
10. Teman-teman angkatan 2004.
11. Serta semua pihak yang turut membantu selesainya skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis yakin bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, sehingga kritik dan saran yang membangun akan selalu penulis harapkan untuk memperbaiki skripsi ini.

Akhir kata, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya jika dalam proses pembuatan skripsi ini penulis melakukan kekhilafan baik yang disengaja maupun tidak disengaja.

Semoga Allah SWT. Senantiasa mengampuni kesalahan kita dan menunjukkan jalan yang benar dan diridhoi-Nya. Amien Yarobbal Alamin...



Malang, September 2008

Penulis

## DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Gambar.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Lampiran.....	x
Abstrak.....	xi

### BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	15
E. Sistematika Penulisan.....	17

### BAB II. KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Umum Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 Tentang Penerapan Prinsip Mengetahui Nasabah Bagi Lembaga Keuangan Non Bank.....	19
B. Kajian Umum Tentang Perjanjian	
1. Pengertian Perjanjian.....	22
2. Asas-asas Hukum Perjanjian.....	24
3. Syarat-syarat Sah Perjanjian.....	27
4. Bentuk-bentuk Perjanjian.....	33
5. Hapusnya Perjanjian.....	34
C. Kajian Umum Tentang Perjanjian Pembiayaan Konsumen	
1. Pengertian Perjanjian Pembiayaan Konsumen.....	36
2. Dasar Hukum Perjanjian Pembiayaan Konsumen.....	36
3. Pihak-pihak Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen.....	39
4. Hubungan Para Pihak Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen.....	40
5. Bentuk Perjanjian Pembiayaan Konsumen.....	42
6. Jaminan Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen.....	43
D. Kajian Umum Tentang Perusahaan Pembiayaan Konsumen	
1. Pengertian Perusahaan Pembiayaan Konsumen.....	45

2. Sifat Dasar Kepemilikan Perusahaan Pembiayaan Konsumen.....	47
E. Kajian Umum Tentang Pembiayaan Konsumen	
1. Pengertian Pembiayaan.....	52
2. Macam-Macam Pembiayaan.....	53
3. Pengertian Pembiayaan Konsumen.....	54
F. Kajian Umum Tentang Kredit Macet.....	57

### BAB III. METODE PENELITIAN

A. Metode Pendekatan.....	59
B. Lokasi Penelitian.....	59
C. Jenis dan Sumber Data	
1. Jenis Data.....	60
2. Sumber Data.....	61
D. Teknik Pengumpulan Data.....	62
E. Populasi dan Sampel.....	64
F. Metode Analisis Data.....	65
G. Definisi Operasional Variabel.....	65

### BAB IV. IMPLEMENTASI PASAL 2 DAN 3 PERATURAN MENTERI KEUANGAN NOMOR 74/PMK.012/2006 DALAM PERJANJIAN PEMBIAYAAN KONSUMEN HANDPHONE GUNA MENCEGAH KREDIT MACET (Studi di PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang)

A. Gambaran Umum PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang	
1. Sejarah Singkat PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang.....	67
2. Visi dan Misi PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang.....	68
3. Struktur Organisasi PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang.....	72
4. Teknis Pembiayaan Konsumen Handphone PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang.....	87
5. Cara Pembayaran Angsuran Pembiayaan Konsumen Handphone.....	88
B. Implementasi Pasal 2 dan 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 Oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen Handphone Guna Mencegah Kredit Macet.....	91
1. Kebijakan Penerimaan Nasabah.....	93
2. Kebijakan dan Prosedur Identifikasi Nasabah.....	95
3. Kebijakan dan Prosedur Pemantauan Rekening dan Transaksi Nasabah.....	115

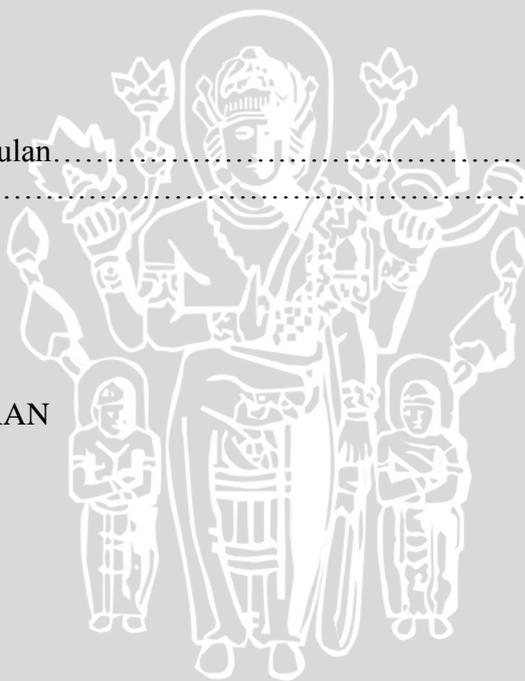
4. Kebijakan dan Prosedur Manajemen Risiko.....	119
C. Hambatan Implementasi Pasal 2 dan 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen Handphone di PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang	
1. Adanya tingkat kompetensi antara perusahaan pembiayaan yang ketat.....	125
2. Tawaran proses aplikasi yang cepat.....	126
3. Adanya anggapan keliru mengenai pembiayaan konsumen handphone.....	128
4. Adanya itikad tidak baik calon nasabah atau debitur.....	129
D. Upaya-Upaya yang Dilakukan PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang Guna Mencegah Kredit Macet	
1. Adanya kebijakan <i>mapping red area</i> .....	131
2. Adanya kebijakan <i>rehab program</i> .....	133
3. Adanya kebijakan strategi <i>collection</i> .....	137
4. Adanya kebijakan penghapusan denda.....	149

## BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan.....	151
B. Saran.....	152

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN-LAMPIRAN



**DAFTAR GAMBAR**

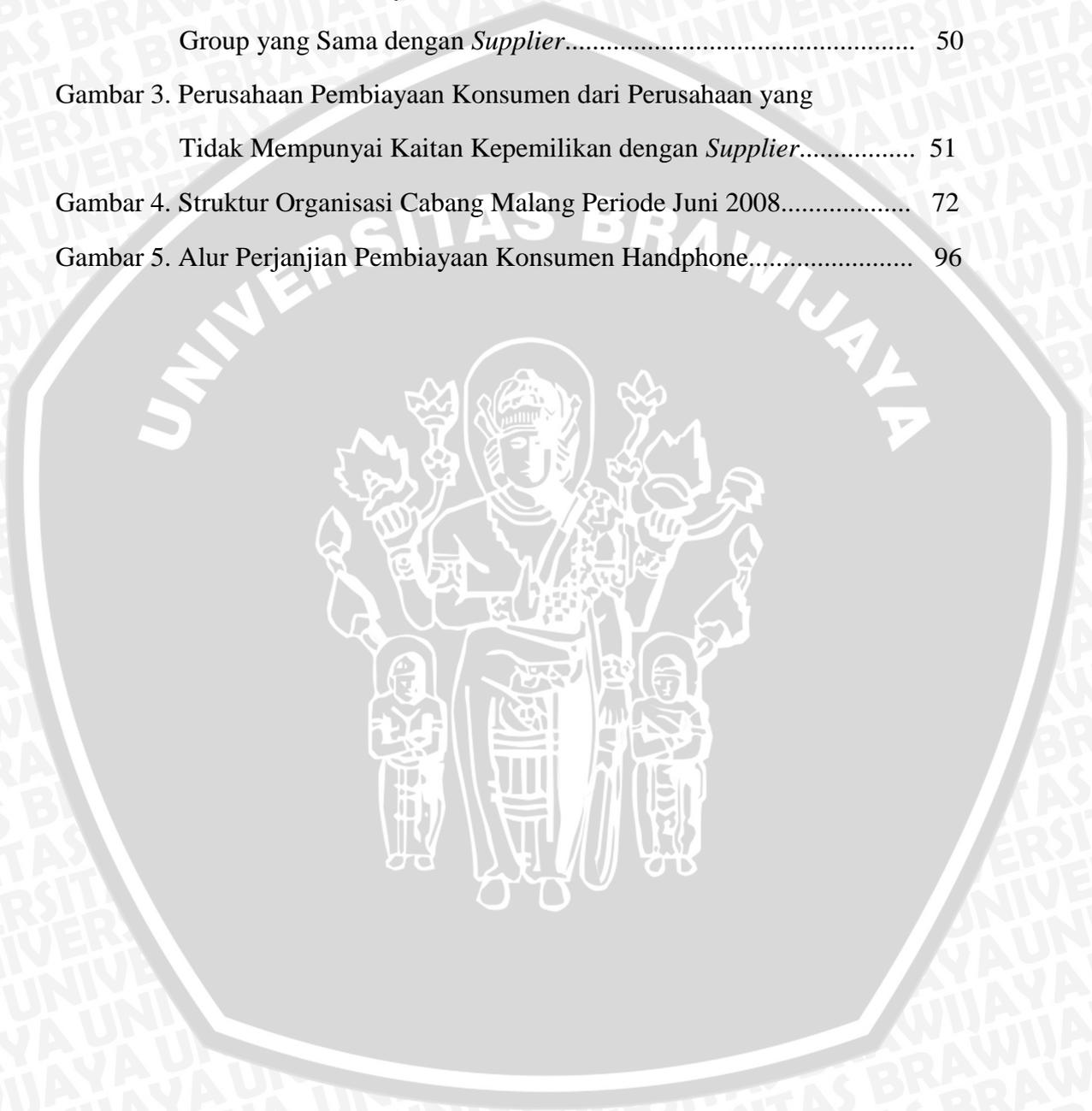
Gambar 1. Perusahaan Pembiayaan Konsumen yang Merupakan Anak  
Perusahaan dari *Supplier*..... 48

Gambar 2. Perusahaan Pembiayaan Konsumen dari Perusahaan dalam  
Group yang Sama dengan *Supplier*..... 50

Gambar 3. Perusahaan Pembiayaan Konsumen dari Perusahaan yang  
Tidak Mempunyai Kaitan Kepemilikan dengan *Supplier*..... 51

Gambar 4. Struktur Organisasi Cabang Malang Periode Juni 2008..... 72

Gambar 5. Alur Perjanjian Pembiayaan Konsumen Handphone..... 96



**DAFTAR TABEL**

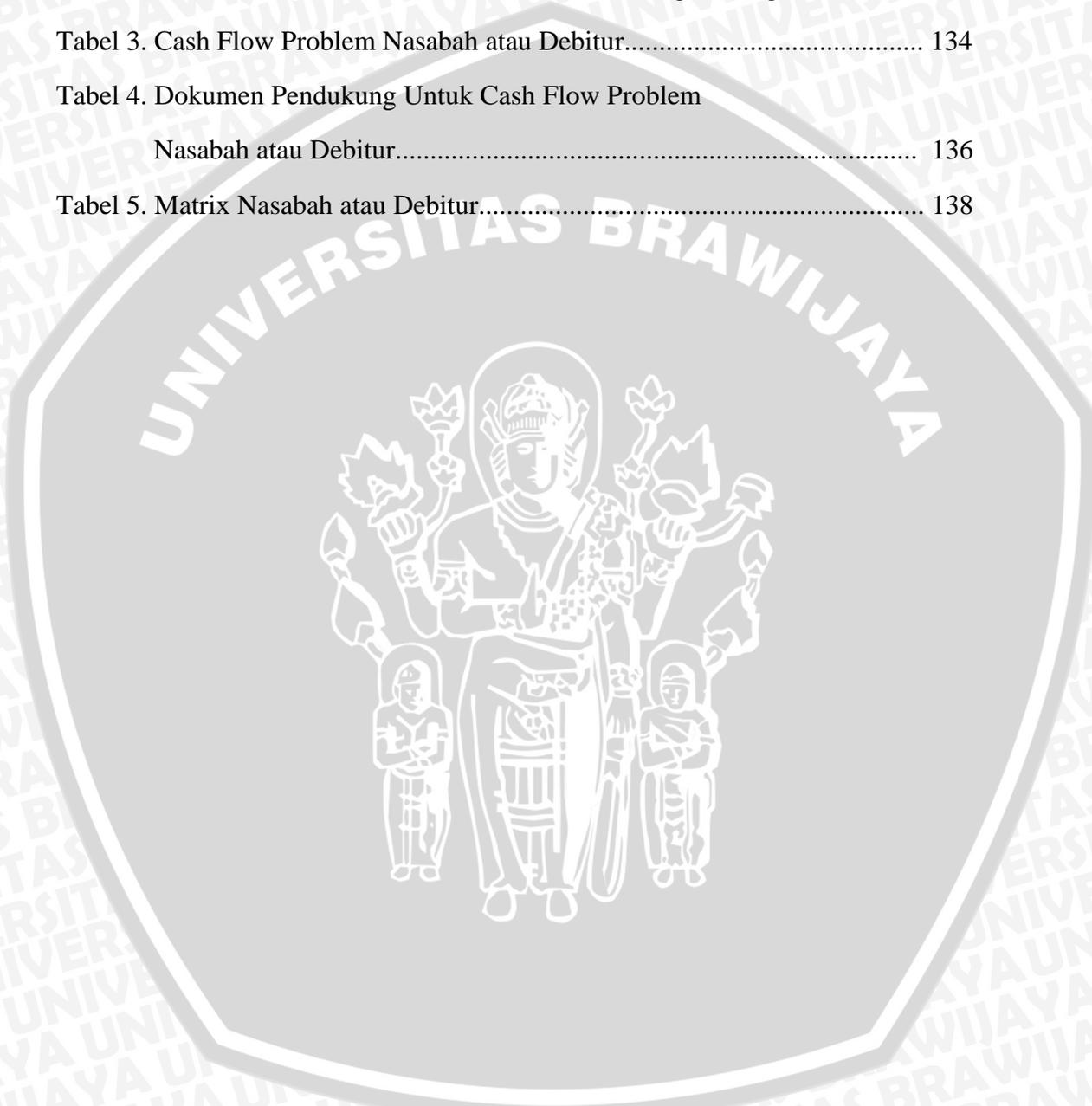
Tabel 1. Teknis Pembiayaan Handphone Adira Quantum..... 87

Tabel 2. Tingkat Kelancaran Konsumen  
 PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang..... 124

Tabel 3. Cash Flow Problem Nasabah atau Debitur..... 134

Tabel 4. Dokumen Pendukung Untuk Cash Flow Problem  
 Nasabah atau Debitur..... 136

Tabel 5. Matrix Nasabah atau Debitur..... 138



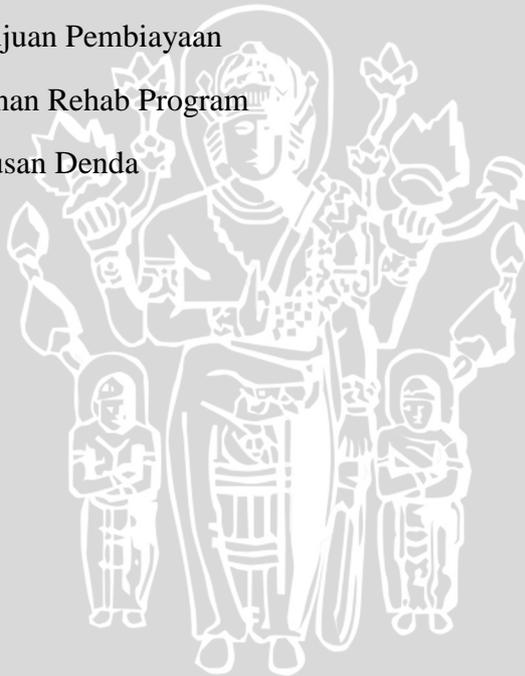
## DAFTAR LAMPIRAN

### A. SURAT-SURAT

1. Surat Pernyataan Keaslian Skripsi
2. Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
3. Surat Keterangan Penelitian  
(PT. Adira Quantum multifinance, tbk Cabang Malang)

### B. DOKUMEN-DOKUMEN PEMBIAYAAN KONSUMEN HANDPHONE

1. Formulir Aplikasi Pembiayaan
2. Formulir Data Pembiayaan dan Barang
3. Lembar Persetujuan Pembiayaan
4. Form Permohonan Rehab Program
5. Form Penghapusan Denda



## Abstrak

FITHRIYAH ARIANI, Hukum Perdata Bisnis, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, September 2008, *Implementasi Pasal 2 dan 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen Handphone Guna Mencegah Kredit Macet (Studi di PT Adira Quantum Multifinance, Tbk Cabang Malang)*. Siti Hamidah, S.H., M.M.: Rachmi Sulistyarni, S.H.,M.H.

Dalam penulisan skripsi ini penulis membahas implementasi pasal 2 dan 3 Permenkeu No 74/PMK.012/2006 dalam perjanjian pembiayaan konsumen handphone guna mencegah kredit macet. Hal ini dilatarbelakangi adanya kemungkinan terjadi kredit macet di perusahaan pembiayaan, maka perusahaan pembiayaan harus selektif dalam pemberian pembiayaan handphone kepada nasabah dengan menerapkan prinsip mengenal nasabah sesuai pasal 2 dan 3 Permenkeu No 74/PMK.012/2006, mengingat belum adanya aturan hukum tentang prinsip kehati-hatian di perusahaan pembiayaan seperti diterapkan bank.

Sebagai upaya membahas implementasi pasal 2 dan 3 Permenkeu No 74/PMK.012/2006 dalam perjanjian pembiayaan konsumen handphone, hambatan, dan upaya yang dilakukan PT. Adira Quantum multifinance, tbk Cabang Malang guna mencegah kredit macet, maka metode pendekatan yang digunakan adalah yuridis sosiologis, mengkaji implementasi pasal 2 dan 3 Permenkeu No 74/PMK.012/2006 dengan melihat fakta di lapangan. Kemudian, seluruh data di analisis menggunakan deskriptif kualitatif.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, implementasi pasal 2 dan 3 Permenkeu No 74/PMK.012/2006 dalam perjanjian pembiayaan konsumen handphone dilakukan dengan mengeluarkan kebijakan penerimaan nasabah berupa ketentuan kewarganegaraan Indonesia, usia, domisili, dan berpenghasilan tetap; kebijakan dan prosedur identifikasi nasabah dilakukan melalui tahapan-tahapan yang terdapat dalam perjanjian pembiayaan konsumen handphone; kebijakan dan prosedur pemantauan rekening dan transaksi nasabah berupa penyimpanan data nasabah atau debitur sesuai periode retensi dan melakukan identifikasi rekening nasabah atau debitur; serta kebijakan dan prosedur manajemen risiko berupa membentuk unit-unit kerja dan sosialisasi penerapan prinsip mengenal nasabah melalui pelatihan (*training*) oleh kantor pusat atau kantor cabang. Hambatan dari implementasi tersebut disebabkan adanya tingkat kompetisi antara perusahaan pembiayaan yang ketat, proses aplikasi yang cepat, anggapan keliru mengenai pembiayaan konsumen handphone, dan itikad tidak baik dari calon nasabah atau debitur. Sedangkan upaya yang dilakukan guna mencegah kredit macet dengan mengeluarkan kebijakan-kebijakan seperti *mapping red area*, *rehab program*, strategi *collection*, dan penghapusan denda.

Kesimpulan penelitian ini, penerapan prinsip mengenal nasabah oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang sesuai dengan pasal 2 dan 3 Permenkeu No 74/PMK.012/2006. Adanya hambatan penerapan prinsip mengenal nasabah menyebabkan dikeluarkannya kebijakan-kebijakan sebagai upaya mencegah kredit macet dalam perjanjian pembiayaan konsumen handphone.

“Manusia tidaklah mendapatkan sesuatu kecuali yang ia usahakan; dan bahwa hasil usahanya itu akan diperlihatkan (kepadanya), kemudian akan dibalas dengan balasan yang setimpal”  
(QS. Al -Najm / 53 : 39)

*Pembuatan skripsi sengaja tidak aku persembahkan untuk siapa-siapa. Terlalu jumawa jika skripsi ini dipersembahkan kepada orang-orang yang aku sayangi, teman-teman yang ikhlas membantu, dan “mereka” yang memberi semangat dan kesempatan untuk pengerjaan skripsi ini. Namun, pada kesempatan kali ini, melalui skripsiku, hasil dari perjuangan lahir dan bathin atas pencapaian study selama beberapa tahun di FHUB, maka dengan segala kerendahan hati aku ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :*

*Yang telah memberi hidup dan memiliki kehidupan atas alam beserta isinya, Allah SWT beserta para rasul dan nabi - Nya.*

*Tanah airku Indonesia, karena olehnya aku terlahir sebagai anak bangsa.*

*My Mom yang dengan ketegaran, kelembutan, dan perjuangan lahir bathin telah bersedia meyerahkan jiwa dan raganya demi anak - anaknya. LOVE U, MOM. Papa yang telah menyambung nadi kehidupan kita semua , Ayah yang memberi fasilitas selama kuliah , Alm. eyang kakung atas nilai - nilai yang diajarkan selama ini , Eyang putri atas kesediaannya “ngingui” aku di rumahnya selama beberapa tahun ,Mbak Lia (my angel), adikku Ami (cumink), dan Dudut yang sudah menemaniku dengan sabar beberapa tahun ini , memberiku semangat lahir bathin , dan membantuku ngetik-ngetik skripsi meskipun pake ngomel-ngomel dulu.hehe. Serta Bu thoriq, samira, fairus, azis, mba*

nunuk, mba lina, dan alm. mbok dar (mbok, aku udah lulus nih..), yuk sul, yuk nab, iin, dan adikku fadil.

Teman-temanku yang sudah ngebantuin aku banyak banget dalam segala hal : troy (tx uda nemenin waktu kompre), tika (tx buat dasi itemnya), andik (tx uda nyemangatin buat cepet2 seminar, ngabuburit ke Batu, dll), septin, ilma, ima, pepen, indo, vina (tx buat foto ijazah barengnya..hehe), eni, coy, kodith, fitra, lupi, rio, bamz (tx uda mau nemenin n nganterin kemana-mana..IPK3nya uda berhasil blon??), mansyur (kapan koen lulus, dul?), dodoy (gw kangen crita ma lw..), kemal, rino, akbar, luq, jq (lw kemana seh, bro?) dan teman-teman seper-kompre-an : ignaz, eva, dan agus.

Saudara - saudaraku di HMI: Om gir2, mas ronie, mas habib, mas jeles, mas kafka, mas p-man, mas gusur, bang adi, mbak ula, mbak anggung, armada 2004 (tegar, bugil, oonk, dedi, dkk), dan saudara-saudaraku lainnya yang gak bisa aku sebutin satu-satu...YAKUSA!!

“Mereka” yang sempet2nya ngingetin aku buat nyelesein skripsi : mas agust..us (tx buat ide skripsinya), ryan, om daduk, mbak indri, irna, kak aldi, pak har bakso bakar kawi, mas bidin, mbak santi Adira, mas bayu, mbak neni, mas alex, mas jenet, dan orang asing lainnya..hehe.

Dan semua pihak, semua teman-teman, serta semua orang yang sudah baik hati mau membantu aku sampai detik ini, yang tidak bisa aku sebutin satu-satu karena keterbatasan memoriku sebagai manusia, aku ucapin terimakasih banyak dan maafin aku kalau punya salah kepada kalian-kalian.

Wassalam



UNIVERSITAS BRAWIJAYA



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi saat ini ditandai adanya kemajuan teknologi yang pesat. Salah satu teknologi yang berkembang sangat cepat saat ini adalah teknologi komunikasi, yaitu handphone. Saat handphone pertama kali dikeluarkan, orang yang memakai masih sedikit karena harganya mahal, susah dicari, termasuk barang mewah, serta bentuknya yang belum praktis (ukuran besar), tidak seperti sekarang dengan bentuk kecil sehingga mudah dibawa dan mudah dimasukkan saku celana. Manfaat utama dari handphone saat dikeluarkan adalah untuk mempermudah komunikasi bagi orang-orang yang mempunyai kesibukan dan selalu berpergian.<sup>1</sup>

Adanya fungsi handphone sebagai alat yang dapat mempermudah komunikasi, maka tidaklah heran jika permintaan masyarakat semakin meningkat. Namun, disadari atau tidak, meningkatnya permintaan handphone pada masyarakat juga dipengaruhi oleh adanya pergeseran nilai kebutuhan. Sebagian masyarakat kita beranggapan bahwa dengan memiliki handphone dapat menaikkan gengsi atau prestise dan menunjukkan status sosial pemiliknya di mata masyarakat.

Handphone saat ini sudah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat karena kepemilikannya tidak hanya didasarkan pada fungsi utama handphone sebagai alat komunikasi, tetapi fitur tambahan dan design produk telah

---

<sup>1</sup> Roy26, *Tergantung Bagaimana Memakainya*, 2008, [http:// www.PintuNet.com](http://www.PintuNet.com), Diakses pada tanggal 23 April 2008.

menjadi dasar pertimbangan untuk memilih merk produk tertentu. Oleh karena itu, memiliki handphone yang baru dan mahal dapat menunjukkan status ekonomi yang mapan dan trendi.<sup>2</sup> Di sisi lain, adanya kecenderungan pola dasar perilaku masyarakat Indonesia yang mengarah pada konsumtif<sup>3</sup> juga mempengaruhi meningkatnya kebutuhan handphone di pasaran.

Dengan segala alasan tersebut, maka handphone telah dijadikan sebagai kebutuhan sekunder yang harus dipenuhi oleh seseorang setelah kebutuhan primernya. Semua kebutuhan, keinginan, dan keperluan itu membutuhkan pemenuhan dan pemenuhannya itu tak lain adalah barang dan jasa,<sup>4</sup> sehingga untuk memenuhi kebutuhan seseorang atas handphone, maka mau tidak mau usaha yang harus dilakukannya adalah membeli barang (handphone) tersebut.

Dahulu untuk membeli barang-barang sebagai bentuk usaha pemenuhan kebutuhannya, seseorang harus melakukannya dengan cara membeli tunai. Namun, cara ini tidak berlaku mutlak untuk jaman sekarang.

<sup>2</sup> Ismulyana Djan dan Ramlan Ruvendi, *Prediksi Perpindahan Penggunaan Merek Handphone di Kalangan Mahasiswa (Studi Kasus pada Mahasiswa STIE Binaniaga)*, Jurnal Ilmiah Binaniaga volume 02 No 1, 2006, hlm.1.

<sup>3</sup> Kata “konsumtif” (sebagai kata sifat; lihat akhiran -if) sering diartikan sama dengan kata “konsumerisme”. Padahal kata yang terakhir ini mengacu pada segala sesuatu yang berhubungan dengan konsumen. Sedangkan konsumtif lebih khusus menjelaskan keinginan untuk mengkonsumsi barang-barang yang sebenarnya kurang diperlukan secara berlebihan untuk mencapai kepuasan yang maksimal. Memang belum ada definisi yang memuaskan tentang kata konsumtif ini. Namun konsumtif biasanya digunakan untuk menunjuk pada perilaku konsumen yang memanfaatkan nilai uang lebih besar dari nilai produksinya untuk barang dan jasa yang bukan menjadi kebutuhan pokok. Misalnya sebagai ilustrasi, seseorang memiliki penghasilan 500 ribu rupiah. Ia membelanjakan 400 ribu rupiah dalam waktu tertentu untuk memenuhi kebutuhan pokoknya. Sisa 100 ribu ia belanjakan sepasang sepatu karena sepatu yang dimilikinya untuk bekerja sudah rusak. Dalam hal ini orang tadi belum disebut berperilaku konsumtif. Tapi apabila ia belanjakan untuk sepatu yang sebenarnya tidak ia butuhkan (apalagi ia membeli sepatu 200 ribu dengan kartu kredit), maka ia dapat disebut berperilaku konsumtif. Lihat Raymond Tambunan, *Remaja dan Perilaku Konsumtif*, <http://www.psikologi@duniaesai.com>, Diakses pada tanggal 23 April 2008.

<sup>4</sup> Suherman Rosyidi, *Pengantar Teori Ekonomi: Pendekatan Kepada Teori Ekonomi Mikro dan Makro*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 50.

Untuk membeli barang kebutuhannya, seseorang tidak diharuskan membelinya secara tunai, ada beberapa barang kebutuhan masyarakat yang dapat dibelinya dengan cara kredit, salah satunya adalah pembelian handphone.

Pola pembelian handphone secara kredit yang diperkenalkan beberapa tahun terakhir ini ternyata mendapatkan tanggapan positif dari semua lapisan masyarakat. Sekarang ini tidak hanya masyarakat dengan daya beli rendah yang melakukan pembelian dengan cara kredit tetapi masyarakat dengan daya beli tinggi pun sudah mulai melakukan transaksi dengan cara ini. Hanya saja cara yang ditempuh oleh kedua kelompok masyarakat ini berbeda.

Cara yang dilakukan oleh masyarakat dengan daya beli tinggi, yang biasanya berasal dari masyarakat dengan tingkat ekonomi tinggi, yaitu melalui penggunaan fasilitas kartu kredit yang dikeluarkan oleh bank umum. Bank-bank umum tertentu, contohnya Citibank, Bank Mandiri, HSBC, Bank Niaga, BCA, BII, dan BNI, akan mengeluarkan promo atau program tertentu bagi pengguna kartu kreditnya berupa penawaran kredit tanpa bunga (nol persen), program *cashback*<sup>5</sup>, ataupun dengan pemberian bunga dengan persentase tertentu dengan jangka waktu penawaran cicilan mulai 3, 6, 9 sampai 12 bulan untuk pembelian handphone. Sementara itu, bagi masyarakat daya beli rendah biasanya menggunakan jasa atau fasilitas yang ditawarkan oleh perusahaan pembiayaan yaitu pembiayaan konsumen, seperti yang dilakukan oleh PT.

Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang.

---

<sup>5</sup> Yang dimaksud program *cashback* adalah suatu program yang ditujukan kepada pemilik kartu kredit untuk mendapatkan potongan langsung atau pengembalian uang tunai sebesar prosentasi tertentu setiap melakukan transaksi dengan kartu kredit untuk pembelian barang-barang atau jumlah pembelian tertentu. Lihat Supono, 2008, *Kredit Telepon Seluler*, <http://supono.wordpress.com>, diakses pada tanggal 25 April 2008

Perusahaan pembiayaan merupakan salah satu alternatif yang dapat ditempuh oleh sebagian masyarakat kita sebagai lembaga yang dapat membantu masyarakat (konsumen) dari kesulitan dana untuk membeli barang-barang kebutuhannya selain bank dan pegadaian. Perusahaan pembiayaan konsumen merupakan badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan sistem pembayaran angsuran atau berkala oleh konsumen.<sup>6</sup> Hal ini sangat membantu sebagian masyarakat yang kekurangan dana untuk mendapatkan barang yang diinginkan tanpa harus menunggu lama dan membayarnya secara tunai.

Di Indonesia, lembaga keuangan<sup>7</sup> dapat dibedakan menjadi lembaga keuangan depositori atau lembaga keuangan bank dan lembaga non depositori atau lembaga keuangan non bank. Lembaga keuangan depositori atau lembaga keuangan bank menjalankan kegiatan penghimpunan dana secara langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan giro, tabungan atau simpanan berjangka, menerbitkan sertifikat deposito, dan memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran (transfer atau kliring), sedangkan lembaga non depositori atau lembaga keuangan non bank adalah semua lembaga keuangan yang kegiatan usahanya tidak melakukan penarikan dana secara langsung sebagaimana halnya yang dilakukan oleh lembaga depositori atau bank.<sup>8</sup>

<sup>6</sup> Sentosa Sembiring, *Hukum Dagang*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm. 114.

<sup>7</sup> Sunaryo, *Hukum Lembaga Pembiayaan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 9, menyatakan bahwa istilah lembaga keuangan digunakan sebagai padanan istilah bahasa Inggris *financial institution*. Lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, menghimpun dana, menyalurkan dana atau kedua-duanya. Artinya, kegiatan yang dilakukan oleh lembaga keuangan selalu berkaitan dengan bidang keuangan, kegiatannya dapat menghimpun dana saja atau menyalurkan dana saja atau kedua-duanya yaitu menghimpun dan menyalurkan dana.

<sup>8</sup> Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan, Kebijakan moneter dan Perbankan (Edisi Kelima)*, Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta, 2005, hlm. 4.

Pengaturan lembaga keuangan bank ini diatur dalam pasal 1 ayat (2)

UU Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan yang berbunyi :

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Macamnya berupa bank umum dan bank perkreditan rakyat karena hanya bank-bank inilah yang dapat menjalankan fungsi menarik dana secara langsung dan menyalurkannya kembali terutama dalam bentuk kredit.

Bank umum berdasarkan peraturan perundang-undangan dapat menghimpun dana dari masyarakat secara langsung dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito berjangka lalu menyalurkannya kepada masyarakat terutama dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya. Sementara itu, Bank Perkreditan Rakyat berdasarkan ketentuan perundangan, dalam kegiatannya menghimpun dana dapat menerima tabungan dan deposito berjangka, namun tidak diperkenankan menerima simpanan giro dan tidak diperkenankan memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran.<sup>9</sup>

Menurut Keppres Nomor 61 Tahun 1988 Tentang Lembaga Pembiayaan dalam pasal 1 ayat (4) menjelaskan pengertian lembaga keuangan bukan bank adalah:

Lembaga keuangan bukan bank adalah badan usaha yang melakukan kegiatan di bidang keuangan yang secara langsung atau tidak langsung menghimpun dana dengan jalan mengeluarkan surat berharga dan menyalurkan ke dalam masyarakat guna membiayai investasi perusahaan.

Lembaga keuangan non bank diatur dengan peraturan perundang-undangan yang mengatur masing-masing bidang usaha lembaga keuangan non bank. Lembaga

<sup>9</sup> Dahlan Siamat, *Ibid*, 2005, hlm. 33.

keuangan non bank meliputi usaha perasuransian, dana pensiun, perusahaan efek dan perusahaan investasi, lembaga pembiayaan, dan lembaga keuangan bukan bank lainnya.

Dari penjelasan di atas, diketahui bahwa salah satu bidang usaha dari lembaga keuangan non bank adalah lembaga pembiayaan. Pengertian dari lembaga pembiayaan adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal dengan tidak menarik dana secara langsung dari masyarakat (pasal 1 ayat (2) Keppres Nomor 61 Tahun 1988 Tentang Lembaga Pembiayaan). Kegiatan yang dapat dilakukan oleh lembaga pembiayaan meliputi bidang usaha sewa guna usaha, modal ventura, perdagangan surat berharga, anjak piutang, usaha kartu kredit, dan pembiayaan konsumen (pasal 2 ayat (1) Keppres Nomor 61 Tahun 1988 Tentang Lembaga Pembiayaan).

Selanjutnya, dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 1256/KMK.00/1989 tanggal 18 November 1989, bidang usaha perdagangan surat berharga dikeluarkan dari lingkup usaha lembaga pembiayaan karena kegiatan tersebut sangat terkait dengan kegiatan di bidang pasar modal. Pengaturan dan pembinaan kegiatan perusahaan perdagangan surat berharga atau perusahaan efek tersebut dialihkan kepada Bapepam sebagai otoritas pasar modal. Lingkup usaha lembaga pembiayaan tersebut lebih lanjut disesuaikan kembali dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 468/KMK.017/1995 tanggal 3 Oktober 1995 yang menyebutkan bahwa bidang usaha modal ventura menjadi kegiatan yang terpisah dari perusahaan pembiayaan. Dengan kata lain, usaha modal ventura harus dilakukan dengan

mendirikan perusahaan tersendiri khusus untuk kegiatan usaha modal ventura.<sup>10</sup>

Untuk menjalankan kegiatan pembiayaan yang masuk dalam bidang usaha lembaga pembiayaan, maka perlu didirikan suatu badan usaha khusus dinamakan perusahaan pembiayaan. Menurut pasal 1 huruf (b) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 84/PMK.012/2006 Tentang Perusahaan Pembiayaan, berbunyi :

Perusahaan pembiayaan adalah badan usaha di luar bank dan lembaga keuangan bukan bank yang khusus didirikan untuk melakukan kegiatan yang termasuk dalam bidang usaha lembaga pembiayaan.

Macam kegiatan usaha yang dapat dilakukan oleh perusahaan pembiayaan ini meliputi sewa guna usaha, anjak piutang, usaha kartu kredit, dan pembiayaan konsumen.

Salah satu bentuk usaha perusahaan pembiayaan yang sekarang berkembang pesat di Indonesia adalah pembiayaan konsumen. Bisnis multifinance tumbuh 18,83% menjadi Rp 113,93 triliun pada kuartal pertama tahun 2008 ini. Komposisi pembiayaan terbesar masih diberikan pada sektor pembiayaan konsumen. Kemudian, diikuti leasing (sewa guna usaha), anjak piutang, dan kartu kredit. Total pembiayaan baru yang berhasil diraih industri pada kuartal pertama 2008 mencapai Rp 6,25 triliun, tumbuh 5,8% dibandingkan dengan tahun lalu.<sup>11</sup>

Menurut pendapat dari Abdulkadir Muhammad dan Rilda Muniarti, menyatakan bahwa ada empat alasan yang mendorong perkembangan pembiayaan konsumen, yaitu keterbatasan sumber dana formal, koperasi

<sup>10</sup> Dahlan Siamat, *Ibid*, 2005, hlm. 61.

<sup>11</sup> Info Bank no. 351. edisi Juni 2008. vol. xxx, *Pasca Kenaikan BBM, Multifinance Harus Hati-Hati*, Penerbi PT Infoarta Pratama, Jakarta, hlm. 93.

simpan pinjam sulit berkembang, bank tidak melayani pembiayaan konsumen, dan pembiayaan lintas darat yang mencekik. Keadaan ini mendorong arti pentingnya keberadaan dan perkembangan perusahaan pembiayaan konsumen yang menerapkan sistem pembayaran angsuran secara fleksibel sesuai dengan tingkat kemampuan masyarakat.<sup>12</sup>

Dasar hukum adanya usaha pembiayaan konsumen ini adalah dengan dikeluarkannya Keppres Nomor 61 tahun 1988 tentang Lembaga Pembiayaan yang kemudian ditindaklanjuti dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Keuangan Nomor 84/PMK.012/2006 Tentang Perusahaan Pembiayaan pasal 1 huruf (g) yang menjelaskan pengertian pembiayaan konsumen (*consumer finance*) sebagai suatu kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan pembayaran secara angsuran.

Biasanya barang-barang yang dibiayai dalam pembiayaan konsumen ini merupakan barang kebutuhan konsumen seperti handphone. Namun, tidak semua perusahaan pembiayaan konsumen membiayai pembelian handphone ini. PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang merupakan salah satu perusahaan pembiayaan yang memiliki fokus usaha pada pembiayaan konsumen untuk pembelian handphone dengan menawarkan sistem pembayaran angsuran. Alasannya adalah PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang ingin melaksanakan visi mereka untuk peduli dan membantu jutaan orang mencapai kesejahteraan, karena tidak semua orang dapat membeli semua kebutuhannya dengan cara tunai. Oleh karena itu,

---

<sup>12</sup> Abdulkadir Muhammad dan Rilda Muniarti, *Segi Hukum Lembaga Keuangan dan Pembiayaan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 250.

untuk membantu masyarakat seperti ini, maka perusahaan melakukan pembiayaan segala barang kebutuhan konsumen, termasuk handphone.<sup>13</sup>

Untuk melakukan pembelian handphone secara kredit melalui PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, nasabah atau debitur diharuskan terlebih dahulu memenuhi kelengkapan persyaratan yang diajukan oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang serta mengisi ketentuan dan persyaratan di formulir aplikasi perjanjian pembiayaan.

Transaksi perjanjian pembiayaan konsumen untuk pembelian handphone ini melibatkan tiga pihak. Pertama, pihak PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang (kreditur) selaku badan usaha yang melakukan pembiayaan pengadaan barang untuk kebutuhan konsumen dengan sistem pembayaran angsuran, kedua adalah pihak konsumen (nasabah atau debitur) selaku orang yang menerima fasilitas pembiayaan dari kreditur guna pembelian handphone, dan ketiga adalah pihak *merchant* selaku perusahaan yang menyediakan barang kebutuhan konsumen (handphone) dalam rangka pembiayaan konsumen.

Sistem pembelian handphone secara kredit melalui PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang terasa meringankan bagi nasabah atau debitur mengingat jumlah angsuran per bulannya yang relatif kecil dan tanpa adanya ketentuan jaminan fiducia seperti halnya yang terdapat pada pembiayaan konsumen untuk kendaraan bermotor roda dua ataupun roda empat. Selain itu, proses pengajuan pembiayaan yang cepat dibandingkan pada bank, pemberlakuan DP (*down payment*) yang kecil, serta adanya promo-

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan Ibu E. Santi D, *Administration Head* PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, Selasa, tanggal 10 Juni 2008.

promo cicilan bunga nol persen menjadikan pembiayaan melalui perusahaan pembiayaan semakin diminati oleh masyarakat.

Meskipun demikian, tidak berarti bahwa bisnis pembiayaan konsumen ini tidak mempunyai risiko sama sekali. Sebagai suatu pemberian pembiayaan, risiko kredit tetap ada. Macetnya pembayaran tunggakan oleh konsumen merupakan salah satu hal yang sering terjadi. Menurut Idat Mustari, adanya kredit macet atau pembiayaan bermasalah yang disebut NPL (*Non Performing Loan*) di perusahaan pembiayaan konsumen dipengaruhi oleh :<sup>14</sup>

- a. Kondisi ekonomi makro
- b. Masyarakat (konsumen) belum memahami transaksi pembiayaan konsumen dengan benar.
- c. Lemahnya penerapan prinsip mengenal nasabah.
- d. Musibah yang menimpa debitur<sup>15</sup>

Guna mencegah kredit macet pada perjanjian pembiayaan handponenya, maka PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang harus selektif dalam pemberian pembiayaan konsumen untuk pembelian handphone kepada setiap nasabah atau debiturnya. Hal ini mengingat bahwa handphone merupakan barang yang mudah berpindah dari satu orang ke orang lain tanpa harus diikuti oleh surat atau perjanjian apapun, memiliki design dan fungsi yang cepat berkembang sehingga pemilik tidak akan memiliki barang tersebut dalam jangka waktu yang lama, serta memiliki prosentase tingkat kemacetan lebih tinggi dari perjanjian pembiayaan barang kebutuhan nasabah

<sup>14</sup> Idat Mustari. *Kredit Macet di Perusahaan Pembiayaan*. 2006. <http://www.pikiran-rakyat.co.id> Diakses pada tanggal 28 April 2008

<sup>15</sup> A. Deni Daruri, *Fenomena Kredit Macet*, 2007, <http://www.cbcndonesia.com>, Diakses pada tanggal 2 Mei 2008.

atau debitur lainnya sebesar 2% pada periode 2007 hingga Mei 2008.<sup>16</sup> Proses selektif dilakukan oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang melalui analisis pembiayaan yang teliti dengan menerapkan prinsip mengenal nasabah. Hal ini disebabkan sampai saat ini belum ada peraturan yang khusus mengatur kegiatan operasional lembaga keuangan bukan bank (perusahaan pembiayaan) mengenai prinsip kehati-hatian dalam melakukan analisis kreditnya seperti yang diterapkan perbankan.

Prinsip kehati-hatian perbankan tercermin dalam pasal 2 UU Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan yang berbunyi “Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian”, dan pasal 8 ayat (1) UU Nomor 10 tahun 1998 yang berbunyi :

Dalam memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, bank umum wajib mempunyai keyakinan berdasarkan analisis yang mendalam atas itikad baik dan kemampuan serta kesanggupan nasabah debitur untuk melunasi utangnya atau mengembalikan pembiayaan dimaksud sesuai dengan yang diperjanjikan.

Kemudian ditindaklanjuti dengan dikeluarkannya SK. Direktur Bank Indonesia Nomor 27/162/KEP./Dir., tanggal 31 Maret 1995 oleh Bank Indonesia tentang Pedoman Penyusunan Kebijakan Pelaksanaan Perkreditan Bank yang mewajibkan setiap bank umum di Indonesia membuat pedoman kebijakan perkreditan bank. Inti dari kebijakan perkreditan bank tersebut minimal harus memuat proses pemberian kredit berikut ketentuan-ketentuan

---

<sup>16</sup> Wawancara dengan Bapak Aris Sholahudin, *Account Receivable Head* PT Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, Senin tanggal 30 Juni 2008

dalam setiap tahap pemberian kreditnya guna mencegah kredit bermasalah yang dapat mengakibatkan bank tersebut tidak sehat.<sup>17</sup>

Walaupun belum ada peraturan yang khusus mengatur prinsip kehati-hatian, lembaga keuangan bukan bank wajib menjaga kondisi keuangan seperti halnya bank. Terkait dengan hal tersebut adanya Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah Bagi Lembaga Keuangan Non Bank yang salah satu tujuannya untuk mendorong praktik industri lembaga keuangan bukan bank yang sehat diharapkan dapat memenuhi kebutuhan hukum bagi perusahaan pembiayaan konsumen. Dalam pasal 2 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 yang berbunyi "Lembaga Keuangan Non Bank wajib menerapkan prinsip mengenal nasabah", mewajibkan semua perusahaan pembiayaan termasuk PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang menerapkan prinsip mengenal nasabah. Pengaturan mengenai kewajiban penerapan prinsip mengenal nasabah ini lebih lanjut diatur di dalam pasal 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 yang berbunyi :

Dalam rangka menerapkan prinsip mengenal nasabah sebagaimana dimaksud dalam pasal 2, lembaga keuangan non bank wajib menetapkan kebijakan penerimaan nasabah; menetapkan kebijakan dan prosedur dalam mengidentifikasi nasabah; menetapkan kebijakan dan prosedur pemantauan rekening dan transaksi nasabah; dan menetapkan kebijakan dan prosedur manajemen risiko yang berkaitan dengan penerapan prinsip mengenal nasabah.

Sampai saat ini, prinsip mengenal nasabah dimanfaatkan oleh perusahaan pembiayaan dalam menganalisis calon nasabah atau debiturnya

---

<sup>17</sup> Rahmat Firdaus dan Maya Ariyanti, *Manajemen Perkreditan Bank Umum (Teori, Masalah, Kebijakan dan Aplikasinya Lengkap dengan Analisis Kredit)*, Penerbit Alfabeta, Bandung, 2004, hlm. 41.

untuk mengetahui layak tidaknya mendapat pembiayaan dana, walaupun tujuan utama dikeluarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 adalah untuk mengetahui ada tidaknya praktek pencucian uang di lembaga keuangan bukan bank (perusahaan pembiayaan). Penerapan prinsip mengenal nasabah ini yang mengacu pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 memberi kewenangan kepada perusahaan pembiayaan untuk mengetahui identitas dan profil nasabah atau debitur sebelum memberikan persetujuan atas perjanjian pembiayaan konsumen.

Dengan penerapan prinsip mengenal nasabah terjadinya kredit macet bisa dicegah, karena perusahaan pembiayaan konsumen dapat menilai layak tidaknya nasabah atau debitur untuk mendapatkan persetujuan pembiayaan. Jika demikian, dapat dikatakan bahwa prinsip mengenal nasabah bagi lembaga keuangan bukan bank merupakan bentuk prinsip kehati-hatian sebagaimana yang diatur dalam perbankan.

Berdasarkan dari uraian ini, maka penulis akan berusaha mengkaji mengenai implementasi dari pasal 2 dan 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah Bagi Lembaga Keuangan Non Bank dalam pelaksanaan perjanjian pembiayaan konsumen yang diterapkan oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang untuk pembelian handphone oleh pihak nasabah atau debitur, termasuk hambatan dalam penerapan prinsip mengenal nasabah serta upaya-upaya yang dilakukan oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang guna mencegah kredit macet.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana implementasi pasal 2 dan 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 yang dilakukan oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang dalam perjanjian pembiayaan konsumen handphone guna mencegah kredit macet ?
2. Apa hambatan dari implementasi pasal 2 dan 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 dalam perjanjian pembiayaan konsumen handphone di PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang ?
3. Bagaimana upaya-upaya yang dilakukan oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang guna mencegah kredit macet ?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi pasal 2 dan 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 yang dilakukan oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang dalam perjanjian pembiayaan konsumen handphone guna mencegah kredit macet.
2. Untuk mendeskripsikan hambatan implementasi pasal 2 dan 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 dalam perjanjian pembiayaan konsumen handphone di PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang.
3. Untuk memahami upaya-upaya yang dilakukan oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang guna mencegah kredit macet.

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritik

- a) Untuk menambah wacana dan wawasan keilmuan tentang lembaga pembiayaan yang berkaitan dengan implementasi pasal 2 dan 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 dalam perjanjian pembiayaan konsumen handphone di perusahaan pembiayaan konsumen, termasuk hambatan, serta upaya yang dilakukan guna mencegah kredit macet.
- b) Untuk dijadikan sebagai salah satu bahan kajian akademik bagi semua kalangan terutama kalangan civitas akademika Fakultas Hukum Universitas Brawijaya tentang masalah yang berkaitan dengan implementasi pasal 2 dan 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 dalam perjanjian pembiayaan konsumen handphone guna mencegah kredit macet di perusahaan pembiayaan.

### 2. Manfaat Aplikatif

- a) Bagi Pemerintah

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian bagi pemerintah untuk membuat peraturan perundang-undangan yang mengatur secara jelas, terperinci, dan relevan dengan perkembangan jaman tentang lembaga pembiayaan demi terciptanya kepastian hukum dan pemahaman bagi semua pihak yang terkait.

- b) Bagi Perusahaan Pembiayaan Konsumen (PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang)

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam menentukan arah kebijakan pengambilan keputusan secara proporsional berkenaan dengan masalah prinsip mengenal nasabah terkait dengan adanya pasal 2 dan 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 dalam perjanjian pembiayaan konsumen handphone guna mencegah kredit macet.

- c) Bagi Nasabah atau Debitur

Diharapkan dapat dijadikan sebagai media pengembangan wacana bagi nasabah atau debitur untuk mengetahui dan memahami lebih lanjut hak-hak yang diperoleh dan kewajiban-kewajiban yang harus dilakukannya selama dalam perjanjian pembiayaan konsumen handphone melalui perusahaan pembiayaan.

- d) Bagi Masyarakat

Diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu media informasi awal yang berfungsi sebagai pedoman pertimbangan untuk berfikir sebelum melakukan pembelian barang-barang elektronik terutama handphone dengan cara pembayaran angsuran melalui perusahaan pembiayaan dalam bentuk perjanjian pembiayaan konsumen.

## **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika dalam penulisan skripsi ini akan dibagi menjadi 5 bab, yaitu :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi tentang uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Berisi landasan teori yang akan dijadikan pedoman pemecahan permasalahan yaitu meliputi kajian umum Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah Bagi Lembaga Keuangan Non Bank, kajian umum tentang perjanjian, kajian umum tentang perjanjian pembiayaan konsumen, kajian umum tentang perusahaan pembiayaan konsumen, kajian umum tentang pembiayaan konsumen, dan kajian umum tentang kredit macet.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Berisi uraian pelaksanaan penelitian yang terdiri dari metode pendekatan, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, metode analisis data, serta definisi operasional variabel.

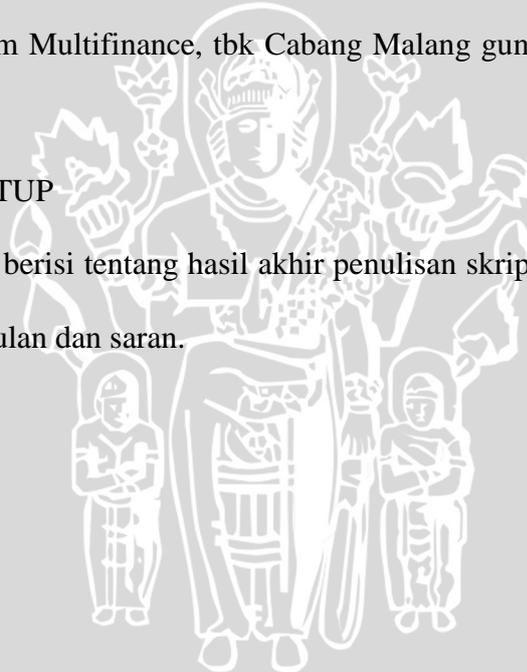
### **BAB IV : PEMBAHASAN**

Memuat tentang deskripsi uraian serta pembahasan secara kritis mengenai implementasi pasal 2 dan 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 yang dilakukan oleh PT. Adira

Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang dalam perjanjian pembiayaan konsumen handphone guna mencegah kredit macet yang terdiri dari kebijakan dan prosedur penerimaan nasabah, kebijakan dan prosedur identifikasi nasabah, kebijakan dan prosedur pemantauan rekening dan transaksi nasabah, serta kebijakan dan prosedur manajemen risiko, termasuk hambatan dalam implementasi pasal 2 dan 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 dalam perjanjian pembiayaan konsumen handphone, serta upaya-upaya yang dilakukan oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang guna mencegah kredit macet.

#### BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang hasil akhir penulisan skripsi yang terdiri dari kesimpulan dan saran.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### **A. Kajian Umum Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah Bagi Lembaga Keuangan Non Bank**

Pada tanggal 31 Agustus 2006 Menteri Keuangan telah mengeluarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 yang mengatur tentang kewajiban lembaga keuangan non bank untuk menerapkan prinsip mengenal nasabah atau biasa disebut dengan KYCP (*Know Your Customer Principles*). Lembaga keuangan non bank yang dimaksud adalah perusahaan perasuransian (perusahaan asuransi kerugian, perusahaan asuransi jiwa, dan perusahaan pialang asuransi), dana pensiun, dan lembaga pembiayaan (perusahaan pembiayaan dan perusahaan modal ventura).

Tujuan dikeluarkannya Peraturan Menteri Keuangan ini adalah untuk melindungi dari kemungkinan disalahgunakan untuk kejahatan keuangan termasuk pencucian uang, baik yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung oleh pelaku kejahatan, dan sebagai upaya untuk menciptakan industri keuangan non bank yang sehat, serta berstandar internasional.

Prinsip mengenal nasabah adalah prinsip yang diterapkan lembaga keuangan bukan bank untuk mengetahui identitas nasabah dan memantau kegiatan transaksi nasabah termasuk pelaporan transaksi yang mencurigakan (*suspicious transaction*). Setiap lembaga keuangan bukan bank harus membuat pedoman pelaksanaan penerapan prinsip mengenal nasabah yang

berisi beberapa persyaratan bagi calon nasabah atau debiturnya, hal ini bertujuan agar perusahaan pembiayaan mengenal para nasabah atau debiturnya sebelum memberikan pembiayaannya.

Perusahaan pembiayaan diwajibkan untuk menerapkan prinsip mengenal nasabah yang dijabarkan ke dalam beberapa hal berikut :

1. Menetapkan kebijakan penerimaan nasabah,
2. Menetapkan kebijakan dan prosedur identifikasi nasabah,
3. Menetapkan kebijakan dan prosedur pemantauan terhadap rekening dan transaksi nasabah, dan
4. Menetapkan kebijakan dan prosedur manajemen risiko.

Hal ini sesuai dengan isi pasal 2 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 yang berbunyi : "Lembaga Keuangan Non Bank wajib menerapkan prinsip mengenal nasabah". Kemudian di dalam pasal 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 yang berbunyi :

Dalam rangka menerapkan prinsip mengenal nasabah sebagaimana dimaksud dalam pasal 2, lembaga keuangan non bank wajib menetapkan kebijakan penerimaan nasabah; menetapkan kebijakan dan prosedur dalam mengidentifikasi nasabah; menetapkan kebijakan dan prosedur pemantauan rekening dan transaksi nasabah; dan menetapkan kebijakan dan prosedur manajemen risiko yang berkaitan dengan penerapan prinsip mengenal nasabah.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 ini terdiri dari 22 pasal yang terbagi ke dalam 7 bab, masing-masing bab membahas tentang:

#### Bab I Ketentuan Umum

Berisi hal-hal yang merupakan ketentuan-ketentuan yang bersifat umum seperti definisi-definisi yang akan digunakan dalam peraturan menteri keuangan ini.

Bab II Prinsip Mengenal Nasabah, yang terdiri dari beberapa subbab, yaitu :

Bagian 1 Kewajiban Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah

Bagian 2 Pelaksanaan Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah

Bagian 3 Kebijakan Penerimaan dan Identifikasi Nasabah

Bagian 4 Pemantauan Rekening dan Transaksi Nasabah

Bagian 5 Manajemen Risiko

Bab III Pelaksanaan dan Fasilitas Pendukung

Berisi ketentuan bahwa direksi atau pengurus lembaga keuangan non bank bertanggungjawab atas penerapan prinsip mengenal nasabah, lembaga keuangan non bank wajib membentuk unit kerja khusus atau menunjuk petugas khusus yang bertanggungjawab atas pelaksanaan penerapan prinsip mengenal nasabah, memiliki sistem informasi mengenai nasabahnya, dan melaksanakan program pelatihan penerapan prinsip mengenal nasabah.

Bab IV Pemeriksaan Ketaatan

Mengatur bahwa pemeriksaan ketaatan lembaga keuangan non bank menerapkan prinsip mengenal nasabah dilakukan oleh Kepala Biro Perasuransian, Kepala Biro Dana Pensiun Dan Kepala Biro Perbankan, Pembiayaan, dan Penjaminan Departemen Keuangan sesuai peraturan dalam Keputusan Ketua Bapepam dan Lembaga Keuangan.

## Bab V Sanksi

Mengatur tentang adanya sanksi administratif berupa sanksi peringatan atau sanksi lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## Bab VI Ketentuan Peralihan

Menyatakan bahwa sanksi yang dikenakan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 45/KMK.06/2003 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah Bagi Lembaga Keuangan Non Bank serta Keputusan Dirjen Lembaga Keuangan Nomor 2833/LK/2003 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah pada Lembaga Keuangan Non Bank dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan menteri keuangan ini.

## Bab VII Ketentuan Penutup

Berisi mengenai tidak berlakunya Keputusan Menteri Keuangan Nomor 45/KMK.06/2003 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah Bagi Lembaga Keuangan Non Bank sejak peraturan menteri keuangan ini mulai berlaku.

## B. Kajian Umum Tentang Perjanjian

### 1. Pengertian Perjanjian

Perjanjian merupakan salah satu sumber dari suatu perikatan. Perikatan sendiri memiliki pengertian sebagai suatu bentuk hubungan hukum antara dua pihak dimana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak

yang lain dan pihak yang satunya berkewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut. Selain dari perjanjian, perikatan ini juga dapat bersumber dari undang-undang. Perikatan yang lahir dari perjanjian memang dikendaki oleh dua pihak yang membuat suatu perjanjian tersebut sedangkan perikatan yang lahir dari undang-undang diadakan oleh undang-undang diluar dari kemauan para pihak yang bersangkutan. Jadi, ada perikatan yang lahir dari perjanjian dan ada perikatan yang lahir dari undang-undang,<sup>1</sup> sebagaimana yang tertuang dalam pasal 1233 KUHPerdara yang berbunyi “Tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan, baik karena undang-undang”.

Istilah perjanjian merupakan terjemahan dari kata *overeenkomst* (Belanda) atau *contract* (Inggris).<sup>2</sup> Kontrak adalah peristiwa antara dua orang atau lebih saling berjanji untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perbuatan tertentu biasanya secara tertulis.<sup>3</sup>

Menurut Wiryono Prodjodikoro, perjanjian adalah adalah suatu perhubungan hukum mengenai harta benda antara dua pihak dimana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal atau untuk tidak melakukan hal, sedang pihak lain berhak untuk menuntut pelaksanaan janji itu.<sup>4</sup>

Perjanjian juga diatur dalam pasal 1313–1351 buku III bab II bagian I KUHPerdara dimana pasal 1313 KUHPerdara berbunyi “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.

<sup>1</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT Intermedia, Jakarta, 1990, hlm. 3.

<sup>2</sup> Salim HS, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Sinar Grafika, Jakarta, 2003, hlm. 160.

<sup>3</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Penerbit Alumni, Bandung, 1994, hlm. 49.

<sup>4</sup> Wiryono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, PT Balen, Bandung, 1989, hlm. 5.

Dengan demikian konsekuensi yang timbul adalah lahirnya kewajiban atau prestasi dari satu atau lebih orang kepada satu atau lebih orang lainnya yang berhak atas prestasi tersebut. Singkatnya, suatu perjanjian menerbitkan hubungan hukum antara dua pihak di dalam lapangan harta kekayaan, pihak kreditur berhak atas prestasi dan debitur berkewajiban memenuhi prestasi tersebut.<sup>5</sup>

## 2. Asas-asas Hukum Perjanjian

Ada 3 asas penting dalam hukum perjanjian yaitu asas konsensualisme, asas *pacta sunt servanda*, dan asas kebebasan berkontrak. Di samping itu, menurut Lokakarya Hukum Perikatan yang diselenggarakan oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Kehakiman dari tanggal 17 sampai dengan tanggal 19 Desember 1985 telah berhasil dirumuskan 8 asas hukum perikatan nasional selain 3 asas tersebut. Penjelasan dari asas-asas tersebut sebagai berikut :<sup>6</sup>

### a. Asas Konsensualisme

Asas konsensualisme dapat disimpulkan dalam pasal 1320 ayat (1) KUHPerdara yang berbunyi “Salah satu syarat sahnya perjanjian adalah kesepakatan kedua belah pihak”. Artinya bahwa perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal, tetapi cukup dengan kesepakatan kedua belah pihak. Sejak dicapainya kata sepakat ini, maka timbullah kewajiban dan hak dari para pihak.

<sup>5</sup> Riduan Syahrani, *Seluk Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata*, PT Alumni, Bandung, 2004, hlm. 195.

<sup>6</sup> Salim HS, *Op Cit*, 2003, hlm. 157-160.

b. *Asas Pacta Sunt Servanda*

Asas ini juga disebut dengan asas kekuatan mengikat. Ungkapan *pacta sunt servada* diakui sebagai aturan bahwa semua persetujuan yang dibuat oleh manusia-manusia secara timbal balik pada hakikatnya bermaksud untuk dipenuhi dan jika perlu dapat dipaksakan, sehingga secara hukum mengikat.

Asas ini dapat terlihat dalam pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang berbunyi “Perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang” dan di dalam pasal 1339 KUHPerdara yang berbunyi :

Suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang.

c. *Asas Kebebasan Berkontrak*

Asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk :

- 1) Membuat atau tidak membuat perjanjian,
- 2) Mengadakan perjanjian dengan siapa pun,
- 3) Menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratannya,
- 4) Menentukan bentuk perjanjian yaitu tertulis atau lisan.

Dalam asas ini para pihak bebas membuat kontrak dan mengatur sendiri isi kontrak tersebut sepanjang memenuhi ketentuan sebagai berikut :

- 1) Memenuhi syarat sebagai suatu kontrak,
- 2) Tidak dilarang oleh undang-undang,
- 3) Sesuai dengan kebiasaan yang berlaku,
- 4) Sepanjang kontrak tersebut dilaksanakan dengan itikad baik.

d. Asas Kepercayaan

Asas ini mengandung pengertian bahwa setiap orang yang akan mengadakan perjanjian akan memenuhi setiap prestasi yang akan diadakan di antara mereka di belakang hari.

e. Asas Persamaan Hukum

Asas persamaan hukum ini berarti bahwa subjek hukum yang mengadakan perjanjian mempunyai kedudukan, hak, dan kewajiban yang sama dalam hukum dan tidak dibeda-bedakan antara satu sama lain walaupun subjek hukum itu berbeda warna kulit, agama, dan ras.

f. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan adalah suatu asas yang menghendaki kedua belah pihak memenuhi dan melaksanakan perjanjian. Kreditur mempunyai kekuatan untuk menuntut prestasi dan jika diperlukan dapat menuntut pelunasan prestasi melalui kekayaan debitur, sedangkan debitur memiliki kewajiban untuk melaksanakan perjanjian dengan itikad baik.

g. Asas Kepastian Hukum

Perjanjian sebagai figur hukum harus mengandung kepastian hukum. Kepastian ini terungkap dari kekuatan mengikatnya perjanjian, yaitu sebagai undang-undang bagi yang membuatnya.

h. Asas Moral

Para pihak dalam perjanjian ini mempunyai kewajiban hukum untuk meneruskan dan menyelesaikan perbuatannya. Faktor-faktor yang memberikan motivasi pada yang bersangkutan untuk melakukan perbuatan

hukum itu berdasarkan pada kesusilaan (moral) sebagai panggilan hati nuraninya.

i. Asas Kepatutan

Asas ini tertuang dalam pasal 1339 KUHPerdara yang berbunyi :

Suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan didalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang.

Asas ini berkaitan dengan ketentuan mengenai isi perjanjian. Dalam hal ini, para pihak dalam membuat suatu perjanjian harus pula melihat adanya suatu kepatutan yang harus dipatuhi.

j. Asas Kebiasaan

Suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk apa yang secara tegas diatur, akan tetapi juga hal-hal yang menurut kebiasaan lazim diikuti.

k. Asas Perlindungan

Asas perlindungan ini mengandung arti bahwa para pihak yaitu kreditur (orang atau badan hukum yang berhak atas prestasi) dan debitur (orang atau badan hukum yang berkewajiban untuk memenuhi prestasi) harus dilindungi oleh hukum.

### 3. Syarat-syarat Sah Perjanjian

Untuk suatu perjanjian yang sah harus terpenuhi syarat-syarat sesuai dengan pasal 1320 KUHPerdara, yaitu :

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- c. Suatu hal tertentu;

d. Suatu sebab yang halal.

Dua syarat yang pertama dinamakan syarat subyektif, karena mengenai orang-orangnya atau subyeknya yang mengadakan perjanjian, sedangkan dua syarat yang terakhir dinamakan syarat obyektif, karena mengenai perjanjiannya sendiri atau obyek dari perbuatan hukum yang dilakukan itu.<sup>7</sup>

Antara syarat subyektif dengan syarat obyektif harus dibedakan. Jika syarat subyektif tidak terpenuhi, perjanjiannya bukan batal demi hukum, tetapi salah satu pihak mempunyai hak untuk meminta supaya perjanjian itu dibatalkan. Pihak yang dapat meminta pembatalan itu adalah pihak yang tidak cakap atau pihak yang memberikan sepakatnya (perizinannya) secara tidak bebas. Jadi, perjanjian yang telah dibuat itu mengikat selama tidak dibatalkan (oleh hakim) atas permintaan pihak yang berhak meminta pembatalan tadi. Sedangkan jika syarat obyektif tidak terpenuhi, maka perjanjian itu batal demi hukum. Artinya, dari semula tidak pernah dilahirkan suatu perjanjian dan tidak pernah ada suatu perikatan. Tujuan para pihak yang mengadakan perjanjian tersebut untuk melahirkan suatu perikatan hukum adalah gagal. Dengan demikian, maka tiada dasar untuk saling menuntut di depan hakim.<sup>8</sup>

Perlu diingat bahwa jika syarat subyektif ini tidak terpenuhi, maka pihak yang berwenang harus meminta pembatalan perjanjian melalui pengadilan negeri yang berwenang, sedangkan jika syarat obyektif tidak terpenuhi, maka perjanjian tersebut dianggap tidak pernah ada (batal demi

<sup>7</sup> Subekti, *Op.Cit*, 1990, hlm. 17.

<sup>8</sup> Subekti, *Ibid*, 1990, hlm. 20.

hukum) tanpa perlu meminta pembatalan ke pengadilan negeri yang berwenang.

a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya

Atau biasa disebut dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak. Dengan kesepakatan dimaksudkan bahwa diantara pihak-pihak yang bersangkutan tercapai suatu persesuaian kehendak, artinya yaitu apa yang dikehendaki oleh yang satu adalah pula yang dikehendaki oleh yang lain. Kedua kehendak itu bertemu dalam sepakat tersebut.<sup>9</sup>

Selanjutnya, pasal 1321 KUHPdata menyatakan bahwa “Tiada kata sepakat yang sah apabila sepakat itu diberikan secara kekhilafan, atau diperolehnya dengan paksaan atau penipuan”. Artinya bahwa syarat pertama untuk suatu perjanjian yang sah dianggap tidak ada jika perjanjian itu telah terjadi karena adanya paksaan (*dwang*), kekhilafan (*dwaling*), atau penipuan (*bedrog*).

Kekhilafan (*dwaling*) terjadi bila salah satu pihak khilaf tentang hal-hal yang pokok dari apa yang diperjanjikan atau tentang sifat-sifat penting dari barang yang menjadi obyek perjanjian ataupun mengenai orang dengan siapa diadakan perjanjian itu. Paksaan (*dwang*) adalah paksaan kejiwaan atau mental atau paksaan fisik terhadap orang yang membuat suatu perjanjian. Penipuan (*bedrog*) terjadi apabila salah satu pihak dengan sengaja memberikan keterangan-keterangan yang palsu atau tidak benar

<sup>9</sup> Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hlm. 3.

disertai dengan tipu muslihat untuk membujuk pihak lawannya memberikan persetujuannya.<sup>10</sup>

b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan

Adalah kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum sebagaimana yang ditentukan dalam KUHPerdara. Perbuatan hukum adalah perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum. Orang-orang yang mengadakan perjanjian haruslah orang-orang yang cakap dan wenang untuk melakukan perbuatan hukum sesuai yang ditentukan oleh KUHPerdara.<sup>11</sup> Menurut pasal 1329 KUHPerdara setiap orang adalah cakap untuk membuat perikatan-perikatan, kecuali jika ia oleh undang-undang memang dinyatakan tidak cakap untuk membuat suatu perjanjian.

Memang dari sudut rasa keadilan perlulah bahwa orang yang membuat suatu perjanjian dan nantinya akan terikat oleh perjanjian itu, mempunyai cukup kemampuan untuk menginsyafi benar-benar akan tanggungjawab yang dipikulnya dengan perbuatannya itu. Dari sudut ketertiban hukum, karena seorang yang membuat suatu perjanjian itu berarti mempertaruhkan kekayaannya maka orang tersebut haruslah seorang yang sungguh-sungguh berhak bebas berbuat dengan harta kekayaannya.<sup>12</sup>

Cakap yang dimaksud disini adalah dewasa atau *aqil baligh* yaitu berusia 21 tahun dan atau belum berusia 21 tahun tetapi sudah menikah,

<sup>10</sup> Arie S. Hutagalung, *Masalah-Masalah Yuridis Praktis Dalam Persiapan Kontrak Bisnis dan Hubungannya Dengan Pelaksanaan Kontrak Tersebut*, Dalam Peter Mahmud Marzuki, Paramita Prananingtyas, dan Ningrum Natasya Sirait (Eds), *Hukum Kontrak di Indonesia*, Elips, Jakarta, 1998, hlm. 125-126.

<sup>11</sup> Salim HS, *Op.Cit*, 2003, hlm. 165.

<sup>12</sup> Subekti, *Op.Cit*, 1990, hlm. 17-18.

sehat akal atau pikirannya, dan tidak dilarang oleh peraturan perundang-undangan untuk melakukan suatu perbuatan hukum tertentu.

Sedangkan orang-orang yang dinyatakan tidak cakap untuk membuat suatu perjanjian menurut pasal 1330 KUHPerdara terdiri dari orang-orang yang belum dewasa atau anak dibawah umur, orang-orang yang dibawah pengawasan (*curatele*) seperti gila, pemabuk, boros, dan seorang perempuan yang telah kawin (istri).<sup>13</sup>

Akan tetapi, dalam perkembangannya istri dapat melakukan perbuatan hukum sebagaimana yang diatur dalam pasal 31 UU Nomor 1 Tahun 1974 jo. SEMA Nomor 3 Tahun 1963 Tentang Perkawinan.<sup>14</sup> Ketidaccakapan seorang perempuan yang telah kawin (istri) menurut SEMA Nomor 3 Tahun 1963 tanggal 4 Agustus 1963 kepada Ketua Pengadilan Negeri dan Pengadilan Tinggi di seluruh Indonesia menyatakan bahwa Mahkamah Agung menganggap pasal 108-110 KUHPerdara tentang wewenang seorang istri untuk melakukan perbuatan hukum dan untuk menghadap di depan pengadilan tanpa izin atau bantuan dari suaminya, sudah tidak berlaku lagi.<sup>15</sup>

c. Suatu hal tertentu

Suatu hal tertentu yang perjanjian diatur dalam pasal 1332-1334 KUHPerdara. Menurut pasal 1332 KUHPerdara ditentukan bahwa barang-barang yang dapat dijadikan obyek perjanjian hanyalah barang-barang yang dapat diperdagangkan.

<sup>13</sup> Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT Intermasa, Jakarta, 2003, hlm. 136.

<sup>14</sup> Salim HS, *Op.Cit*, 2003, hlm. 165.

<sup>15</sup> Subekti, *Op.Cit*, 1990, hlm. 19.

Pasal 1333 KUHPperdata menentukan bahwa dalam perjanjian, tentang barang paling sedikit ditentukan jenisnya, sedangkan jumlahnya dapat ditentukan kemudian. Dari ketentuan pasal tersebut menunjukkan bahwa dalam perjanjian harus jelas apa yang menjadi obyeknya, artinya obyek tertentu (*bepaaldonderwerp*) sekurang-kurangnya dapat ditentukan, berupa benda yang sekarang ada dan yang nanti akan ada, supaya perjanjian dapat dilaksanakan dengan baik. Ketentuan mengenai barang yang akan ada, diatur dalam pasal 1334 KUHPperdata. Dalam pasal 1334 KUHPperdata menjelaskan bahwa barang-barang yang akan ada di kemudian hari dapat menjadi pokok suatu perjanjian, tetapi tidaklah diperkenankan untuk melepaskan suatu warisan yang belum terbuka, ataupun untuk meminta diperjanjikan sesuatu hal mengenai warisan itu, sekalipun dengan sepakatnya orang yang nantinya akan meninggalkan warisan yang menjadi pokok persetujuan itu.<sup>16</sup>

d. Suatu sebab yang halal

Syarat ini diatur di pasal 1335 KUHPperdata yang menyatakan suatu perjanjian yang tidak memiliki sebab atau yang dibuat karena sesuatu sebab yang palsu atau terlarang tidak mempunyai kekuatan hukum.

Perkataan *sebab* secara *letterlijk* berasal dari perkataan *oorzak* (bahasa Belanda) atau *causa* (bahasa Latin) yang menurut riwayatnya bahwa yang dimaksud dengan perkataan itu dalam perjanjian adalah tujuan, yakni apa

<sup>16</sup> Wawan Iriawan SH, MH. *Cessie: Piutang Kredit, Hak dan Perlindungan Bagi Kreditur Baru*, Djambatan, Jakarta, 2005, hlm.52.

yang dimaksudkan oleh kedua pihak dengan mengadakan perjanjian.

Dengan kata lain, *sebab* berarti isi perjanjian itu sendiri.<sup>17</sup>

Akhirnya, pasal 1337 KUHPerdata menentukan bahwa sesuatu sebab dalam perjanjian tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum. Undang-undang yang dimaksud dimaksudkan di sini adalah undang-undang dalam arti materiil, yaitu semua peraturan yang mengikat kepada masyarakat. Kesusilaan mempunyai pengertian yang relatif dan tidak sama wujudnya di seluruh dunia, melainkan disesuaikan dengan sifat-sifat yang hidup dalam suatu masyarakat dan negara. Demikian juga dengan ketertiban umum yang sifatnya relatif, sehingga *causa* dapat dikatakan bertentangan dengan ketertiban umum ini harus dinilai secara kasuistik.<sup>18</sup>

#### 1. Bentuk-bentuk Perjanjian

Bentuk perjanjian dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu tertulis dan lisan. Perjanjian lisan adalah suatu perjanjian yang dibuat dalam bentuk lisan sedangkan perjanjian tertulis adalah suatu perjanjian yang dibuat oleh para pihak dalam bentuk tulisan. Ada tiga bentuk perjanjian tertulis, yaitu :<sup>19</sup>

- a. Perjanjian di bawah tangan yang ditandatangani oleh para yang bersangkutan saja. Perjanjian semacam ini hanya mengikat para pihak dalam perjanjian saja dan tidak mempunyai kekuatan untuk mengikat pihak ketiga.

<sup>17</sup> Riduan Syahrani, *Op Cit*, 2004, hlm. 211.

<sup>18</sup> Riduan Syahrani, *Ibid*, 2004, hlm. 212.

<sup>19</sup> Salim HS, *Op Cit*, 2003, hlm. 167.

- b. Perjanjian dengan saksi notaris untuk melegalisir tanda tangan para pihak. Fungsi kesaksian notaris atas suatu dokumen semata-mata hanya untuk melegalisir kebenaran tanda tangan para pihak.
- c. Perjanjian yang dibuat di hadapan dan oleh notaris dalam bentuk akta notariel. Akta notariel adalah akta yang dibuat di hadapan dan di muka pejabat yang berwenang, seperti notaris, camat PPAT, dan lain-lain. Fungsi dari akta notariel ini adalah sebagai bukti bahwa para pihak telah mengadakan perjanjian tertentu, sebagai bukti bahwa apa yang tertulis dalam perjanjian adalah menjadi tujuan dan keinginan para pihak, dan sebagai bukti kepada pihak ketiga bahwa pada tanggal tertentu, kecuali jika ditentukan sebaliknya, para pihak telah mengadakan perjanjian dan bahwa isi perjanjian adalah sesuai dengan kehendak para pihak.

Di antara bentuk-bentuk perjanjian di atas, bentuk perjanjian tertulis yang dibuat di hadapan dan oleh notaris dalam bentuk akta notariel merupakan alat bukti yang sempurna bagi para pihak yang bersangkutan maupun pihak ketiga.

## 2. Hapusnya Perjanjian

Perjanjian merupakan salah satu sumber perikatan, maka dapat dikatakan bahwa hapusnya perjanjian adalah sama dengan hapusnya perikatan. Menurut pasal 1381 KUHPdata, perikatan dapat hapus karena:

- a. Pembayaran

- b. Penawaran pembayaran tunai yang diikuti oleh penyimpanan atau penitipan
- c. Pembaharuan hutang atau novasi
- d. Perjumpaan hutang atau kompensasi
- e. Percampuran hutang
- f. Pembebasan hutang
- g. Musnahnya barang yang terutang
- h. Kebatalan atau pembatalan
- i. Berlakunya syarat batal
- j. Lewatnya waktu

Sedangkan menurut pendapat dari Subekti mengemukakan bahwa perjanjian dapat hapus karena :<sup>20</sup>

- a. Para pihak telah menentukan dalam perjanjian yang mereka buat.  
Misal : perjanjian itu telah berlaku dalam waktu tertentu.
- b. Undang-undang telah menetapkan batas waktu berlakunya suatu perjanjian.
- c. Para pihak yang terlibat dalam perjanjian atau undang-undang menentukan bahwa dengan terjadinya peristiwa maka perjanjian akan berakhir.
- d. Dikeluarkannya pernyataan menghentikan perjanjian, yang dapat ditentukan oleh kedua belah pihak atau oleh salah satu pihak.
- e. Adanya putusan hakim
- f. Tujuan perjanjian telah tercapai.

<sup>20</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT Intermedia, Jakarta, 2000, hlm.17.

### C. Kajian Umum Tentang Perjanjian Pembiayaan Konsumen

#### 1. Pengertian Perjanjian Pembiayaan Konsumen

Perjanjian pembiayaan konsumen adalah perbuatan persetujuan pembiayaan yang diadakan antara perusahaan pembiayaan konsumen dengan konsumen untuk pembiayaan pengadaan barang-barang kebutuhan konsumen serta jual beli antar pemasok dengan konsumen<sup>21</sup>.

Perjanjian pembiayaan konsumen merupakan perbuatan persetujuan pembiayaan yang diadakan antara perusahaan pembiayaan konsumen dengan konsumen atau debitur. Perusahaan pembiayaan konsumen dalam perjanjian pembiayaan konsumen wajib membiayai harga pembelian barang keperluan konsumen dan membayar tunai kepada pemasok atau *supplier* atas pembelian barang kebutuhan konsumen tersebut, sedangkan konsumen wajib membayar harga barang secara angsuran kepada perusahaan pembiayaan konsumen, dan pemasok atau *supplier* wajib menyerahkan barang kepada konsumen<sup>22</sup>.

#### 2. Dasar Hukum Perjanjian Pembiayaan Konsumen

Dasar hukum adanya perjanjian pembiayaan konsumen ini adalah dianutnya asas kebebasan berkontrak dalam hukum perjanjian Indonesia. Berlakunya asas kebebasan berkontrak dalam hukum perjanjian di Indonesia antara lain dapat disimpulkan dalam rumusan pasal-pasal 1329,

<sup>21</sup> Abdulkadir Muhammad dan Rilda Muniarti, *Segi Hukum Lembaga Keuangan dan Pembiayaan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm 247.

<sup>22</sup> Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis*, PT Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2002, hlm.164.

1332 dan 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang menyebutkan bahwa :<sup>23</sup>

- a. Pasal 1329 KUHPerdata yang berbunyi “Setiap orang adalah cakap untuk membuat perikatan-perikatan, jika ia oleh undang-undang tidak dinyatakan cakap”.
- b. Pasal 1332 KUHPerdata yang berbunyi “Hanya barang-barang yang dapat diperdagangkan saja dapat menjadi pokok suatu perjanjian”.
- c. Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata yang berbunyi “Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.

Berlakunya asas kebebasan berkontrak ini tidaklah mutlak. KUHPerdata memberikan pembatasan berlakunya asas kebebasan berkontrak ini. Pembatasan-pembatasan yang terdapat dalam KUHPerdata dapat dilihat dalam ketentuan :

- a. Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdata yang menentukan bahwa perjanjian tidak sah apabila dibuat tanpa adanya sepakat dari pihak yang membuatnya. Ketentuan ini memberikan petunjuk bahwa kebebasan para pihak untuk menentukan isi perjanjian dibatasi oleh kata sepakat dari pihak lain atau asas konsensualitas.
- b. Pasal 1320 ayat (2) KUHPerdata yang menyatakan bahwa kebebasan untuk membuat suatu perjanjian dibatasi oleh kecakapan. Seseorang yang menurut ketentuan undang-undang tidak cakap untuk membuat

---

<sup>23</sup> Johannes Ibrahim, *Pengimpasan Pinjaman (Kompensasi) Dan Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Perjanjian Kredit Bank*, CV Utomo, Bandung, 2003, hlm. 100-1002.

perjanjian, sama sekali tidak memiliki kebebasan untuk membuat perjanjian.

- c. Pasal 1320 ayat (4) jo pasal 1337 KUHPdata menentukan bahwa para pihak tidak bebas untuk membuat perjanjian yang menyangkut causa yang dilarang oleh undang-undang atau bertentangan dengan kesusilaan dan ketertiban umum.
- d. Pasal 1332 KUHPdata memberikan arah mengenai kebebasan para pihak untuk membuat perjanjian sepanjang menyangkut obyek perjanjian. Menurut ketentuan ini adalah tidak bebas untuk memperjanjikan setiap barang apapun, hanya barang-barang yang mempunyai nilai ekonomis saja yang dapat dijadikan obyek perjanjian.

Dari penjelasan di atas, setiap pihak baik perorangan maupun suatu bahan hukum dapat membuat perjanjian dengan pihak lain asal tidak bertentangan dengan aturan perundang-undangan yang berlaku. Asas kebebasan berkontrak ini dapat dijadikan dasar oleh pihak-pihak tersebut dan perjanjian yang telah dibuat oleh para pihak harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Perjanjian pembiayaan konsumen yang dibuat antara pihak perusahaan pembiayaan konsumen selaku kreditur dengan konsumen selaku debitur ini merupakan salah satu bentuk perjanjian tak bernama. Hal ini sependapat dengan Sutarno yang menyatakan bahwa perjanjian tak bernama adalah perjanjian yang tidak diatur secara khusus dalam

KUHPerdata. Misalnya perjanjian leasing, perjanjian keagenan dan distributor, dan perjanjian pembiayaan.<sup>24</sup>

### 3. Pihak-pihak Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen

Para pihak yang terlibat dalam perjanjian pembiayaan konsumen terdiri dari:

#### a. Perusahaan Pembiayaan Konsumen

Adalah badan usaha yang melakukan pembiayaan pengadaan barang untuk kebutuhan konsumen dengan sistem pembayaran angsuran atau berkala atau perusahaan yang berstatus sebagai pemberi atau penyedia dana dalam bentuk transaksi pembelian yang akan dilakukan oleh konsumen<sup>25</sup>.

#### b. Konsumen atau Debitur

Atau yang biasa juga disebut nasabah adalah pihak pembeli barang dari pemasok atas pembayaran dari pihak ketiga yaitu perusahaan pembiayaan konsumen, atau pihak yang menerima fasilitas pembiayaan dari perusahaan pembiayaan guna pembelian barang konsumen.

Pihak konsumen atau debitur pada perjanjian pembiayaan konsumen ini dapat berupa perseorangan atau badan hukum (perseroan terbatas). Baik nasabah perseorangan ataupun badan hukum (perseroan terbatas) untuk mengajukan perjanjian pembiayaan konsumen ini harus

<sup>24</sup> Sutarno, *Aspek-Aspek Hukum Perkreditan Bank*, CV Alfabeta, Jakarta, 2005, hlm. 83.

<sup>25</sup> Richard Burton Simatupang, *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, Rineka Cipta, Jakarta, 2003, hlm 97.

terlebih dahulu memenuhi persyaratan-persyaratan yang diajukan oleh pihak perusahaan pembiayaan konsumen.

c. Pemasok atau *Supplier*

Adalah pihak atau perusahaan yang menyediakan barang-barang kebutuhan konsumen (kendaraan bermotor, barang-barang elektronik, dan alat-alat rumah tangga, perumahan) dalam rangka pembiayaan konsumen.

4. Hubungan Para Pihak Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen

Ada tiga pihak yang terlibat dalam perjanjian pembiayaan konsumen, yaitu pihak perusahaan pembiayaan konsumen, pihak konsumen, dan pihak *supplier*. Hubungan para pihak tersebut adalah sebagai berikut.<sup>26</sup>

a. Hubungan antara perusahaan pembiayaan konsumen dengan konsumen

Hubungan antara pihak perusahaan pembiayaan konsumen dengan konsumen adalah hubungan kontraktual dalam hal ini kontrak (perjanjian) pembiayaan konsumen. Atas dasar kontrak yang sudah mereka tanda tangani, secara yuridis para pihak terikat akan hak dan kewajiban masing-masing. Konsekuensi yuridis selanjutnya dalam kontrak tersebut harus dilaksanakan dengan itikad baik (*in good faith*) dan tidak dapat dibatalkan secara sepihak (*unilateral unavoidable*).

Kewajiban perusahaan pembiayaan konsumen adalah menyediakan dana (kredit) kepada konsumen sejumlah uang yang dibayarkan secara tunai kepada pemasok atas pembelian barang yang dibutuhkan konsumen. Adapun kewajiban konsumen adalah membayar kembali

<sup>26</sup> Sunaryo, *Hukum Lembaga Pembiayaan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 106-108.

dana (kredit) secara berkala atau angsuran sampai lunas kepada perusahaan pembiayaan konsumen. Apabila dana (kredit) sudah dicairkan dan barang sudah diserahkan oleh pemasok kepada konsumen, maka barang tersebut langsung menjadi milik konsumen.

Adapun hak perusahaan pembiayaan konsumen adalah menerima pembayaran kembali dana (kredit) secara berkala (angsuran) sampai lunas dari konsumen. Hak konsumen adalah menerima pembiayaan dalam bentuk dana (kredit) sejumlah uang yang dibayarkan secara tunai kepada pemasok (*supplier*) untuk pembelian barang yang dibutuhkan konsumen.

b. Hubungan antara perusahaan pembiayaan konsumen dengan pemasok (*Supplier*)

Antara perusahaan pembiayaan konsumen dengan pemasok tidak ada hubungan hukum yang khusus, kecuali hanya perusahaan pembiayaan konsumen sebagai pihak ketiga yang disyaratkan. Maksud persyaratan tersebut adalah pembayaran atas barang-barang yang dibeli konsumen dari pemasok akan dilakukan oleh pihak ketiga, yaitu perusahaan pembiayaan konsumen.

Berkaitan dengan persyaratan tersebut, apabila perusahaan pembiayaan konsumen melakukan wanprestasi, sementara kontrak pembiayaan konsumen telah selesai dilakukan, maka jual beli bersyarat yang terjadi antara pemasok dan konsumen tersebut dapat dibatalkan oleh pemasok.

c. Hubungan antara konsumen dengan pemasok (*Supplier*)

Adapun hubungan antara konsumen dengan pemasok terjadi karena adanya perjanjian jual beli, dalam hal ini perjanjian jual beli bersyarat. Dalam perjanjian jual beli bersyarat ini pemasok sebagai penjual menetapkan syarat bahwa pembayaran atas harga barang akan dilakukan oleh pihak ketiga, yaitu perusahaan pembiayaan konsumen. Dengan demikian, apabila karena alasan apapun pihak ketiga (perusahaan pembiayaan konsumen) melakukan wanprestasi, yaitu tidak melakukan pembayaran secara tunai kepada pemasok, maka jual beli antara pemasok dan konsumen dibatalkan (*voidable*).

Karena hubungan antara pemasok dan konsumen terjadi atas dasar perbuatan jual beli, maka semua ketentuan tentang jual beli berlaku dalam pembiayaan konsumen sepanjang relevan atau tidak ditentukan lain. Ketentuan-ketentuan dimaksud misalnya tentang ketentuan kewajiban menanggung dari pihak pemasok bahwa barang tidak ada cacat tersembunyi, dan kewajiban layanan purnajual (*after sale service*).

5. Bentuk Perjanjian Pembiayaan Konsumen

Dalam prakteknya, setiap perusahaan pembiayaan telah menyediakan blanko atau formulir perjanjian pembiayaan yang isinya telah ditetapkan terlebih dahulu (*standaardform*). Blanko perjanjian pembiayaan konsumen diserahkan kepada pihak nasabah untuk disetujui dan tanpa memberikan kebebasan sama sekali untuk melakukan negoisasi atas syarat-syarat yang

ada. Perjanjian demikian ini biasanya disebut dengan perjanjian standar atau perjanjian baku.

Menurut Remi Sjahdeini menyatakan bahwa perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausalnya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan<sup>27</sup>.

Keabsahan perjanjian baku terletak pada penerimaan para pihak. Tak dapat dipungkiri bahwa dalam dunia perdagangan dan bisnis demi memperlancar dan mempercepat proses transaksi kehadiran perjanjian baku sangat diperlukan. Perjanjian baku yang dibuat oleh satu pihak ini akan mengikat para pihak ketika perjanjian tersebut ditandatangani oleh para pihak yang terkait.

#### 6. Jaminan Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen

Terdapat 3 jenis jaminan dalam perjanjian pembiayaan konsumen, yaitu:<sup>28</sup>

##### a. Jaminan Utama

Yaitu jaminan berupa kepercayaan dari kreditur kepada customer bahwa pihak customer dapat dipercaya dan sanggup membayar hutang-hutangnya. Contoh dari prinsip-prinsip pemberian kredit adalah prinsip 5 C.

Adapun yang dimaksud dengan prinsip 5 C adalah :<sup>29</sup>

<sup>27</sup> Sutan Remi Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta, 1993, hlm. 66.

<sup>28</sup> Munir Fuady, *Hukum Tentang Pembiayaan Dalam Teori dan Praktek*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002, hlm. 168.

<sup>29</sup> Prathama Rahardja, *Uang dan Perbankan*, Rineka Cipta, Jakarta, 1990, hlm. 11.

1) *Character* (watak)

Keadaan watak dan sifat dari customer, baik dalam kehidupan pribadi maupun dalam lingkungan usaha, yang mempengaruhi kesediaan untuk membayar kembali kredit yang akan diperolehnya.

2) *Capacity* (kemampuan)

Suatu penilaian mengenai kemampuan customer dalam mengembangkan dan mengendalikan usahanya, serta kesanggupan dalam menggunakan kredit yang diberikan. *Capacity* ini merupakan ukuran kemampuan membayar customer.

3) *Capital* (modal)

Merupakan modal usaha dari customer yang telah tersedia atau telah ada sebelum mendapatkan fasilitas kredit.

4) *Collateral* (jaminan)

*Collateral* berarti jaminan kredit. Berfungsi sebagai alat pengamanan atas kredit atau pembiayaan yang telah diberikan oleh pihak perusahaan pembiayaan konsumen selaku kreditur apabila customer wanprestasi.

5) *Condition of Economy*

Umumnya adalah penilaian terhadap kondisi ekonomi, baik regional, nasional maupun internasional. Artinya, dalam pemberian pembiayaan, perusahaan pembiayaan harus memperhatikan kondisi perekonomian mikro maupun makro.

#### b. Jaminan Pokok

Sebagai jaminan pokok terhadap transaksi pembiayaan konsumen adalah barang yang dibeli dengan dana atau fasilitas pembiayaan tersebut. Biasanya jaminan tersebut dibuat dalam bentuk *Fiduciary Transfer of Ownership* (Fidusia). Karena adanya jaminan fidusia ini, maka seluruh dokumen yang berkenaan dengan kepemilikan barang akan dipegang oleh pihak kreditur (pemberi dana) hingga kredit lunas.

#### c. Jaminan Tambahan

Dalam transaksi pembiayaan konsumen sering juga dimintakan jaminan tambahan, walaupun jaminan tambahan tersebut tidak seketat jaminan untuk pemberian kredit bank. Adapun jaminan tambahan yang diminta dapat berupa pengakuan hutang (*Promissory Notes*), atau Kuasa Menjual Barang, dan *Assignment of Proceed* (Cessie) dari asuransi. Disamping itu, sering juga dimintakan “persetujuan istri/suami” untuk konsumen pribadi, dan persetujuan komisaris/ Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) untuk konsumen perusahaan sesuai ketentuan Anggaran Dasarnya.

### D. Kajian Umum Tentang Perusahaan Pembiayaan Konsumen

#### 1. Pengertian Perusahaan Pembiayaan Konsumen

Menurut pasal 1 huruf (b) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 84/PMK.012/2006 Tentang Perusahaan Pembiayaan, pengertian perusahaan pembiayaan adalah badan usaha di luar bank dan lembaga keuangan bukan bank yang khusus didirikan untuk melakukan kegiatan

yang termasuk dalam bidang usaha lembaga pembiayaan. Bidang usaha yang dipilih sebagai fokus usaha dari perusahaan pembiayaan haruslah dalam ruang lingkup lembaga pembiayaan, meliputi sewa guna usaha, anjak piutang, usaha kartu kredit, dan pembiayaan konsumen.

Menurut pasal 3 ayat (2) Keppres Nomor 61 Tahun 1988 Tentang Lembaga Pembiayaan, perusahaan pembiayaan harus berbentuk perseroan terbatas atau koperasi. Kemudian dalam pasal 5 ayat (1) Keppres Nomor 61 Tahun 1988 Tentang Lembaga Pembiayaan disebutkan pula bahwa perusahaan pembiayaan tidak boleh atau dilarang menarik dana secara langsung dari masyarakat dalam bentuk giro, deposito, tabungan, dan surat sanggup bayar. Dapat menerbitkan surat sanggup bayar hanya sebagai jaminan atas hutang kepada bank yang menjadi krediturnya.

Pembinaan dan pengawasan terhadap perusahaan pembiayaan dilakukan oleh Departemen Keuangan (Menteri Keuangan) c.q Dirjen Lembaga Keuangan yang memiliki wewenang tunggal terhadap masalah yang menyangkut kebijakan perizinan, pembinaan, dan pengawasan operasional lembaga keuangan non bank.<sup>30</sup> Dalam pasal 33 ayat (1) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 84/PMK.012/2006 Tentang Perusahaan Pembiayaan menyebutkan pula bahwa perusahaan pembiayaan wajib menyampaikan kepada Menteri dengan tembusan kepada Bank Indonesia laporan keuangan bulanan, laporan kegiatan usaha semesteran, dan laporan keuangan tahunan yang telah diaudit oleh akuntan publik.

---

<sup>30</sup> O. P. Simorangkir. *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2004, hlm. 21.

Perusahaan pembiayaan yang memberikan pembiayaan kepada konsumen dengan sistem pembayaran angsuran untuk pengadaan barang kebutuhannya disebut perusahaan pembiayaan konsumen (*consumer finance company*). Menurut pasal 1 ayat (6) Keppres Nomor 61 Tahun 1988 Tentang Lembaga Pembiayaan menyebutkan bahwa perusahaan pembiayaan konsumen adalah badan usaha yang melakukan pembiayaan pengadaan barang untuk kebutuhan konsumen dengan sistem pembayaran angsuran atau berkala.

## 2. Sifat Dasar Kepemilikan Perusahaan Pembiayaan Konsumen

Sesuai dengan pasal 3 ayat (1) Keppres Nomor 61 Tahun 1988 Tentang Lembaga Pembiayaan, perusahaan pembiayaan konsumen dapat didirikan oleh suatu institusi non bank maupun oleh suatu bank, tetapi pada dasarnya antara bank yang mendirikan dengan perusahaan pembiayaan konsumen yang didirikan merupakan suatu badan usaha yang terpisah satu dengan yang lainnya.

Menurut dasar kepemilikannya, perusahaan pembiayaan konsumen dapat dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu :<sup>31</sup>

- a. Perusahaan pembiayaan konsumen yang merupakan anak perusahaan dari *supplier*.

Perusahaan pembiayaan konsumen ini dibentuk oleh perusahaan induknya, yaitu *supplier* untuk memperlancar penjualan barang atau jasanya. Mengingat perusahaan ini sengaja dibentuk untuk memperlancar penjualan barang atau jasa perusahaan induknya, maka

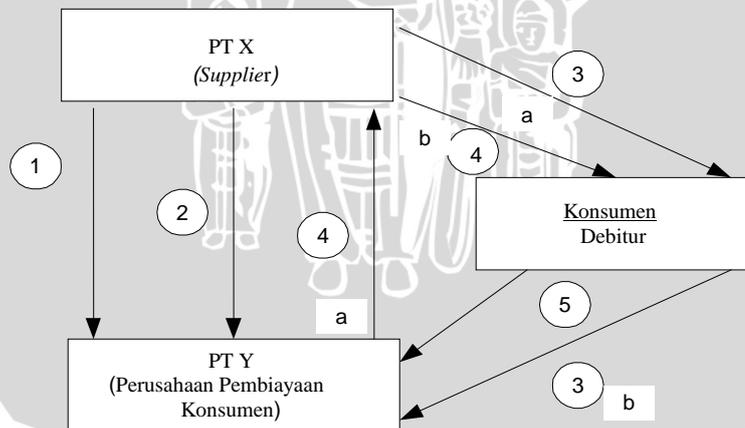
<sup>31</sup>Yenchan, *Sewa Guna Usaha, Anjak Piutang, dan Consumer Financing*, 2008, <http://www.docstoc.com>, Diakses pada tanggal 10 Mei 2008.

perusahaan pembiayaan konsumen jenis ini biasanya hanya melayani barang dan jasa yang diproduksi atau ditawarkan oleh perusahaan induknya.

Contoh: PT X adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jual beli elektronik. Mengingat daya beli masyarakat sedang menurun, maka PT X ingin memperlancar usahanya dengan cara mendirikan PT Y, yang merupakan suatu perusahaan pembiayaan konsumen yang khusus melayani kredit pembelian segala merek elektronik.

Tahap-tahap pelaksanaan perusahaan pembiayaan konsumen yang merupakan anak perusahaan dari *supplier* terlihat dari gambar 1 sebagai berikut:

**Gambar 1. Perusahaan Pembiayaan Konsumen yang Merupakan Anak Perusahaan dari *Supplier***



Sumber: Data Sekunder, diolah Mei 2008

Keterangan :

1. Pembentukan anak perusahaan.
2. Pembuatan perjanjian kerjasama pembiayaan konsumen.

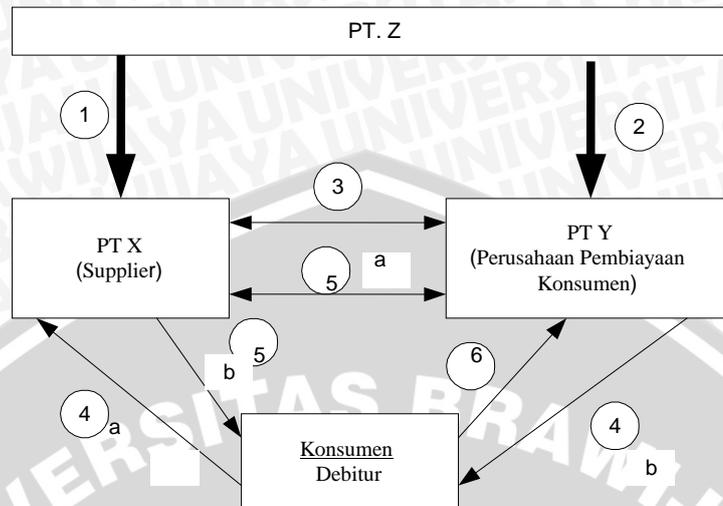
3. a. Perjanjian jual beli yang dibiayai oleh perusahaan pembiayaan konsumen.  
b. Perjanjian pembiayaan konsumen untuk pembelian di PT X
4. a. Pembayaran tunai  
b. Penyerahan barang
5. Pembayaran angsuran pokok dan bunga hingga lunas dengan jangka waktu tertentu.
- b. Perusahaan pembiayaan konsumen yang merupakan satu group usaha dengan *supplier*

Perusahaan pembiayaan konsumen jenis ini pada dasarnya tidak berbeda dengan perusahaan pembiayaan konsumen yang merupakan anak perusahaan dari *supplier*. Perusahaan pembiayaan ini biasanya juga hanya melayani pembiayaan pembelian barang dan jasa yang diproduksi oleh *supplier* yang masih satu grup usaha dengan perusahaan tersebut. Perbedaan hanya terletak pada hubungan antara *supplier* dengan perusahaan pembiayaan konsumen.

Contoh: PT. Z adalah perusahaan yang bergerak di berbagai bidang usaha. Salah satunya perusahaan yang bergabung di grup ini adalah PT. X yang bergerak di bidang pengembang. Demi peningkatan penjualan rumah tinggal, maka PT. Z membentuk satu perusahaan PT. Y yang bergerak di bidang pembiayaan konsumen.

Tahap-tahap pelaksanaan perusahaan pembiayaan konsumen yang merupakan satu group usaha dengan *supplier* terlihat dari gambar 2 sebagai berikut:

**Gambar 2. Perusahaan Pembiayaan Konsumen dari Perusahaan dalam Group yang Sama dengan Supplier**



Sumber: Data Sekunder, diolah Mei 2008

Keterangan :

1. Mempunyai salah satu anak kantor cabang perusahaan.
2. Membentuk anak perusahaan baru.
3. Pembuatan perjanjian kerjasama pembiayaan konsumen.
4. a. Perjanjian jual beli yang dibiayai oleh perusahaan pembiayaan konsumen.  
b. Perjanjian pembiayaan konsumen atas pembelian di PT X.
5. a. Pembayaran tunai.  
b. Penyerahan barang.
6. Pembayaran angsuran pokok dan bunga hingga lunas selama jangka waktu tertentu.
- c. Perusahaan pembiayaan konsumen yang tidak mempunyai kaitan kepemilikan dengan *supplier*.

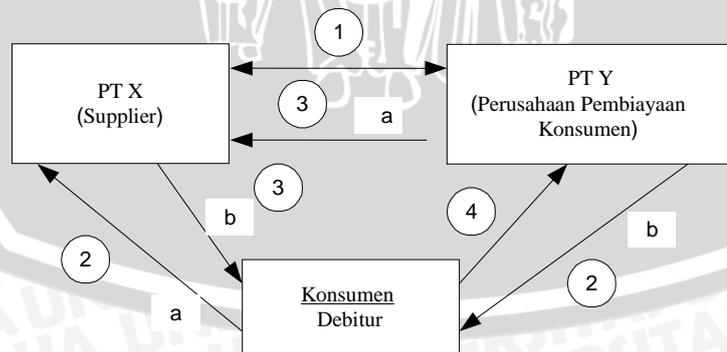
Perusahaan pembiayaan konsumen yang tidak mempunyai kaitan kepemilikan dengan *supplier* biasanya tidak hanya melayani

pembiayaan atas pembelian barang pada satu supplier saja. Perusahaan pembiayaan ini bisa melayani pembiayaan pembelian pada *supplier* yang lain, sedangkan spesialisasi perusahaan pembiayaan konsumen biasanya pada jenis atau tipe barang dan daerah pemasarannya. Perusahaan pembiayaan konsumen ada yang spesialis pada pembiayaan pembelian barang tertentu saja.

Contoh: PT X adalah sebuah perusahaan produsen mebel di Kota Solo, dan untuk memperlancar penjualannya perusahaan ini bekerjasama dengan sebuah perusahaan pembiayaan konsumen yaitu PT. Y yang bergerak dalam bidang penjualan berbagai mebel di Kota Solo.

Tahap-tahap pelaksanaan perusahaan pembiayaan konsumen yang tidak mempunyai kaitan kepemilikan dengan *supplier* terlihat dari gambar 3 sebagai berikut :

**Gambar 3. Perusahaan Pembiayaan Konsumen dari Perusahaan yang Tidak Mempunyai Kaitan Kepemilikan dengan *Supplier***



Sumber: Data Sekunder, diolah Mei 2008

Keterangan :

1. Pembuatan perjanjian kerjasama pembiayaan konsumen.

2. a. Perjanjian jual beli yang dibiayai oleh perusahaan pembiayaan konsumen.  
b. Perjanjian pembiayaan konsumen atas pembelian di PT X.
3. a. Pembayaran tunai.  
b. Penyerahan barang.
4. Pembayaran angsuran pokok dan bunga hingga lunas selama jangka waktu tertentu.

### **E. Kajian Umum Tentang Pembiayaan Konsumen**

#### **1. Pengertian Pembiayaan**

Menurut Munir Fuady, pembiayaan adalah suatu penyediaan uang atau yang dipersamakan dengannya, yang didasari atas perjanjian pembiayaan atau perjanjian lain antara pihak pemberi biaya (bank, perusahaan, atau perorangan) dengan pihak penerima pembiayaan (debitur) yang mewajibkan pihak debitur untuk melunasi hutang yang terbit dari pembiayaan tersebut dalam jangka waktu tertentu, dimana imbalan jasanya kepada pihak kreditur (pemberi pembiayaan) diberikan hak untuk mendapatkan bunga, imbalan, pembagian hasil keuntungan, atau sewa selama masa pembiayaan tersebut berlangsung.<sup>32</sup>

Dengan kata lain, pembiayaan adalah penyediaan dana atau uang yang terjadi berdasarkan perjanjian pembiayaan yang telah disepakati oleh para pihak. Pihak kreditur selaku pemberi biaya akan memperoleh imbalan jasa berupa bunga, imbalan, pembagian hasil keuntungan atau sewa atas

<sup>32</sup> Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002, hlm.111.

perjanjian pembiayaan yang terjadi, sedangkan pihak debitur selaku penerima pembiayaan wajib melunasi hutangnya kepada pihak kreditur sesuai dengan yang diperjanjikan dalam perjanjian pembiayaan..

## 2. Macam-macam Pembiayaan

Umumnya pembiayaan yang dilakukan oleh lembaga pembiayaan yang tertuang dalam perjanjian itu meliputi :<sup>33</sup>

### a. Perjanjian sewa guna usaha

Adalah perjanjian penyediaan barang modal secara sewa guna usaha untuk dipergunakan *lease* selama jangka waktu berdasarkan pembayaran secara berkala.

### b. Perjanjian anjak piutang (*factoring company*)

Adalah perjanjian pembiayaan dalam bentuk pembelian, dan atau pengalihan, serta pengurusan piutang atau tagihan jangka pendek suatu perusahaan dari transaksi perdagangan dalam atau luar negeri.

### c. Perjanjian modal ventura

Adalah perjanjian untuk menyertakan modal dalam satu perusahaan mitra usaha untuk :

- 1) Pengembangan suatu penemuan baru.
- 2) Pengembangan perusahaan yang pada tahap awal usahanya mengalami kesulitan dana.
- 3) Membantu perusahaan yang berada pada tahap pengembangan.

<sup>33</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Kerangka Dasar Hukum Perjanjian (Kontrak)*, Dalam Peter Mahmud Marzuki, Paramita Prananingtyas, dan Ningrum Natasya Sirait (Eds), *Hukum Kontrak di Indonesia*, Elips, Jakarta, 1998, hlm. 26-28.

- 4) Membantu perusahaan yang berada dalam tahap kemunduran usaha.
- 5) Pengembangan proyek penelitian dan rekayasa.
- 6) Pengembangan berbagai penggunaan teknologi baru dan ahli teknologi baik dari dalam maupun luar negeri.
- 7) Membantu pengalihan pemilikan perusahaan.

Penyertaan modal dalam tiap pasangan usaha bersifat sementara dan tidak boleh melebihi jangka waktu 10 tahun.

d. Perjanjian kartu kredit

Adalah perjanjian untuk menerbitkan kartu kredit yang dapat dimanfaatkan oleh pemegang kartu kredit untuk pembayaran barang atau jasa.

e. Perjanjian pembiayaan konsumen

Adalah perjanjian penyediaan dana bagi konsumen untuk pembelian barang yang pembayarannya dilakukan secara angsuran dalam bentuk sewa beli dan jual beli angsuran.

3. Pengertian Pembiayaan Konsumen

Istilah dari pembiayaan konsumen ini merupakan terjemahan dari kata *Consumer Finance*. Pembiayaan konsumen sebagai suatu kegiatan yang dilakukan dalam bentuk penyediaan dana bagi konsumen untuk pembelian barang yang pembayarannya dilakukan secara angsuran atau berkala oleh konsumen.<sup>34</sup>

<sup>34</sup> Munir Fuady, *Hukum Tentang Pembiayaan Dalam Teori dan Praktek*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002, hlm. 162.

Menurut Ketut Rindjin, pengertian pembiayaan konsumen adalah kredit yang diberikan kepada konsumen guna pembelian barang-barang konsumsi dan jasa-jasa seperti yang diberikan pada pinjaman-pinjaman yang digunakan untuk tujuan-tujuan produktif atau dagang (bisnis).<sup>35</sup>

*Consumer Finance* atau disebut pembiayaan konsumen merupakan suatu pinjaman atau kredit yang diberikan oleh suatu perusahaan pembiayaan kepada nasabah atau debitur untuk pembelian barang atau jasa yang akan langsung di konsumsi oleh nasabah atau debitur dan bukan untuk tujuan produksi maupun distribusi.

Lebih lanjut, Ketut Rindjin menyatakan bahwa kredit yang demikian itu dapat mengandung resiko yang lebih besar daripada kredit dagang biasa, maka daripada itu biasanya kredit ini diberikan dengan tingkat bunga yang lebih tinggi.<sup>36</sup>

Pembiayaan konsumen atau yang dikenal juga dengan istilah pembiayaan konsumtif ini diartikan sebagai pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi dan akan habis setelah kebutuhan terpenuhi.<sup>37</sup> Menurut pendapat Handowo Dipo, pembiayaan konsumen ini dapat diartikan sama dengan kredit konsumen, yaitu kredit yang diberikan untuk mendanai pembelian mobil, rumah, dan aktiva pribadi lainnya.<sup>38</sup> Perbedaannya hanya terletak pada perusahaan jasa keuangan yang membiayainya. Pembiayaan konsumen dibiayai oleh perusahaan

<sup>35</sup> Ketut Rindjin, *Pengantar Perbankan dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, PT. Gramedia Utama, Jakarta, 2000, hlm.146.

<sup>36</sup> *Loc Cit*

<sup>37</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, Gema Insani, Jakarta, 2001, hlm. 25.

<sup>38</sup> Handowo Dipo, *Sukses Memperoleh Dana Usaha*, Pustaka Utama Grafiti, Jakarta, 1993, hlm. 210.

pembiayaan (*financing company*), sedangkan kredit konsumen dibiayai oleh bank.<sup>39</sup>

Ketentuan pasal 1 huruf (g) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 84/PMK.012/2006 tentang Perusahaan Pembiayaan berbunyi:

Pembiayaan konsumen (*Consumer Finance*) adalah kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan pembayaran secara angsuran.

Selanjutnya, kegiatan dari pembiayaan konsumen ini dipertegas lagi dalam pasal 6 ayat (1) yang menyatakan bahwa kegiatan pembiayaan konsumen dilakukan dalam bentuk penyediaan dana untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan pembayaran secara angsuran. Kebutuhan-kebutuhan konsumen tersebut terdiri dari pembiayaan kendaraan bermotor, pembiayaan alat-alat rumah tangga, dan pembiayaan barang-barang elektronik, serta pembiayaan perumahan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka disimpulkan :

- a. Pembiayaan konsumen merupakan salah satu alternatif pembiayaan yang dapat diberikan kepada konsumen dengan obyek pembiayaan konsumen berupa barang kebutuhan konsumen seperti pembiayaan kendaraan bermotor, pembiayaan alat-alat rumah tangga, pembiayaan barang-barang elektronik, serta pembiayaan perumahan.
- b. Sistem pembayaran angsuran dilakukan secara berkala dengan jangka waktu tertentu, dan ditagih langsung kepada konsumen.

---

<sup>39</sup> Abdulkadir Muhammad dan Rilda Muniarti, *Op Cit*, 2000, hlm.246.

## F. Kajian Umum Tentang Kredit Macet

Kredit macet atau *problem loan* adalah kredit yang mengalami kesulitan pelunasan akibat adanya faktor-faktor atau unsur-unsur kesengajaan atau karena kondisi di luar kemampuan.<sup>40</sup>

Kredit yang diberikan kepada para debitur selalu ada resiko berupa kredit tidak dapat kembali tepat pada waktunya yang dinamakan kredit bermasalah atau *Non Performing Loan* (NPL). Bank Indonesia melalui Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 31/147/KEP/DIR tanggal 12 November 1998 memberikan penggolongan mengenai kualitas kredit sebagai berikut :<sup>41</sup>

1. Lancar

Kredit digolongkan lancar jika pembayaran tepat waktu, dan tidak ada tunggakan, serta sesuai perjanjian kredit.

2. Dalam perhatian khusus

Kredit digolongkan dalam perhatian khusus, jika terdapat tunggakan pembayaran pokok dan/atau bunga sampai dengan 90 hari (3 bulan).

3. Kurang lancar

Kredit digolongkan kurang lancar, jika terdapat tunggakan pembayaran pokok dan/atau bunga yang telah melampaui 90 hari sampai dengan 180 hari (6 bulan).

<sup>40</sup> Dahlan Siamat, *Manajemen Bank Umum*, Intermedian, Jakarta, 1993, hlm.324.

<sup>41</sup> Sutarno, *Aspek-aspek Hukum Perkreditan Pada Bank*, CV Alfabeta, Jakarta, 2003, hlm. 263

#### 4. Diragukan

Kredit digolongkan diragukan, jika terdapat tunggakan pembayaran pokok dan/atau bunga yang telah melampaui 180 hari sampai dengan 270 hari (9 bulan).

#### 5. Macet

Kredit digolongkan macet, jika terdapat tunggakan pokok dan/atau bunga yang telah melampaui 270 hari (9 bulan lebih).

Untuk menentukan kualitas kredit masuk lancar, dalam perhatian khusus, kurang lancar, diragukan atau macet, dapat dinilai dari 3 (tiga) aspek, yaitu :<sup>42</sup>

1. Prospek usaha, yaitu dengan melihat kelangsungan usaha atau manajemen perusahaan.
2. Kinerja (*performace*) debitur, yaitu dengan menilai apakah debitur mengalami kerugian, tidak mampu memenuhi seluruh kewajiban dan kegiatan usaha tidak dapat dipertahankan, dan perhitungan rasio utang terhadap modal.
3. Kemampuan membayar, yaitu dengan menilai adakah pelanggaran yang dilakukan terhadap persyaratan pokok dalam perjanjian kredit.

Terjadinya kasus kredit macet ini, biasanya diakibatkan oleh nasabah atau debitur mengingkari janji dalam membayar bunga dan kredit induk yang telah jatuh tempo, sehingga terjadi keterlambatan pembayaran atau sama sekali tidak ada pembayaran angsuran.

---

<sup>42</sup>Sutarno, *Ibid*, 2003, hlm.264

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Metode Pendekatan

Metode pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *yuridis sosiologis*. Pendekatan yuridis digunakan untuk mengkaji secara mendalam pasal 2 dan 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah Bagi Lembaga Keuangan Non Bank. Sedangkan, pendekatan sosiologis difokuskan pada kajian yang berhubungan dengan kenyataan-kenyataan yang terjadi di lapangan terkait penerapan pasal 2 dan 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 dalam perjanjian pembiayaan konsumen handphone, termasuk hambatan serta upaya yang dilakukan oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang guna mencegah mencegah kredit macet.

##### B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang. Alasan pemilihan lokasi pada perusahaan ini disebabkan karena :

1. PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang merupakan salah satu perusahaan pembiayaan yang memiliki fokus usaha di pembiayaan konsumen barang elektronik, termasuk handphone.
2. PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang merupakan perusahaan pembiayaan konsumen yang terkenal dengan proses cepat dan

terpercaya karena telah bekerjasama dengan banyak distributor barang elektronik serta memiliki kantor cabang yang tersebar di Indonesia.

3. Adanya kasus kredit macet atas pembayaran angsuran dalam perjanjian pembiayaan konsumen handphone.

### C. Jenis dan Sumber Data

#### 1. Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah sebagai berikut :

##### a. Data Primer

Merupakan data yang didapat dari kegiatan penelitian langsung di PT. Adira Quantum Multifinance, Tbk Cabang Malang mengenai masalah implementasi pasal 2 dan 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 dalam perjanjian pembiayaan konsumen handphone, termasuk hambatan, serta upaya yang dilakukan guna mencegah kredit macet.

##### b. Data Sekunder

Merupakan data yang digunakan sebagai penunjang dari data primer.

Dalam data sekunder ini terdiri atas :

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (khususnya Buku III)
- 2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan terhadap UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (khususnya pasal 1 ayat (2), pasal 2, pasal 8 ayat (1))

- 3) Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 1988 tentang Lembaga Pembiayaan (khususnya pasal 1 ayat (2); 1 ayat (4); 2 ayat (1); 3 ayat (1) dan (2); 5 ayat (1))
- 4) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah Bagi Lembaga Keuangan Non Bank (khususnya pasal 2 dan 3)
- 5) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 84/PMK.012/2006 tentang Perusahaan Pembiayaan (khususnya pasal 1 huruf (b); 1 huruf (g); 6 ayat (1); dan 33 (1))
- 6) Dokumen atau arsip dari PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, yaitu FAP (Formulir Aplikasi Pembiayaan), FDPB (Formulir Data Pembiayaan dan Barang), lembar Persetujuan Pembiayaan, dan dokumen *credit policy*.
- 7) Buku atau literatur
- 8) Majalah
- 9) Jurnal
- 10) Penelusuran situs internet

## 2. Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data diperoleh dengan cara :

### a. Data Primer

Diperoleh melalui pencarian informasi atau data langsung pada PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang kepada karyawan di divisi *distribution*, divisi *operation*, divisi *risk management*, divisi *collection*, dan nasabah atau debitur, sehingga penulis memperoleh

gambaran yang jelas mengenai implementasi pasal 2 dan 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 dalam perjanjian pembiayaan konsumen handphone, termasuk hambatan, serta upaya yang dilakukan guna mencegah kredit macet dalam praktek.

b. Data Sekunder

Diperoleh melalui studi kepustakaan yang bersumber dari berbagai buku atau literatur, dokumen atau arsip yang berhubungan dengan implementasi pasal 2 dan 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 dalam perjanjian pembiayaan konsumen handphone, termasuk hambatan, dan upaya yang dilakukan guna mencegah kredit macet.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk pengumpulan data primer maupun data sekunder dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Data Primer, meliputi :

a. Wawancara

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis wawancara berstruktur dan tidak berstruktur. Pewawancara membuat daftar pertanyaan yang akan disajikan, tetapi cara pengajuan atau penyajian pertanyaan-pertanyaan diserahkan kepada kebijaksanaan pewawancara sendiri<sup>1</sup> asal tetap mengenai hal-hal yang berkaitan dengan masalah implementasi dari pasal 2 dan 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor

<sup>1</sup> Moh. Pabundu Tika., *Metodologi Riset Bisnis*, PT Bumi Aksara , Jakarta, 2006, hlm. 50.

74/PMK.012/2006 dalam perjanjian pembiayaan konsumen handphone, termasuk hambatan serta upaya yang dilakukan dari PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang guna mencegah kredit macet sehingga dapat diperoleh keterangan yang mendalam dan jelas.

b. Studi Dokumentasi

Yaitu dilakukan dengan cara menelusuri dokumen atau arsip dari PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang terkait implementasi dari pasal 2 dan 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 dalam perjanjian pembiayaan konsumen handphone, termasuk hambatan serta upaya yang dilakukan dari PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang guna mencegah kredit macet.

2. Data Sekunder

Dilakukan dengan cara penelusuran kepustakaan bahan-bahan yang berupa peraturan perundang-undangan, buku atau literatur, studi dokumentasi dokumen atau arsip dari PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, serta penelusuran situs internet terkait dengan implementasi dari pasal 2 dan 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 dalam perjanjian pembiayaan konsumen handphone, termasuk hambatan serta upaya yang dilakukan dari PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang guna mencegah kredit macet.

## E. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah para pihak dalam pelaksanaan perjanjian pembiayaan konsumen handphone di PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, meliputi seluruh karyawan atau staff di semua divisi, dan nasabah atau debitur penerima pembiayaan konsumen handphone.

### 2. Sampel

Teknik pengambilan sampel didasarkan pada *purpose sampling*, yaitu bertujuan untuk memilih responden yang dapat memberikan keterangan yang berkaitan dengan obyek penelitian sehingga diperoleh data faktual.<sup>2</sup>

Dalam penelitian ini penulis memilih responden terdiri dari :

- a. Divisi *Distribution*, bagian *Sales Counter* PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang (1 orang).
- b. Divisi *Collection*, bagian *Account Receiveble Head* PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang (1 orang).
- c. Divisi *Risk Management*, bagian *Credit Analyst* PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang (1 orang).
- d. Divisi *Operation*, bagian *Administration Head* PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang (1 orang).
- e. Nasabah atau debitur PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang (1 orang).

---

<sup>2</sup> Ronny Hanitjio, *Metodologi Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1988, hlm.5.

## F. Metode Analisis Data

Metode analisis data berisi cara-cara menganalisis serta pemanfaatan data yang terkumpul untuk digunakan dalam pemecahan masalah penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *Deskriptif Kualitatif*<sup>3</sup>. Data yang diperoleh dinyatakan dalam bentuk kalimat atau uraian untuk menjelaskan secara deskriptif suatu masalah. Data yang diperoleh adalah data yang terkait dengan implementasi dari pasal 2 dan 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang dalam perjanjian pembiayaan konsumen handphone guna mencegah kredit macet, termasuk hambatan serta upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang untuk mencegah terjadinya kredit macet.

## G. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini meliputi :

### 1. Perjanjian pembiayaan konsumen

Adalah perbuatan persetujuan pembiayaan yang diadakan antara perusahaan pembiayaan dengan nasabah atau debitur untuk pembiayaan pengadaan barang-barang kebutuhan konsumen serta jual beli antar pemasok dengan konsumen.<sup>4</sup>

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan perjanjian pembiayaan konsumen adalah berupa FAP (Formulir Aplikasi Pembiayaan). FAP (Formulir Aplikasi Pembiayaan) merupakan perbuatan persetujuan antara

<sup>3</sup> Koentjaraningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, PT. Gramedia, Jakarta, 1983, hlm.382

<sup>4</sup> Abdulkadir Muhammad dan Rilda Muniarti, *Op Cit*, 2000, hlm.247.

PT. Adira Quantum Multifinance, Tbk Cabang Malang dengan nasabah atau debitur dalam pembiayaan handphone.

## 2. Handphone

Handphone (disingkat HP) atau disebut pula sebagai telepon seluler (disingkat ponsel) adalah perangkat telekomunikasi elektronik yang mempunyai kemampuan dasar yang sama dengan telepon konvensional, namun dapat dibawa ke mana-mana (portabel, *mobile*) dan tidak perlu disambungkan dengan jaringan telepon menggunakan kabel (nirkabel, *wireless*).<sup>5</sup>

## 3. Perusahaan pembiayaan konsumen

Adalah badan usaha yang melakukan pembiayaan pengadaan barang untuk kebutuhan konsumen dengan sistem pembayaran angsuran atau berkala, atau perusahaan yang berstatus sebagai pemberi atau penyedia dana dalam bentuk transaksi pembelian yang akan dilakukan oleh konsumen.<sup>6</sup>

Dalam penelitian ini, perusahaan pembiayaan konsumen yang dimaksud adalah PT. Adira Quantum Multifinance, Tbk Cabang Malang.

## 4. Kredit macet

Adalah suatu keadaan apabila pihak nasabah atau debitur mengalami keterlambatan pembayaran angsuran akibat adanya faktor-faktor kesengajaan atau karena kondisi di luar kemampuan bahkan tidak dapat melakukan pembayaran anggurannya sama sekali.

<sup>5</sup> *Pengertian Telepon Genggam*, <http://id.wikipedia.org>, Diakses pada tanggal 8 Mei 2008.

<sup>6</sup> Richard Burton Simatupang, *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, Rineka Cipta, Jakarta, 2003, hlm.97.

## BAB IV

### IMPLEMENTASI PASAL 2 DAN 3 PERATURAN MENTERI KEUANGAN

#### NOMOR 74/ PMK.012/ 2006 DALAM PERJANJIAN PEMBIAYAAN

#### KONSUMEN HANDPHONE GUNA MENCEGAH KREDIT MACET

( Studi di PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang )

#### A. Gambaran Umum PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang

##### 1. Sejarah Singkat PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang

PT. Adira Quantum Multifinance, tbk yang didirikan pada tahun 2003 merupakan perusahaan terbaik dan terpercaya di sektor pembiayaan konsumen bidang pembiayaan konsumen untuk barang elektronik dan furniture. Pada bulan Maret 2004, PT. Adira Quantum Multifinance, tbk melakukan penawaran saham perdana, yang diikuti dengan pengalihan 90,0 % kepemilikan pemegang saham lama melalui penempatan terbatas ke PT. Bank Danamon Indonesia tbk (Bank Danamon), salah satu bank swasta nasional terbesar yang dimiliki oleh Grup Temasek dari Singapura.

Dengan dukungan dana dari Bank Danamon, PT. Adira Quantum Multifinance, tbk terus mengembangkan usahanya dengan menciptakan keunggulan kompetitif yang dapat menghasilkan nilai yang tinggi, baik bagi nasabah atau debitur maupun pemegang saham. Hingga kini PT. Adira Quantum Multifinance, tbk telah berkembang dengan memiliki sebanyak 46 kantor cabang yang tersebar di Indonesia.

Khusus untuk kantor cabang Malang, PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang didirikan sejak tahun 2005 dengan

alamat kantor di Ruko Griya Mandiri Permai, Jalan Terusan Bendungan Sigura-Gura Nomor 2 Malang. Kemudian pada tahun 2007 hingga sekarang pindah alamat kantor di Komplek Ruko Retawu Nomor B-2, Jalan Simpang Wilis Malang. Hingga periode Juni 2008, PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang telah memperkerjakan karyawan sebanyak 83 orang.

## 2. Visi dan Misi PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang

### a. Visi

Visi yang dimiliki PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang adalah peduli dan membantu jutaan orang mencapai kesejahteraan. Semua orang di PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang memiliki perhatian yang tulus dan mendalam terhadap semua pihak yang berkepentingan dengan memfasilitasi dan mencapai hasil yang memuaskan bagi semua nasabah, karyawan, mitra masyarakat, dan pemegang saham dimana saja, sehingga meraih kehidupan yang lebih baik secara keuangan, intelektual, dan sosial.

### b. Misi

Misi yang diemban PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang adalah bertekad untuk menjadi perusahaan pembiayaan konsumen terkemuka di Indonesia. Suatu organisasi yang berpusat pada nasabah dengan menawarkan nilai yang unik untuk masing-masing nasabah melalui keunggulan penjualan dan pelayanan yang didukung oleh teknologi kelas dunia.

Aspirasi kami adalah menjadi perusahaan pembiayaan pilihan untuk berkarya dan dihormati oleh nasabah, karyawan, pemegang saham, regulator, dan komunitas dimana kami berada.

*Our Corporate Value* PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang :

1) Peduli

PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang memiliki perhatian yang tulus terhadap kebaikan dan kemajuan sesama.

Perilaku dasar :

- a) Saya merespon kejadian yang terjadi di sekitar kita.
- b) Jika menemukan masalah, saya menanganinya.
- c) Saya mendengar dengan tulus untuk memahami pandangan orang lain.
- d) Saya peka terhadap kebutuhan *stakeholder* kita.
- e) Saya mengantisipasi kemungkinan terjadinya masalah dan mengambil langkah-langkah untuk mengatasinya

2) Jujur

PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang memegang kebenaran pada diri sendiri dan orang lain tanpa ada yang disembunyikan.

Perilaku dasar :

- a) Saya berperilaku dengan standar integritas yang tinggi.
- b) Saya berbicara secara terbuka dan terus terang berdasarkan kenyataan yang saya lihat.

- c) Saya berani berbicara sewaktu saya mengetahui adanya sesuatu yang tidak benar.
  - d) Saya membangun kepercayaan melalui tindakan tanpa motif tersembunyi.
- 3) Mengupayakan yang terbaik

PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang berani mencari cara yang lebih baik dalam bekerja dengan mempertimbangkan risiko yang ada tanpa mengorbankan ketangguhan perusahaan kita.

Perilaku dasar :

- a) Saya tidak pernah menyerah untuk mencari solusi yang baik.
  - b) Saya mengerjakan pekerjaan saya dengan kualitas yang terbaik.
  - c) Saya mengkaji semua ide-ide termasuk ide yang tidak biasa, selalu mencari, dan berinvestasi untuk menghasilkan ide yang dapat menjadi acuan bagi industri kita.
  - d) Saya bersedia mengambil resiko yang terukur dan saya meyakinkan orang lain untuk mendapat dukungan.
- 4) Kerjasama

PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang meraih hasil yang lebih baik sebagai sebuah tim melalui kekuatan dari kemajemukan di antara kita.

Perilaku dasar :

- a) Keseluruhan PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang perhatian utama saya.

- b) Saya menghargai perbedaan adalah sebuah kekuatan
- c) Saya menciptakan sinergi dengan mencari pendapat orang lain, guna melengkapi pemikiran saya dan mendapatkan bantuan mereka pada saat pelaksanaan.
- d) Saya siap membantu orang lain jika saya dibutuhkan.
- e) Saya tidak akan membiarkan rekan saya gagal.

5) Profesionalisme yang disiplin

PT. Adira Quantum Multifinance, Tbk Cabang Malang bebas bertindak dengan menjunjung standar dan etika tertinggi profesi kita melalui orang yang disiplin, pikiran orang yang disiplin, dan tindakan yang disiplin.

Perilaku dasar :

a) Orang yang disiplin

- (1) Saya memimpin dengan memberikan contoh.
- (2) Saya mempernalarui diri saya dengan berkembang terakhir profesi saya.

b) Pikiran yang disiplin

- (1) Saya bisa menerima jika sesuatu tidak berjalan sebagaimana mestinya dan berani untuk memperbaikinya.
- (2) Saya tahu sasaran dan fokus pada sasaran tersebut.

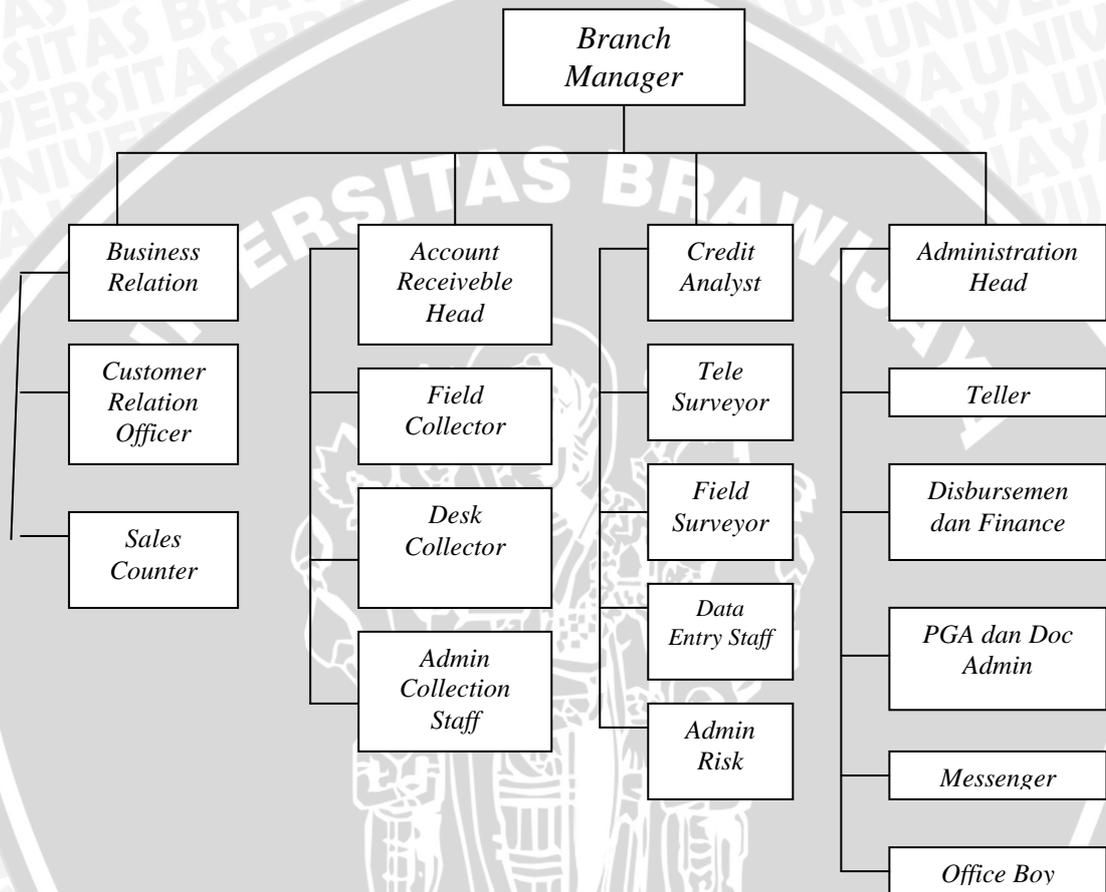
c) Tindakan yang disiplin.

- (1) Saya melaksanakan apa yang diharapkan dengan tepat.
- (2) Saya mempunyai rasa memiliki atas tanggung jawab saya dan bertanggung jawab atas tindakan saya.

3. Struktur Organisasi PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang

Struktur organisasi untuk periode Juni 2008 di PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang terdapat dalam gambar 4 di bawah ini :

**Gambar 4. Struktur Organisasi Cabang Malang Periode Juni 2008**



Sumber: Data Sekunder, diolah Juni 2008

Uraian jabatan dari masing-masing jabatan dari struktur organisasi PT.

Adira Quantum Muktifinance, tbk Cabang Malang, sebagai berikut:

a. Jabatan : *Branch Manager*

Bertanggung jawab kepada : *Area Marketing Manager*

Tujuan dan tanggung jawab utama jabatan :

- 1) Mengelola dan mengkoordinasi fungsi *sales* dan *marketing* kantor cabang untuk mencapai target dan *budget* kantor cabang serta mewakili kepentingan perusahaan di wilayah keberadaan kantor cabang sesuai kewenangan yang ada.
- 2) Membina hubungan dengan *principal* dan *merchant* untuk mencapai kerjasama dalam program dan promosi
- 3) Meningkatkan kontribusi *merchant* yang sudah bekerjasama dengan Adira Quantum
- 4) Menjalankan strategi *sales* dan *marketing* dalam rangka mencapai target *booking* yang telah ditetapkan.
- 5) Mengelola kinerja karyawan *marketing* kantor cabang dalam rangka mencapai target yang telah ditetapkan.

b. Jabatan : *Business Relation*

Bertanggung jawab kepada : *Branch Manager*

Divisi : *Distribution*

Tujuan dan bertanggung jawab utama jabatan :

- 1) Menjalin hubungan kerjasama dengan *merchant* untuk mendukung pencapaian target penjualan.
- 2) Bertanggung jawab terhadap *merchant contribution* dan portofolio.
- 3) Menjalin komunikasi dan hubungan baik dengan *merchant*.
- 4) Membuat dan mengirimkan laporan penjualan kantor cabang ke divisi *sales* dan *marketing traditional market* kantor pusat.
- 5) Menganalisis kompetitor di kantor cabang.
- 6) Menjalankan program nasional sesuai prosedur.

7) Membuat dan menjalankan program kantor cabang.

c. Jabatan : *Customer Relation Officer*

Bertanggung jawab kepada : *Administration Head*

Divisi : *Distribution*

Tujuan dan tanggung jawab utama jabatan :

- 1) Melakukan tugas administratif dan pelayanan pra dan pasca kepada jajaran terkait kantor cabang dan konsumen.
- 2) Melakukan pengendalian atas status data aplikasi secara harian.
- 3) Membuat laporan *summary* data pending dan menganalisa sebab-sebab data pending.
- 4) Pengiriman status aplikasi via SMS kepada konsumen dan *merchant*.
- 5) Melakukan pengelolaan atas transaksi Kredit Kita card.
- 6) Melakukan pelayanan atas keluhan konsumen serta menerima dan menindaklanjuti masukan–masukan yang timbul dari konsumen.

d. Jabatan : *Sales Counter*

Bertanggung jawab Kepada : *Sales Coordinator*

Divisi : *Distribution*

Tujuan dan tanggung jawab utama jabatan :

- 1) Mendukung pencapaian target penjualan kantor cabang melalui *merchant* yang sudah kerjasama dan event pameran yang di laksanakan.
- 2) Memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah atau debitur dan *merchant*.

3) Mengatasi *complain*, baik dari nasabah atau debitur ataupun *merchant*.

e. Jabatan : *Account Receivable Head*

Bertanggung jawab kepada : *Branch Manager*

Divisi : *Collection*

Tujuan dan tanggung jawab utama jabatan :

- 1) Mengurangi kerugian perusahaan melalui penagihan yang efektif dan efisien dengan mengkoordinir, mengarahkan, mengontrol atau *meriview collection* di kantor cabang tersebut dan menganalisis data *collection* yang berjalan.
- 2) Menganalisa laporan *collection* serta membuat usulan penyelesaian masalah *collection* di daerah masing-masing.
- 3) Menyusun rencana kerja, membagi tugas serta mengkoordinasi pelaksanaan *collection* di kantor cabang.
- 4) Mendorong dan memotivasi *desk collector coordinator* dan *field collector coordinator* dalam peningkatan hasil dan produktifitas sesuai yang di harapkan.
- 5) Membina hubungan dengan instansi terkait.
- 6) Bertanggung jawab terhadap barang tarikan dan penyelesaiannya sesuai dengan barang asli.
- 7) Membuat laporan kepada *manajemen collection* Kantor Pusat.
- 8) Menyusun starategi penanganan kredit bermasalah.

f. Jabatan : *Field Collector*

Bertanggung jawab kepada : *Account Receivable Head*

Divisi : *Collection*

Tujuan dan tanggung jawab utama jabatan :

- 1) Menagih nasabah atau debitur yang sudah *overdue* untuk mendapatkan kembali asset perusahaan.
- 2) Menerima daftar kunjungan harian *collector* dan membuat laporan hasil kunjungan pada hari yang sama.
- 3) Membuat daftar kerja eksekutor untuk melakukan penarikan barang.
- 4) Menerima dan menyetorkan pembayaran angsuran pada hari yang sama.

g. Jabatan : *Desk Collector*

Bertanggung jawab kepada : *Account Receivable Head*

Divisi : *Collection*

Tujuan dan tanggung jawab utama jabatan :

- 1) Menelpon nasabah yang telah jatuh tempo untuk mengingatkan agar melakukan pembayaran
- 2) Membuat laporan daftar nasabah yang telah dihubungi berikut hasilnya.
- 3) Melakukan koordinasi dengan bagian *finance* apabila terdapat pembayaran angsuran nasabah yang belum tercatat.

h. Jabatan : *Admin Collection Staff*

Bertanggung jawab kepada : *Account Recaiveble Head*

Divisi : *Collection*

Tujuan dan tanggung jawab utama jabatan :

- 1) Melaksanakan semua tugas administratif, distribusi, dan kontrol dokumen *collection* untuk mendukung kegiatan kerja jajaran *collection* kantor cabang.
- 2) Membagikan target *account* yang dibuat *Collection Head* kepada tiap *desk collector*, *field collector* dan *professional collector*.
- 3) Menerbitkan dan mendistribusikan dokumen *collection* kepada bagian *collection* dengan persetujuan dari *collection Head* masing-masing.
- 4) Melakukan pencatatan atas hasil penagihan yang dilakukan oleh jajaran *collection* dan menyimpan dokumen hasil penagihan tersebut dengan baik dan benar.
- 5) Mencetak dan menerbitkan laporan-laporan untuk mendukung tugas jajaran *collection*
- 6) Menerbitkan laporan *collection* bulanan sesuai dengan format yang telah di tentukan oleh jajaran *collection* kantor pusat.
- 7) Memberikan masukan kepada *collection head* tentang kinerja dari setiap jajaran *collection*
- 8) Menjaga keamanan dan kerahasiaan data dari pihak-pihak yang tidak berkepentingan.

- i. Jabatan : *Credit Analyst*  
Bertanggung jawab kepada : *Branch Manager*  
Divisi : *Risk Management*  
Tujuan dan tanggung jawab utama jabatan :

- 1) Menjaga agar proses kredit kantor cabang dapat berjalan dengan baik dan berkualitas
  - 2) Menjadi anggota Komite Kredit kantor cabang
  - 3) Merekomendasi keputusan dan mendistribusikannya kepada komite kredit di atasnya, jika plafon kredit melebihi batas wewenangnya.
  - 4) Melakukan aktifitas *an the spot / resurvey* sesuai dengan aturan yang ditetapkan.
  - 5) Melakukan *training* berkaitan berkaitan dengan kebijakan perusahaan, kualitas kredit, dan produktifitas kepada tim *surveyor* (jika belum ada tim *surveyor head*)
  - 6) Mengamankan dan menjalankan kebijakan kredit perusahaan.
  - 7) Menganalisa dan melakukan kaji ulang atas legalitas dokumen kredit pra kredit serta bermasalah setelah paska kredit.
  - 8) Membuat laporan rutin bulanan terdiri dari *re-survey, sampling* dan monitoring, serta laporan yang bersifat tidak rutin.
  - 9) Melakukan *Verifikasi on System* atas hasil survey.
- j. Jabatan : *Tele Surveyor*
- Bertanggung jawab kepada : *Credit Analyst*
- Divisi : *Risk Management*
- Tujuan dan tanggung jawab utama jabatan :

- 1) Melakukan survey atas kelayakan setiap permohonan kredit baik baru, tambahan atau pengurangan dengan cara memberikan data

factual nasabah melalui telepon untuk mencapai target produktivitas dan kualitas yang ditetapkan.

- 2) Melakukan verifikasi dan vasilasi atas data pendukung yang diperlukan dari nasabah atau calon debitur.
- 3) Menjaga hubungan baik antara nasabah dengan perusahaan.
- 4) Melakukan penginputan data berdasarkan hasil *verifikasi on system* di LPDU *home/business/reference, income liability, dan credit cart info*.

k. Jabatan : *Field Surveyor*

Bertanggung jawab kepada : *Credit analyst*

Division : *Risk Management*

Tujuan dan tanggung jawab utama jabatan :

- 1) Melakukan survey atas kelayakan setiap permohonan kredit baik baru, tambahan atau pengulangan dengan cara memberikan data faktual nasabah melalui kunjungan langsung untuk mencapai target produktivitas dan kualitas yang ditetapkan
- 2) Bertanggung jawab atas proses penyelesaian memo *pending* (maksimal 3 hari kerja).

l. Jabatan : *Data Entry Staff*

Bertanggung jawab kepada : *Credit analyst*

Division : *Risk Management*

Tujuan dan tanggung jawab utama jabatan:

- 1) Mengelola semua aplikasi yang akan diproses secara sistem agar dapat diproses lebih lanjut oleh bagian lain yang terkait.

- 2) Melakukan pengelolaan map pembiayaan konsumen dan dokumen nasabah agar dapat digunakan oleh pihak-pihak terkait dengan akurat.

m. Jabatan : *Risk Admin*

Bertanggung jawab kepada : *Credit Analyst*

Division : *Risk Management*

Tujuan dan tanggung jawab utama jabatan :

- 1) Melaksanakan semua tugas administratif, distribusi dan kontrol dokumen *credit analyst* untuk mendukung kegiatan kerja jajaran *credit analyst* dan *surveyor* kantor cabang.
- 2) Memberikan laporan kepada *Branch Manager* tentang kinerja dari setiap jajaran *Credit Analyst*.
- 3) Mencetak dan menerbitkan laporan-laporan untuk mendukung tugas jajaran *surveyor*.
- 4) Menerbitkan laporan produktifitas *surveyor* sebagai alat analisa kepala kantor cabang.
- 5) Menjaga keamanan dan kerahasiaan data dari pihak-pihak yang tidak berkepentingan

n. Jabatan : *Administration Head*

Bertanggung jawab kepada : *Business Manager / Branch Risk and  
Operation Manager*

Divisi : *Operation*

Tujuan dan tanggung jawab utama jabatan :

- 1) Mengelola dan mengkoordinasikan kegiatan operasional di kantor cabang dan memberikan kontribusi dalam perbaikan internal proses dengan memberikan kualitas dan pelayanan secara tepat waktu dalam implementasi, kontrol dan perbaikan-perbaikan yang kontinyu.
- 2) Memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional di kantor cabang dapat men-support team bisnis dalam mencapai target kantor cabang dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada.
- 3) Mengelola seluruh asset perusahaan dengan efektif dan efisien.
- 4) Mengelola dan mengontrol arus kas masuk atau kas keluar pada rekening *bank in* dan *bank out* kantor cabang dan *petty cash*.
- 5) Mengelola data yang terkait dengan pencatatan jurnal..
- 6) Memastikan aspek *risk control* telah berjalan dengan baik dan seluruh kegiatan operasional di kantor cabang telah memenuhi kebijakan dan prosedur perusahaan dan peraturan atau kebijakan eksternal lain yang terkait.
- 7) Secara kontinyu, memberikan masukan dan inisiatif baru kepada unit kerja terkait dalam pelaksanaan implementasi ini staff baru, perubahan system dan prosedur, *control monitoring* dan perbaikan proses.
- 8) Memastikan pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di kantor cabang yang berada di bawah tanggung jawabnya dapat berjalan secara profesional, berkualitas dan tepat waktu.

- 9) Memperhatikan *cost* operasional dalam melaksanakan kegiatan operasional sehari-hari, dan mengusulkan efisiensi yang perlu dilaksanakan.
- 10) Memonitoring dan memotifasi staff dibawah koordinasinya untuk melakukan pekerjaan dengan baik secara konsisten sehingga tercipta *team work* yang baik dan solid.

o. Jabatan : *Teller*

Bertanggung jawab kepada : *Administration Head cabang*

Divisi : *Operation*

Tujuan dan tanggung jawab utama jabatan :

- 1) Melaksanakan kegiatan penerimaan pembayaran angsuran pinjaman dalam bentuk cas dengan memberikan kualitas dan pelayanan secara tepat waktu dalam implementasi, kontrol, dan perbaikan-perbaikan yang kontinyu.
- 2) Menerima transaksi pembayaran angsuran dari nasabah dan/atau *collector* dan penyerahan kepada *admin Finance* untuk disetorkan ke bank.
- 3) Memeriksa keabsahan fisik uang yang diterima dengan rabaan dan sinar ultra violet.
- 4) Mengadministrasikan dan mengelola seluruh dokumen yang terkait dengan kegiatan teller secara efektif dan efisien .
- 5) Melakukan kegiatan proses awal hari dan akhir hari sesuai ketentuan.

- 6) Bertanggung jawab atas kebersihan, kerapihan dan kenyamanan area teller dan/atau counter teller.
- 7) Melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan peraturan atau kebijakan eksternal lain yang terkait.
- 8) Memastikan pelayanan yang diberikan kepada nasabah berjalan secara professional, berkualitas dan tepat waktu.

p. Jabatan : *Disbursemen Admin*

Bertanggung jawab kepada : *Administration Head cabang*

Divisi : *Operation*

Tujuan dan tanggung jawab utama jabatan :

- 1) Melaksanakan kegiatan pencairan pinjaman di kantor cabang dengan memberikan kualitas dan pelayanan secara tepat waktu dalam implementasi, kontrol, dan perbaikan-perbaikan yang kontinyu.
- 2) Melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan dan peraturan atau kebijakan eksternal lain yang terkait.
- 3) Menjalankan dan menyelesaikan seluruh transaksi pencairan pinjaman di sistem secara efektif dan efisien.

q. Jabatan : *Finance Admin*

Bertanggung jawab kepada : *Administration Head cabang*

Divisi : *Operation*

Tujuan dan tanggung jawab utama jabatan :

- 1) Melaksanakan kegiatan *finance* di kantor cabang dengan memberikan kualitas dan pelayanan secara tepat waktu dalam implementasi, kontrol, dan perbaikan-perbaikan yang kontinyu.
- 2) Mengelola *petty cash* di kantor cabang dan mengadministrasikan seluruh dokumen yang terkait dengan kegiatan *finance* di kantor cabang secara efektif dan efisien.
- 3) Menerima uang setoran angsuran nasabah dari teller untuk selanjutnya disetorkan ke bank.
- 4) Menerima bukti setoran (*non cash*) dari pihak ketiga beserta dengan lampiran bukti-bukti transaksi secara lengkap.
- 5) Memonitor dan menindaklanjuti penyelesaian atas pinjaman yang berstatus gagal *disburse* secara harian.
- 6) Mengajukan pembayaran *merchant* ke *Finance* dan memastikan dana yang telah dibayarkan oleh *Finance* telah sesuai dengan pengajuan.
- 7) Melaksanakan tugas dan tanggungjawab sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan dan peraturan atau kebijakan eksternal lain yang terkait.
- 8) Membuat rekonsiliasi Bank dan memonitor akun-akun sementara, seperti 2200018 R / P Trans Loan Admin, 2080073 dana Set. Lainnya / hasil WO, 2100020 Selisih lebih Kas, 1100032 Selisih kurang Kas, 1100080 CICO, 2100061 Hutang PK / Merchant, dan Accoun GIL Lainnya yang dianggap perlu untuk di monitor.

9) Menyiapkan laporan yang terkait dengan kegiatan *finance operasional* di kantor cabang, yaitu *Stock Opname petty cash*, Laporan *cash In Transit*, dan Laporan lainnya yang terkait dengan aktifitas *Finance* dan operasional kantor cabang.

10) Mengajukan permohonan ke *Finance* atas pengeluaran biaya di luar *petty cash* dan memastikan permohonan tersebut telah di *approve* oleh pejabat yang berwenang dan memonitor biaya tersebut telah di transfer ke rekening *Bank out*, dan untuk selanjutnya dibuatkan rekapan atas seluruh biaya yang di bayarkan.

r. Jabatan : *PGA ( Personal dan General Affair Admin ) dan Documentation Admin*

Bertanggung jawab kepada : *Administration Head cabang*

Divisi : *Operation*

Tujuan dan tanggung jawab utama jabatan :

- 1) Mengelola kegiatan *Human Resources, General Affair* dan IT di kantor cabang.
- 2) Mengkoordinasikan pelaksanaan atau persiapan training di kantor cabang.
- 3) Mengelola administrasi perjalanan dinas karyawan kantor cabang dan pusat yang berkunjung ke kantor cabang.
- 4) Mengelola dan mengadministrasikan *asset* kantor cabang secara efektif dan efisien, diantaranya melakukan *stock opname atas fixed asset*, menangani proses administrasi atas pembelian dan penerimaan barang yang dibeli melalui kantor Pusat dan Kantor

cabang, dan melakukan koordinasi dengan *department Finance* dalam melakukan administrasi dalam pembayaran invoice dari vendor atau *suppleir*.

- 5) Melakukan proses *survey* dan administrasi pengadaan gedung kantor dan berkoordinasi dengan PIC di kantor pusat.
- 6) Membantu pelaksanaan proyek yang direncanakan oleh *general affair* kantor pusat.
- 7) Memastikan seluruh infrastruktur kantor cabang dapat menunjang kegiatan operasional kantor cabang dengan baik.
- 8) Mengadministrasikan dan mengelola *file credit* dan/ atau dokumen lainnya yang terkait dengan kegiatan operasional di kantor cabang.
- 9) Melakukan *follow up* dan pengiriman ulang atas surat konfirmasi dengan status *return*.
- 10) Melayani peminjaman atau pengembalian file kredit bagi *user* atau unit kerja yang memerlukannya.

t. Jabatan : *Messenger*

Bertanggungjawab kepada : *Administration Head cabang*

Divisi : *Operation*

Tujuan dan tanggung jawab utama jabatan :

- 1) Melakukan pengiriman surat-surat tagihan kepada nasabah.
- 2) Mengambil giro atau uang cash kepada pelanggan apabila diperlukan.

u. Jabatan : *Office Boy*

Bertanggungjawab kepada : *Administration Head cabang*

Divisi : *Operation*

Tujuan dan tanggung jawab utama jabatan :

- 1) Menjaga kebersihan dan kenyamanan kantor cabang.
- 2) Membantu operasional kegiatan di kantor cabang.

4. Teknis Pembiayaan Konsumen Handphone PT. Adira Quantum

Multifinance, tbk Cabang Malang

- a. Nilai pembiayaan, tenor, bunga, DP (*down payment*), dan biaya administrasi

Ketentuan-ketentuan yang berkenaan dengan nilai pembiayaan, tenor, pengenaan bunga, besarnya DP (*down payment*), dan biaya administrasi yang dikenakan setiap pengajuan aplikasi perjanjian pembiayaan untuk handphone di PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam tabel 1 di bawah ini :

**Tabel 1. Teknis Pembiayaan Handphone Adira Quantum**

Nilai Pembiayaan	Tenor			DP	Biaya ADM
	6	9	12		
750.000-1.499.999	3.75%	3.75%	3%	10%	50,000.00
1.500.000-2.499.999	3.50%	3.50%	3%	10%	50,000.00
>2.500.000	3%	3%	2.75%	20%	50,000.00

Sumber: Data Sekunder, diolah Juni 2008

- b. Perhitungan angsuran

Cara perhitungan yang diterapkan oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang untuk memperoleh besarnya DP

(*down payment*), besarnya angsuran tiap bulan dan pembayaran pertama yang wajib dibayar oleh nasabah atau debitur adalah :<sup>1</sup>

1) Perhitungan DP (*Down Payment*)

$$DP = 10\% \text{ atau } 20\% \times \text{ harga handphone (harga hp)}$$

2) Perhitungan angsuran per bulan

$$\text{Angsuran per bulan} = \frac{((\text{harga hp} - DP) \times \text{bunga} \times \text{tenor}) + (\text{harga hp} - DP)}{\text{Tenor}}$$

3) Total pembayaran pertama

$$\text{Pembayaran pertama} = DP + \text{biaya administrasi} + \text{angsuran pertama.}$$

5. Cara Pembayaran Angsuran Pembiayaan Konsumen Handphone

Perusahaan menerima media pembayaran cicilan berupa :<sup>2</sup>

a. Cek atau bilyet giro

1) Cek atau bilyet giro yang diterima oleh teller harus memuat hal-hal

sebagai berikut :

a) Nilai yang tercantum sesuai dengan jumlah cicilan dari nasabah atau debitur.

b) Terbilang dan angka yang dicantumkan sama.

c) Mencantumkan penerima PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang. Jika cek atau bilyet giro tidak mencantumkan hal tersebut, teller dapat membubuhkan cap Adira Quantum pada kolom penerima.

<sup>1</sup> Wawancara dengan Bapak Muh. Noor Bidin, *Sales Counter* PT Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, Kamis, tanggal 19 Juni 2008.

<sup>2</sup> Wawancara dengan Ibu E. Santi D, *Administration Head* PT Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, Senin, tanggal 16 Juni 2008.

- d) Merupakan cek atau bilyet giro atas nama nasabah atau badan hukum milik nasabah atau debitur.
- e) Cek atau bilyet giro telah ditandatangani oleh si penarik.

Untuk bilyet giro jika tanggal efektif tidak dicantumkan, maka tanggal penarikan berlaku sebagai tanggal efektif. Jika bilyet giro yang diterima telah lewat dari tenggang waktu penawaran, maka bilyet giro dapat diterima bank sepanjang nasabah atau debitur memastikan dana tersedia. Apabila tidak tersedia dana, teller wajib meminta ke nasabah atau debitur untuk melakukan pembayaran dengan cara lain.

b. Melalui ATM (*Automatic Teller Machine*)

- 1) Transaksi pembayaran cicilan melalui ATM dilakukan secara online pada ATM BCA dan Danamon.
- 2) ATM menerbitkan slip ATM atas setiap pembayaran cicilan yang berhasil dilakukan.
- 3) Transaksi dinyatakan secara online jika pembayaran nasabah melalui ATM langsung dibukukan pada rekening pinjaman nasabah atau debitur yang bersangkutan. Transaksi ini dilakukan nasabah atau debitur berdasarkan nomor perjanjian kredit (No. PK) dan nilai cicilan nasabah atau debitur.

c. Melalui pihak ketiga (kantor pos)

- 1) Dilakukan secara online, yaitu pihak ketiga menerbitkan *receipt* sebagai bukti pembayaran cicilan telah dilakukan.
- 2) Transaksi dinyatakan sebagai online jika pembayaran nasabah atau debitur melalui pihak ketiga langsung dibukukan pada rekening

pinjaman nasabah atau debitur yang bersangkutan berdasarkan nomor perjanjian kredit (No. PK) dan nilai cicilan dari nasabah atau debitur.

3) Nasabah atau debitur dapat melakukan pembayaran cicilan melalui kantor pos yang terletak di Kantor Pos Malang atau cabang di Dinoyo, Universitas Brawijaya, Malang IKIP, Malang UNMER, Purwantoro, Blimbing, Gadang, Tawangmangu, Karangploso, Singosari, Pakis, Tumpang, Kepanjen, Sumberpucung, Bululawang, Gondanglegi, Turen, Dampit, Batu, Ngantang, dan Lawang.

d. Melalui teller di PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang

1) Teller menerima setoran tunai untuk pembayaran cicilan selama jam buka dan memeriksa kesesuaian antara nilai kewajiban nasabah atau debitur dengan jumlah uang tunai yang disetorkan dengan menghitungnya di depan nasabah atau debitur.

2) Teller melakukan pencatatan pada sistem otomasi terhadap setoran nasabah atau debitur dan memberi kuitansi sebagai tanda bukti pembayaran cicilan.

e. Melalui transfer ke nomor rekening 0053551529 atas nama PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang di Bank Danamon dengan cara mengisi tanggal setoran, perihal berita diisi dengan nama nasabah atau debitur dan nomor perjanjian kredit (No. PK), jenis setoran tunai, jumlah setoran sesuai dengan jumlah cicilan, dan tanda tangan penyetor.

**B. Implementasi Pasal 2 dan 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 Oleh PT. Adira Quantum Multinance, tbk Cabang Malang Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen Handphone Guna Mencegah Kredit Macet.**

Untuk menjalankan operasionalnya, perusahaan pembiayaan wajib menerapkan prinsip mengenal nasabah atau disebut dengan KYCP (*Know Your Customer Principles*). Prinsip mengenal nasabah baik yang diterapkan oleh lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank memiliki tujuan sama yaitu melindungi kondisi keuangan lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank.

Pada lembaga keuangan bank, penerapan prinsip mengenal nasabah diatur dalam PBI Nomor 5/21/PBI/2003 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer Principles*). Hal ini dilatarbelakangi bahwa penerapan prinsip mengenal nasabah merupakan faktor penting dalam melindungi kesehatan bank. Disamping itu, prinsip mengenal nasabah merupakan upaya untuk mencegah industri perbankan digunakan sebagai sarana atau sasaran kejahatan, baik yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung oleh pelaku kejahatan. Berdasarkan hal-hal tersebut, prinsip mengenal nasabah di perbankan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pengendalian risiko bank.

Sedangkan pada lembaga keuangan non bank, penerapan prinsip mengenal nasabah diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 yang merupakan perubahan terhadap Keputusan Menteri

Keuangan Nomor 45/KMK.06/2003 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah Bagi Lembaga Keuangan Non Bank. Penerapan prinsip mengenal nasabah bertujuan agar setiap lembaga keuangan non bank (perusahaan pembiayaan) dapat mengenali profil nasabah atau debiturnya sehingga dapat mengidentifikasi transaksi yang mencurigakan (*suspicious transactions*).

Pada perusahaan pembiayaan konsumen, menerapkan prinsip mengenal nasabah ini diperlukan sebagai bagian dari aspek kehati-hatian dalam mengantisipasi kredit macet melalui analisis pembiayaan dengan menyeleksi nasabah atau debiturnya serta melakukan identifikasi terhadap transaksi nasabah untuk mengetahui adanya transaksi yang mencurigakan (*suspicious transactions*).

Sebagai perusahaan pembiayaan, PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang diwajibkan untuk menerapkan prinsip mengenal nasabah sebagaimana yang terdapat dalam pasal 2 dan 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 bahwa perusahaan pembiayaan diwajibkan untuk menerapkan prinsip mengenal nasabah yang penjabarannya terdiri dari kebijakan penerimaan nasabah, kebijakan dan prosedur identifikasi nasabah, kebijakan dan prosedur pemantauan terhadap rekening dan transaksi nasabah, serta kebijakan dan prosedur manajemen risiko. Dengan demikian, maka PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang menetapkan adanya kebijakan sebagai berikut :

## 1. Kebijakan Penerimaan Nasabah

Perusahaan pembiayaan konsumen harus memiliki kebijakan yang jelas mengenai penerimaan nasabah atau debiturnya. Hal ini bertujuan agar perusahaan pembiayaan konsumen memiliki kriteria nasabah atau debitur yang dapat atau tidak dapat melakukan pengajuan perjanjian pembiayaan konsumen handphone. Terkait dengan adanya kebijakan penerimaan nasabah, maka kebijakan yang diterapkan oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang diwujudkan melalui adanya syarat-syarat umum dalam pengajuan perjanjian pembiayaan konsumen handphone yang terdiri dari :<sup>3</sup>

### a. WNI (Warga Negara Indonesia)

PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang mempunyai kebijakan untuk calon nasabah atau debiturnya diutamakan berkewarganegaraan Indonesia. Alasannya untuk mempermudah proses verifikasi identitas nasabah atau debitur dan memperkecil risiko terjadinya kredit macet. PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang akan mengalami kendala pada waktu proses survey dan identifikasi nasabah jika calon nasabah atau debitur berkewarganegaraan asing (WNA).

### b. Usia minimal 21 tahun atau belum berumur 21 tahun tetapi telah menikah sebelumnya dan maksimal 65 tahun sampai dengan tenor habis

<sup>3</sup> Wawancara dengan Ibu E. Santi D, *Administration Head* PT Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, Senin, tanggal 16 Juni 2008.

Mengenai syarat usia ini, PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang menyesuaikan dengan aturan yang berlaku di Indonesia yaitu mengacu pada pasal 1320 ayat (2) KUHPerdara mengenai syarat sahnya perjanjian.

Pembatasan usia maksimal yang dilakukan PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang ini dilatarbelakangi oleh adanya batasan umur seseorang untuk pensiun, terutama bagi calon nasabah atau debitur yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri sipil. Batasan umur dilakukan supaya risiko penunggakan pembayaran akibat penurunan penghasilan tidak terjadi, sehingga sebelum calon nasabah atau debitur pensiun, angsuran pembiayaannya telah lunas.

c. Domisili di Kota Malang

Mengenai domisili calon nasabah atau debitur harus di Kota Malang ini terkait dengan kewenangan yang dimiliki oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang. PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang merupakan cabang dari PT. Adira Quantum Multifinance, tbk yang berada di Kota Malang sehingga hanya berhak untuk memiliki calon nasabah atau debitur dengan domisili di Kota Malang. Domisili calon nasabah atau debitur ini dibuktikan dengan penunjukan KTP/SIM/Paspor dengan domisili di Kota Malang. Jika ada calon nasabah atau debitur yang tidak berdomisili di Kota Malang, maka secara otomatis PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang akan menolak pengajuan aplikasi pembiayaan calon nasabah atau debitur dan menyarankan untuk

mengambil aplikasi di kantor cabang PT. Adira Quantum Multifinance, tbk yang berada di tempat calon nasabah atau debitur berdomisili.

d. Memiliki penghasilan tetap

Adanya penghasilan tetap yang diterima oleh calon nasabah atau debitur digunakan oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang untuk menilai tingkat kemampuan seseorang dalam melakukan pembayaran angsuran. Dengan adanya penghasilan tetap yang diterima calon nasabah atau debitur tiap bulannya, PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang dapat memperkirakan jumlah pendapatan bersih yang dimiliki oleh calon nasabah atau debitur tersebut.

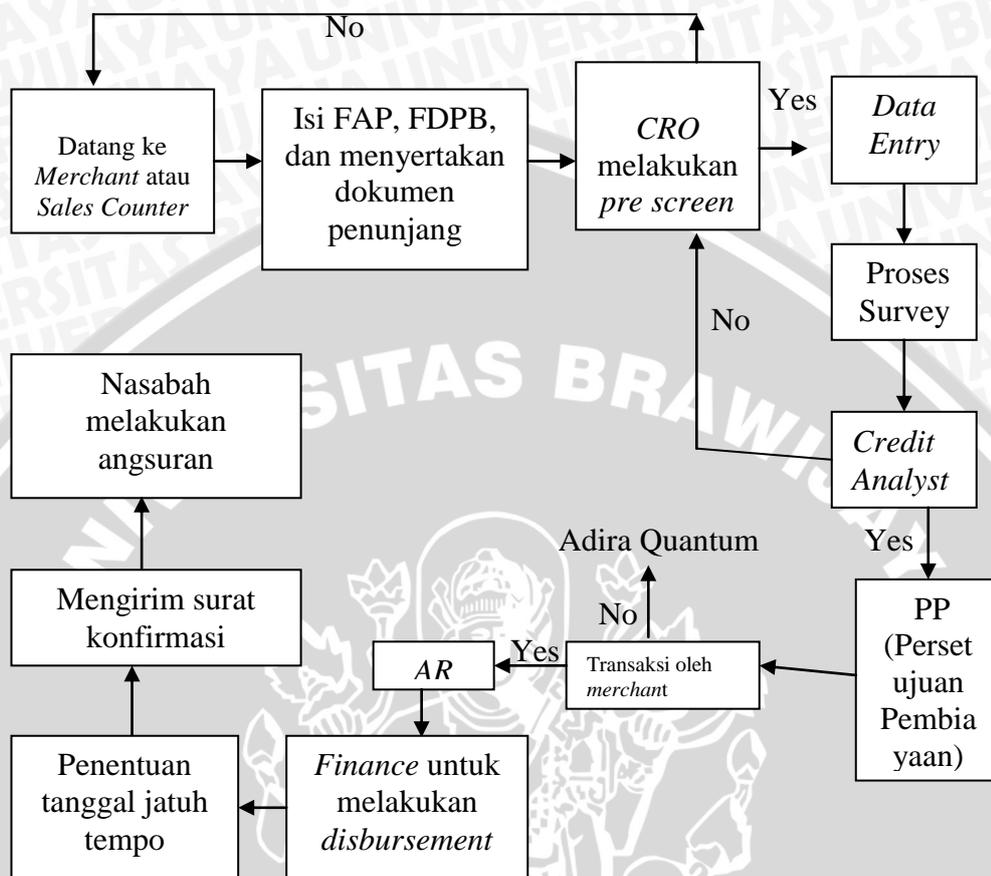
2. Kebijakan dan Prosedur Identifikasi Nasabah

Penerapan prinsip mengenal nasabah dalam hal kebijakan dan prosedur identifikasi nasabah yang dilakukan oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang dapat terlihat pelaksanaannya dalam rangkaian tahapan perjanjian pembiayaan konsumen handphone.<sup>4</sup> Tahap-tahap perjanjian pembiayaan konsumen handphone yang dilakukan oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang dapat dilihat dalam gambar 5 sebagai berikut:

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Bapak Farid Aryono, *Credit Analyst* PT Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, Selasa, tanggal 17 Juni 2008.

Gambar 5. Alur Perjanjian Pembiayaan Konsumen Handphone



Sumber: Data Sekunder, diolah Juni 2008

Penjelasan dari tahap-tahap perjanjian pembiayaan konsumen handphone di atas adalah sebagai berikut:<sup>5</sup>

a. Tahap penerimaan calon nasabah atau debitur

Calon nasabah atau debitur yang ingin melakukan pembiayaan handphone datang ke *merchant* yang telah bekerjasama dengan perusahaan seperti Okeshop, Global shop, Sega Cell, dan Ivan Cell atau menghubungi langsung pihak *sales counter* dari PT. Adira

<sup>5</sup> Wawancara dengan Bapak Farid Aryono, *Credit Analyst* PT Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, Rabu, tanggal 18 Juni 2008.

Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang untuk menentukan merk, tipe, ataupun harga handphone yang akan dibeli.

Karyawan *merchant* atau *sales counter* wajib memberikan informasi secara lengkap mengenai teknis pembiayaan di PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, meliputi penjelasan tentang suku bunga, DP (*down payment*), cicilan tiap bulan, tenor, minimal jumlah pembiayaan yang akan dibiayai, biaya administrasi, denda keterlambatan, serta syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh calon nasabah atau debitur untuk mengajukan perjanjian pembiayaan konsumen handphone.<sup>6</sup>

- b. Tahap pengisian formulir aplikasi pembiayaan dan kelengkapan dokumen penunjang

Apabila calon nasabah atau debitur telah memahami dan mengerti teknis pembiayaan handphone di PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang serta menentukan merk, tipe dan harga handphone yang akan di beli, maka calon nasabah atau debitur harus mengisi data-data yang tertera di FAP (Formulir Aplikasi Pembiayaan), FDPB (Formulir Data Pembiayaan Dan Barang) serta melengkapi dokumen-dokumen penunjang dari data identitas dan keuangan yang dibutuhkan.<sup>7</sup>

Bagi calon nasabah atau debitur perseorangan yaitu calon nasabah atau debitur yang memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta,

<sup>6</sup>Wawancara dengan Bapak Muh. Noor Bidin, *Sales Counter* PT Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, Kamis, tanggal 19 Juni 2008.

<sup>7</sup>Wawancara dengan Tesar Andhi K, Nasabah PT Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, Kamis, tanggal 19 Juni 2008.

pegawai negeri sipil, wiraswasta, dan profesi, maka dokumen-dokumen penunjang yang harus dipenuhi meliputi :<sup>8</sup>

1) Data identitas, berupa:

a) Fotokopi KTP/SIM/Paspor yang masih berlaku.

Bagi duda/janda mati atau duda/janda cerai, maka harus menyertakan surat kematian atau surat cerai.

b) Surat Keterangan Domisili

Surat ini digunakan apabila alamat tempat tinggal calon nasabah atau debitur berbeda dengan alamat tinggal baru atau alamat yang tertera di KTP/SIM/Paspor.

c) Fotokopi KK (Kartu Keluarga)

Apabila calon nasabah atau debitur tidak memiliki KK sendiri, maka dapat menggunakan KK orangtua atau walinya.

d) Fotokopi Akta Lahir, jika ada perbedaan nama calon nasabah atau debitur antara KTP/SIM/Paspor dengan KK (Kartu Keluarga)

e) Surat ganti nama, jika ada perbedaan nama calon nasabah atau debitur antara akta lahir dengan KTP/SIM/Paspor.

2) Data keuangan, berupa:

a) Karyawan (swasta dan pegawai negeri sipil), dokumen yang dilampirkan meliputi:

(1) Fotokopi surat keterangan kerja.

<sup>8</sup> Dokumen *Credit Policy (no. co-02.101)* PT Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang disusun oleh Department Risk Management\_Collection

- (2) Fotokopi slip gaji atau surat keterangan penghasilan terbaru atau fotokopi rekening tabungan atau rekening koran atas nama calon nasabah atau debitur 3 bulan terakhir.
  - (3) Fotokopi rekening listrik/ telepon/ PDAM bulan terakhir.
  - (4) Fotokopi akta jual beli dan PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) jika ada.
- b) Wiraswasta, dokumen yang dilampirkan meliputi :
- (1) Fotokopi rekening tabungan atau rekening koran atas nama calon nasabah atau debitur 3 bulan terakhir.
  - (2) Fotokopi nota usaha seperti nota penjualan atau nota pembelian.
  - (3) Fotokopi SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan) atau TDP (Tanda Daftar Perusahaan) perusahaan jika ada.
  - (4) Foto usaha calon nasabah atau debitur.
- c) Profesional, dokumen yang dilampirkan meliputi:
- (1) Fotokopi rekening tabungan atau rekening koran atas nama calon nasabah atau debitur 3 bulan terakhir.
  - (2) Fotokopi surat praktek atau surat izin sesuai dengan profesinya.

Sedangkan bagi calon nasabah atau debitur yang berupa badan hukum, dokumen-dokumen penunjang yang harus dipenuhi meliputi :

- 1) Data identitas, berupa:
  - a) Surat penunjukan dari pimpinan perusahaan untuk menandatangani FAP (Formulir Aplikasi Pembiayaan) dan FDPB (Formulir Data Pembiayaan dan Barang).
  - b) Fotokopi NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) perusahaan.
  - c) Fotokopi KTP/SIM/Paspor dari pihak yang ditunjuk perusahaan sesuai dengan surat penunjukan.
  - d) Fotokopi SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan) atau TDP (Tanda Daftar Perusahaan) perusahaan.
- 2) Data keuangan, berupa:
  - a) Fotokopi rekening tabungan atau rekening koran 3 (tiga) bulan terakhir.
  - b) Fotokopi laporan keuangan perusahaan.
  - c) Fotokopi SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan) atau TDF (Tanda Daftar Perusahaan) perusahaan.
  - d) Fotokopi NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) perusahaan.

Sewaktu melakukan pengisian data di FAP (Formulir Aplikasi Pembiayaan) dan FDPB (Formulir Data Pembiayaan dan Barang), *sales counter* wajib memastikan bahwa calon nasabah atau debitur mengisi sendiri FAP (Formulir Aplikasi Pembiayaan), memberikan informasi tentang data pribadi, data pekerjaan pemohon, data referensi pribadi (keluarga yang tidak serumah), data keuangan

pasangan/tambahan yang terdiri dari data perusahaan dan pasangan, dan data kartu kredit (jika ada) secara lengkap sesuai dengan kolom yang tersedia, mencocokkan kebenaran data yang diisi dengan dokumen pendukung yang asli, serta memastikan bahwa calon nasabah atau debitur menandatangani sendiri FAP (Formulir Aplikasi Pembiayaan) dan FDPB (Formulir Data Pembiayaan Dan Barang).<sup>9</sup>

c. Tahap *pre screen*

Map PK (Pembiayaan Konsumen) atau berkas aplikasi pembiayaan dari calon nasabah atau debitur yang terdiri dari FAP (Formulir Aplikasi Pembiayaan), FDPB (Formulir Data Pembiayaan dan Barang), dan dokumen penunjang diserahkan kepada bagian *customer relation officer* perusahaan untuk dilakukan proses *pre-screen*.

Di tahap ini selain melakukan pengecekan kelengkapan data dan dokumen penunjang calon nasabah atau debitur yang diterima dari *sales counter*, bagian *customer relation officer* harus melakukan proses *BI checking* terhadap setiap pengajuan aplikasi perjanjian pembiayaan konsumen dari calon nasabah atau debitur di sistem otomasi melalui Bank Danamon.

Apabila dalam berkas aplikasi pembiayaan dari calon nasabah atau debitur kurang lengkap, maka bagian *customer relation officer* akan mengembalikan berkas aplikasi pembiayaan calon nasabah atau debitur ke *sales counter* yang bersangkutan dengan menyebutkan dokumen atau data apa saja yang belum lengkap dan meminta segera

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Bapak Muh. Noor Bidin, *Sales Counter* PT Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, Kamis, tanggal 19 Juni 2008.

melengkapinya. Selanjutnya, pengajuan aplikasi pembiayaan konsumen dari calon nasabah atau debitur tersebut akan dimasukkan ke dokumen *pending*.

Proses *BI checking* dilakukan dengan cara menerima *update* terhadap *upload* daftar hitam Bank Indonesia pada sistem otomasi perusahaan dari Bank Danamon untuk mengetahui ada tidaknya data calon nasabah atau debitur, baik perorangan atau badan hukum, yang masuk daftar hitam Bank Indonesia. Kemudian menginformasikan ke kantor cabang atas proses updating data calon nasabah atau debitur tersebut. Jika diketahui calon nasabah atau debitur masuk dalam daftar hitam Bank Indonesia, maka aplikasi pembiayaannya masuk ke dokumen *reject* dan masuk ke daftar hitam perusahaan, sedangkan jika sebaliknya, maka proses pengajuan aplikasi pembiayaannya tetap dilanjutkan.

d. Tahap penginputan data ke sistem otomasi perusahaan.

Bagian *data entry* perusahaan berkewajiban untuk melakukan pengecekan ulang terhadap kelengkapan Map PK (Pembiayaan Konsumen) calon nasabah atau debitur sebelum melakukan penginputan data ke sistem. Dimulai dengan mengecek setiap penulisan informasi yang ada pada FAP (Formulir Aplikasi Pembiayaan) dan FDPB (Formulir Data Pembiayaan dan Barang) sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan hingga memastikan bahwa tidak ada kesalahan dalam proses penginputan data aplikasi tersebut.

Tujuan dilakukannya penginputan data ini adalah untuk memberikan informasi kepada bagian yang terkait di kemudian hari apabila ada ketidakjelasan penulisan data di FAP (Formulir Aplikasi Pembiayaan) dan FDPB (Formulir Data Pembiayaan dan Barang) oleh calon nasabah atau debitur.

e. Tahap survey

Proses akan dilanjutkan dengan melakukan survey oleh bagian surveyor yang terdiri dari *tele surveyor* dan *field surveyor*. Survey ini diadakan untuk melakukan konfirmasi kepada pihak terkait maupun pihak eksternal untuk memastikan keberadaan calon nasabah atau debitur dan kebenaran data sesuai FAP (Formulir Aplikasi Pembiayaan) supaya dapat memberikan penilaian awal mengenai layak tidaknya calon nasabah atau debitur memperoleh pembiayaan konsumen untuk pembelian handphone.

Bagian *tele surveyor* akan melakukan survey *by phone* ke nomor telepon rumah, bisnis dan referensi untuk memverifikasi dan memvalidasi data aplikasi pembiayaan konsumen yang diberikan calon nasabah atau debitur. Kemudian dilanjutkan oleh bagian *field surveyor* dengan melakukan kunjungan secara langsung ke rumah atau tempat usaha/kerja nasabah atau debitur, mencari informasi mengenai kepribadian calon nasabah atau debitur kepada tetangga sekitar rumahnya, ketua RT/RW, rekan kerja/bisnis, dan kerabat, serta mencari tahu mengenai hubungan calon nasabah atau debitur dengan tetangga, kerabat, dan rekan kerja/ bisnisnya.

Setelah proses survey selesai, masing-masing *tele surveyor* dan *field surveyor* membuat laporan hasil survey sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dengan disertai pemberian rekomendasi berupa *approve* atau *reject* sebagai bahan pertimbangan bagi bagian *credit analyst*.

f. Tahap analisis kelayakan calon nasabah atau debitur

Pada tahap ini Map PK (Pembiayaan Konsumen) calon nasabah dan debitur termasuk laporan hasil survey yang disertai pemberian rekomendasi dari bagian surveyor diberikan kepada *credit analyst* (selaku anggota komite kredit) untuk dilakukan analisis terakhir. Dikatakan analisis terakhir karena pada tahap ini calon nasabah atau debitur akan dianalisis secara cermat dan mendalam oleh *credit analyst* untuk mendapatkan keputusan persetujuan pembiayaan atau tidak.

Analisis kelayakan calon nasabah atau debitur untuk memperoleh pembiayaan konsumen handphone dilakukan dengan cara sebagai berikut:<sup>10</sup>

- 1) Menggunakan konsep 5 C's, yaitu :
  - a) *Character*

Untuk menganalisis karakter ini biasanya *credit analyst* melihat pada bidang usaha yang dijalankan oleh calon nasabah atau debitur, karena karakter calon nasabah atau debitur akan tercermin dari bidang usaha atau legalitas usahanya.

<sup>10</sup>Wawancara dengan Bapak Farid Aryono, *Credit Analyst* PT Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, Kamis, tanggal 19 Juni 2008.

Saat melihat karakter dari calon nasabah atau debitur ini *credit analyst* akan melakukan tindakan *credit checking* dan *trade checking*. Untuk *credit checking* ini *credit analyst* akan melihat karakter calon nasabah atau debitur dari sisi bagaimana calon nasabah atau debitur berhubungan dengan kreditor lain seperti bank atau lembaga keuangan non bank lainnya dalam menjalankan bisnis usahanya selama ini, sedangkan untuk *trade checking*, *credit analyst* akan melihat cara calon nasabah atau debitur berhubungan dengan klien atau *suppliernya* dalam menjalankan usahanya.

Untuk menganalisa karakter seseorang dalam waktu yang singkat memang tidak akan benar-benar akurat, namun sebagai langkah awal dengan data yang diperoleh, *credit analyst* perusahaan berusaha mengelompokkan calon nasabah atau debitur tersebut sesuai dengan klasifikasi nasabah yang terbagi menjadi empat kelompok, yaitu:

- (1) Mempunyai kemauan untuk membayar tetapi tidak memiliki kemampuan keuangan yang cukup (level nasabah atau debitur menengah ke bawah). Biasanya nasabah atau debitur ini memiliki karakter yang baik dan untuk mendapatkan datanya tidak akan mengalami kesulitan.
- (2) Mempunyai kemauan untuk membayar tetapi tidak memiliki keinginan untuk membayar (level nasabah atau

debitur menengah ke atas). Biasanya nasabah atau debitur ini memiliki karakter yang kurang baik dan untuk mendapatkan datanya sedikit sulit.

- (3) Mempunyai kemampuan untuk membayar dan keinginan untuk membayar.
- (4) Tidak mempunyai kemampuan untuk membayar dan tidak mempunyai keinginan untuk membayar.

b) *Capital*

*Credit analyst* akan melihat dan menilai kekayaan calon nasabah atau debitur dengan cara memperkirakan nilai aset tetap yang dimiliki seperti bangunan atau tanah, mengetahui status kepemilikan tempat tinggalnya, dan melakukan perkiraan-perkiraan berdasarkan pada dokumen penunjang dari calon nasabah atau debitur seperti :

- (1) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) untuk memperkirakan nilai rumah dan tanah.
- (2) Rekening listrik untuk mengetahui biaya listrik setiap bulan.
- (3) Rekening telepon untuk mengetahui biaya telepon setiap bulan.
- (4) Akta jual beli untuk mengetahui kepemilikan dari tanah atau rumah.

c) *Capacity*

Penilaian *capacity* oleh *credit analyst* diperlukan untuk mengetahui kemampuan calon nasabah atau debitur untuk membayar angsuran setiap bulannya. Langkah-langkah yang ditempuh oleh *credit analyst* untuk melihat *capacity* dari calon nasabah atau debitur dilakukan melalui :

- (1) Menganalisis *cash flow* rekening tabungan dari calon nasabah atau debitur dengan cara melihat semua pemasukan dan pengeluaran yang dilakukan tiap bulannya.
- (2) Melakukan verifikasi terhadap rekening listrik atau telepon untuk mengetahui pengeluaran rutin setiap bulannya.
- (3) Melakukan verifikasi terhadap slip gaji atau surat keterangan penghasilan untuk mengetahui pendapatan tiap bulan.
- (4) Melakukan verifikasi terhadap surat keterangan kerja untuk mengetahui status karyawan apakah karyawan tetap, kontrak atau masa percobaan.
- (5) Melakukan verifikasi terhadap surat identitas diri seperti KTP/SIM/Paspor untuk mengetahui masih berapa lama usia produktif dari calon nasabah atau debitur dibandingkan dengan tenor pembiayaan yang akan dilakukannya.

d) *Collateral*

*Credit analyst* hanya memastikan adanya keberadaan dari handphone yang akan dibiayai dan digunakan sendiri oleh calon nasabah atau debitur.

Apabila diketahui handphone yang dibiayai digunakan untuk orang lain, maka aplikasi pembiayaan konsumen tersebut akan ditolak. Pembiayaan konsumen barang atas nama ini memiliki risiko kredit yang tinggi, karena jika di kemudian hari terjadi tunggakan pembayaran angsuran, pihak perusahaan akan mengalami kesulitan untuk melakukan penagihan. Bisa saja nasabah atau debitur ingkar dengan alasan ia tidak memakai handphone tersebut.

Di samping itu, perusahaan akan mengalami kesulitan dalam melakukan analisis kelayakan calon nasabah atau debitur karena yang dianalisis bukan orang yang bersangkutan (bukan nasabah atau debitur sebenarnya).

Dari penjelasan di atas, terdapat perbedaan penafsiran dari pengertian *collateral* secara umum. Adanya *collateral* atau jaminan yang dimaksud oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang lebih pada adanya jaminan kepastian keberadaan dan penggunaan handphone oleh calon nasabah atau debitur sendiri, bukan adanya jaminan kebendaan atau perorangan yang menyertai perjanjian pembiayaan konsumen handphone seperti perjanjian pembiayaan konsumen untuk

kendaraan bermotor roda dua atau empat pada umumnya (jaminan fiducia). Untuk perjanjian pembiayaan konsumen handphone ini, handphone beserta kelengkapan lainnya akan diserahkan kepada nasabah atau debitur.

e) *Condition of economy*

*Credit analyst* akan melakukan penilaian mengenai bidang usaha yang dijalankan calon nasabah atau debitur dengan meninjau langsung dari aspek lingkungan sekitarnya, aspek sosial dan peraturan pemerintah.

2) Melakukan identifikasi data identitas dan keuangan calon nasabah atau debitur, meliputi:

- a) Mencocokkan data yang tertera di fotokopi KTP/SIM/Paspor calon nasabah atau debitur dengan data di formulir aplikasi dan memastikan asli tidaknya dokumen tersebut dengan cara:
  - (1) Melihat kesesuaian nama,
  - (2) Melihat kesesuaian tanggal, bulan, dan tahun lahir,
  - (3) Melihat kesesuaian tandatangan yang tertera di KTP/SIM/Paspor dengan FAP (Formulir Aplikasi Pembiayaan) dan FDPB (Formulir Data Pembiayaan dan Barang),
  - (4) Mencocokkan foto yang tertempel di KTP/SIM/Paspor dengan wajah asli calon nasabah atau debitur, serta
  - (5) Melihat dan mencocokkan penulisan nomor KTP dengan tanggal, bulan dan tahun lahir calon nasabah

atau debitur karena setiap penulisan nomor KTP pasti mengandung angka dari tanggal, bulan dan tahun lahir yang bersangkutan.

b) Mencocokkan keabsahan data keuangan calon nasabah atau debitur ke instansi yang menerbitkan, misalnya:

- (1) Untuk rekening tabungan dan rekening koran akan dilakukan pencocokan nama pemilik rekening tabungan atau rekening koran dengan nama calon nasabah atau debitur yang mengajukan aplikasi perjanjian pembiayaan handphone.
- (2) Menganalisis transaksi uang masuk dan uang keluar untuk mengetahui kewajaran transaksi yang terjadi.
- (3) Menanyakan langsung ke lembaga bank penerbit perihal kebenaran penerbitan rekening tabungan atau rekening koran atas nama calon nasabah atau debitur.
- (4) Menanyakan langsung ke tempat calon nasabah atau debitur bekerja (bagian HRD) untuk mengetahui kebenaran status karyawan calon nasabah atau debitur dan jumlah gaji atau penghasilan yang di dapatnya perbulan.

Jika *credit analyst* meragukan atau tidak dapat menyakini data calon nasabah atau debitur karena diketahui menggunakan data tidak benar, informasi tidak benar bahkan tidak jelas, maka *credit analyst* selaku anggota komite kredit akan mengeluarkan penolakan

pembiayaan dan menyerahkan kembali Map PK (Pembiayaan Konsumen) kepada bagian *customer relation officer* untuk dimasukkan ke file *reject*.

Jika sebaliknya yang terjadi, maka pihak komite kredit atas rekomendasi *credit analyst* perusahaan memberikan persetujuan pembiayaan atas pengajuan perjanjian pembiayaan konsumen untuk pembelian handphone. Persetujuan pembiayaan ini akan disampaikan kepada bagian *admin risk* untuk selanjutnya dibuatkan lembar persetujuan pembiayaan atas nama calon nasabah atau debitur yang disetujui dan diserahkan kembali ke *credit analyst* untuk ditandatangani.

g. Tahap persetujuan pembiayaan dan pengambilan barang

Lembar persetujuan pembiayaan yang telah ditandatangani beserta invoice pembiayaan yang berisi rincian pembiayaan diserahkan ke *sales counter* untuk segera menginformasikan calon nasabah atau debitur agar mengambil handphone yang diinginkan disertai pembayaran DP (*down payment*), biaya administrasi, dan angsuran cicilan pertama ke *merchant* yang ditunjuk oleh PT. Adira Quantum Multifinance,tbk Cabang Malang.

Dalam tahap ini ada 2 kemungkinan yang dapat terjadi, yaitu apabila selang 3 hari setelah dihubungi, calon nasabah atau debitur tidak datang untuk mengambil handphone atau melakukan pembayaran, maka aplikasi pembiayaannya dianggap batal dan diserahkan kembali kepada pihak PT. Adira Quantum Multifinance,

tbk Cabang Malang. Apabila calon nasabah atau debitur datang ke *merchant* untuk mengambil handphone dan melakukan pembayaran, maka *merchant* berkewajiban untuk menyerahkan handphone kepada nasabah atau debitur dan membuat bukti nota pembelian kepada nasabah atau debitur.

Pada saat pengambilan handphone, calon nasabah atau debitur harus memperlihatkan kembali KTP/SIM/Paspor asli untuk dicocokkan kembali identitasnya dengan data yang tercantum dalam *invoice* dan persetujuan pembiayaan. Kemudian menandatangani lembar *invoice* dan persetujuan pembiayaan tersebut sebagai bukti bahwa calon nasabah atau debitur bersangkutan sendiri yang datang mengambil dan melakukan pembayaran angsuran pertama atas perjanjian pembiayaan konsumen handphone.

Selanjutnya, pihak *merchant* menyerahkan kembali *invoice* dan persetujuan pembiayaan tersebut kepada bagian *admin risk* perusahaan dan melakukan konfirmasi bahwa nasabah atau debitur telah menerima barang.

h. Tahap *disbursement*

Proses *disbursement* yang dilakukan oleh pihak *finance* adalah proses pencairan pinjaman berdasarkan nilai *invoice* yang diterima pihak perusahaan dari pihak *merchant* yang diikuti dengan pembuatan FPD (Formulir Permohonan Dana) untuk melakukan pembayaran secara tunai kepada pihak *merchant*. Setelah itu, pihak *finance* mendistribusikan FPD (Formulir Permohonan Dana) atas pembayaran

secara tunai ke *merchant*, *invoice* beserta lampirannya ke bagian *administration head* untuk dikelola sebagai bagian dari asset perusahaan.<sup>11</sup>

Pelaksanaan pencairan pinjaman dilakukan setelah dilakukannya proses pengecekan kebenaran data pencairan sebagai berikut :<sup>12</sup>

- 1) Jumlah pembiayaan telah sesuai dengan harga handphone yang tercantum pada *invoice*.
  - 2) Bukti pembayaran angsuran pertama di *merchant* telah lengkap.
  - 3) Struktur pembiayaan (tenor, bunga, DP (*down payment*) dan cicilan) di sistem telah sesuai dengan persetujuan komite kredit.
  - 4) Spesifikasi handphone telah sesuai dengan handphone yang diterima oleh nasabah atau debitur.
  - 5) Dokumen tagihan dari *merchant* telah lengkap.
  - 6) Kode *sales counter* dan *promotion code* telah diinput dengan benar.
- i. Tahap pembayaran angsuran oleh nasabah atau debitur

Pada tahap terakhir dilakukan penetapan tanggal jatuh tempo pembayaran angsuran nasabah atau debitur berdasarkan tanggal nasabah atau debitur tersebut melakukan pembayaran angsuran pertama. Penentuan setiap tanggal jatuh tempo nasabah atau debitur akan masuk secara otomatis ke sistem perusahaan.

<sup>11</sup> Wawancara dengan Ibu E. Santi D, *Administration Head* PT Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, Senin, tanggal 23 Juni 2008.

<sup>12</sup> Dokumen *Credit Policy* (no. co-03.101) PT Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang disusun oleh Department Risk Management\_Collection

PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang wajib menginformasikan kepada nasabah atau debitur perihal tanggal jatuh temponya melalui surat konfirmasi yang dikirimkan langsung ke alamatnya supaya nasabah atau debitur dapat melakukan pembayaran angsuran tepat waktu (sebelum jatuh tempo) sampai tenornya berakhir.

Bagi calon nasabah atau debitur, syarat-syarat pengajuan perjanjian pembiayaan konsumen handphone yang disertai kelengkapan dokumen penunjang merupakan kewajiban yang harus dipenuhi untuk mendapatkan persetujuan pembiayaan konsumen handphone dari PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, sedangkan bagi pihak perusahaan melalui pemenuhan syarat-syarat yang disertai dokumen pendukung oleh calon nasabah atau debitur merupakan data terpenting menyangkut terlaksananya penerapan prinsip mengenal nasabah untuk mengenali profil dan latar belakang nasabah guna mencegah terjadinya kredit macet.

Dapat disimpulkan bahwa pengawasan atau *control check point* dalam kebijakan atau prosedur identifikasi nasabah ini dilakukan pada :

- a. Proses verifikasi terhadap calon nasabah atau debitur, meliputi :
  - 1) Identitas calon nasabah atau debitur harus dapat dibuktikan dengan keberadaan dokumen pendukung yang sah dan telah diteliti keberadaannya, terutama oleh bagian *sales counter*.
  - 2) Dokumen pendukung yang telah dilengkapi sesuai ketentuan perusahaan.
  - 3) Perusahaan wajib bertemu dengan calon nasabah atau debitur pada saat pengajuan perjanjian pembiayaan konsumen handphone.

- 4) Perusahaan dapat melakukan konfirmasi kepada pihak eksternal untuk memastikan reputasi dan kelayakan calon nasabah atau debitur.
- 5) Dalam hal petugas meragukan atau tidak dapat menyakini identitas calon nasabah atau debitur, maka petugas melaporkan kepada atasan untuk mendapatkan persetujuan penolakan pembiayaan.
  - b. Adanya kesesuaian antara data yang diberikan calon nasabah atau debitur melalui proses wawancara terhadap data yang tertulis pada FAP (Formulir Aplikasi Pembiayaan).
  - c. Adanya kesesuaian tanda tangan calon nasabah atau debitur di FAP (Formulir Aplikasi Pembiayaan) dan FDPB (Formulir Data Pembiayaan dan Barang).
  - d. Terpenuhinya kelengkapan dokumen penunjang yang disyaratkan kepada calon nasabah atau debitur, baik perorangan atau badan hukum.
  - e. Dilakukannya proses *updating* terhadap data daftar hitam Bank Indonesia untuk mengetahui status calon nasabah atau debitur.
3. Kebijakan dan Prosedur Pemantauan Rekening dan Transaksi Nasabah

Apabila persetujuan pembiayaan yang diajukan melalui perjanjian pembiayaan konsumen handphone oleh calon nasabah atau debitur telah dikeluarkan oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, maka calon nasabah atau debitur telah menjadi nasabah atau debitur dari PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang. Konsekuensinya, PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang selaku pihak

kreditur berkewajiban untuk menyimpan dokumen nasabah atau debitur yang bersangkutan sebaik-baiknya serta mengidentifikasi adanya transaksi yang mencurigakan dari rekening dan transaksi nasabah atau debitur.

Pembuatan dan pemeliharaan dokumen nasabah atau debitur dilakukan oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang dengan cara penyimpanan semua data yang berhubungan dengan aplikasi perjanjian pembiayaan konsumen handphone di sistem database kantor cabang serta gudang kantor cabang, kemudian dilanjutkan ke tempat vendor eksternal (pihak ketiga) yang bekerjasama dengan PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, yaitu PT AGIS. Untuk penyimpanan data nasabah atau debitur di sistem database kantor cabang dilakukan dengan masa penyimpanan minimal 5 tahun sejak masa tenor berakhir. Selama masa penyimpanan di sistem database, gudang kantor cabang maupun vendor eksternal (pihak ketiga), PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang diwajibkan untuk melakukan pembaharuan data apabila terdapat informasi baru mengenai data identitas atau keuangan nasabah atau debitur demi kepentingan database perusahaan.<sup>13</sup>

Data nasabah atau debitur yang disimpan terdiri dari FAP (Formulir Aplikasi Pembiayaan), FDPB (Formulir Data Pembiayaan dan Barang), data identitas dan keuangan nasabah atau debitur, *invoice*, lembar persetujuan pembiayaan, dan surat jalan jika ada. Semua data atau dokumen nasabah atau debitur di simpan ke dalam 1 bundel map file kredit.

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan Ibu E. Santi D, *Administration Head* PT Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, Senin, tanggal 23 Juni 2008.

Untuk memudahkan pengaturan penyimpanan di gudang kantor cabang, maka di cover map file kredit setiap nasabah atau debitur tertera nama lengkap nasabah atau debitur, nama *merchant*, dan tanggal *disbursement* yang diisi oleh bagian *documentation admin*. Map-map file kredit nasabah atau debitur tersebut dimasukkan ke dalam box dan di simpan ke dalam gudang kantor cabang dengan masa retensi selama 6 bulan.

Apabila masa penyimpanan selama 6 bulan di kantor cabang telah berakhir maka box-box yang berisi map file kredit nasabah atau debitur akan dikirimkan kepada pihak vendor eksternal (pihak ketiga) untuk dilakukan penyimpanan dengan masa retensi selama 4 tahun yang dihitung dari masa tenor berakhir.

Meskipun telah diserahkan kepada pihak vendor eksternal (pihak ketiga), mengenai pengadministrasian, pelaksanaan penyimpanan, dan pemusnahan map-map file kredit nasabah atau debitur, pihak vendor eksternal (pihak ketiga) tetap melakukan koordinasi dengan pihak PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang tetap menjaga map-map file kredit nasabah atau debiturnya meskipun telah berada di tempat pihak vendor eksternal (pihak ketiga). Akan tetapi, kebijakan perihal pemusnahan map-map file kredit nasabah atau debitur setelah masa retensi penyimpanan berakhir diserahkan sepenuhnya kepada pihak vendor eksternal (pihak ketiga).

Di samping melakukan penyimpanan dokumen nasabah atau debitur, PT. Adira Quantum Multifinance, Tbk Cabang Malang harus melakukan upaya identifikasi terhadap rekening nasabah atau debitur untuk mengetahui adanya transaksi yang mencurigakan. Suatu transaksi dikategorikan mencurigakan (*suspicious transaction*) apabila:<sup>14</sup>

- a. Transaksi tersebut tidak normal atau tidak sesuai dengan karakteristik dan profil nasabah,
- b. Transaksi tersebut diduga terkait dengan hasil kejahatan, dan
- c. Tidak dapat diyakini kewajarannya oleh bagian perusahaan setelah dilakukan verifikasi lebih lanjut.

Contoh kasus yang sering terjadi di PT. Adira Quantum Multifinance, Tbk Cabang Malang terkait dengan adanya transaksi yang mencurigakan ini adalah:

- a. Adanya transaksi *cash flow (in dan out)* pada rekening tabungan nasabah atau debitur yang tidak wajar setiap bulan. Misalnya, nasabah atau debitur memiliki usaha salon di rumah dan tidak memiliki kantor cabang, namun pada rekening tabungannya selama 3 bulan terakhir terdapat banyak kegiatan transaksi dengan jumlah nominal diatas 5 juta rupiah dan setelah di konfirmasi dengan cara menanyakan langsung kepada nasabah atau debitur yang bersangkutan tidak dapat menjawab dan menjelaskan atas semua transaksi yang terjadi di rekeningnya.

---

<sup>14</sup> Dokumen *Credit Policy (no. co-03.101)* PT Adira Quantum Multifinance, Tbk Cabang Malang disusun oleh Department Risk Management\_Collection

- b. Adanya ketidakcocokan antara tanggal pembukaan rekening tabungan dengan tanggal, bulan, dan tahun transaksi. Misalnya, pada cover rekening tabungan nasabah atau debitur tertera tanggal pembukaan rekeningnya dilakukan pada tanggal 08/02/2008, tetapi semua transaksi yang tertera di bukunya menunjukkan bulan atau tahun sebelum pembukaan rekening, misalnya bulan 02 tahun 2007 (.../02/2007).

Jika perusahaan mengidentifikasi adanya transaksi yang mencurigakan di dalam rekening nasabah atau debitur, maka pengajuan aplikasi pembiayaan handphonenya langsung di *reject* dan masuk ke dalam daftar hitam perusahaan.

#### 4. Kebijakan dan Prosedur Manajemen Risiko

Kebijakan dan prosedur manajemen risiko yang berkaitan dengan prinsip mengenal nasabah merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kebijakan dan prosedur manajemen risiko perusahaan pembiayaan secara keseluruhan. Menurut pasal 12 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006, kebijakan dan prosedur manajemen risiko paling kurang mencakup pengawasan oleh direksi dan komisaris atau pengurus dan pengawas lembaga keuangan non bank (perusahaan pembiayaan), pendelegasian wewenang yaitu penetapan limit wewenang untuk pejabat perusahaan pembiayaan dalam kaitannya dengan manajemen rekening atau transaksi nasabah atau debitur, pemisahan tugas yaitu pemisahan fungsi pelaksana dengan pemutus, sistem pengawasan intern termasuk audit intern untuk mengevaluasi dan memastikan kepatuhan prosedur prinsip

mengenal nasabah yang diterapkan, serta program pelatihan bagi seluruh karyawan. Untuk itu, kebijakan dan prosedur manajemen risiko PT. Adira Quantum Multifinance, Tbk Cabang Malang dilakukan dengan cara :

- a. Membentuk unit-unit kerja penerapan prinsip mengenal nasabah.

Dalam kaitannya dengan pelaksanaan prinsip mengenal nasabah, PT.

Adira Quantum Multifinance, Tbk Cabang Malang membentuk unit-unit kerja penerapan prinsip mengenal nasabah dengan struktur organisasinya sebagai berikut :<sup>15</sup>

- 1) Dewan komisaris dan Audit, tugas dan wewenangnya :

Bertanggung jawab mengawasi pelaksanaan penerapan prinsip mengenal nasabah di kantor cabang perusahaan.

- 2) Dewan direksi, tugas dan wewenangnya :

- a) Menerapkan kebijakan penerapan prinsip mengenal nasabah
- b) Menyetujui prosedur pelaksanaan kebijakan penerapan prinsip mengenal nasabah.
- c) Menetapkan kriteria nasabah atau debitur yang beresiko tinggi (*High Risk Costomers*), serta memahami, mengidentifikasi dan meminimalkan risiko yang timbul dalam penerapan prinsip mengenal nasabah, seperti:

- (1) *Operational Risk*, yaitu risiko yang ditanggung perusahaan dari aspek operasional yang antara lain disebabkan adanya ketidakcukupan dan atau tidak

<sup>15</sup> Dokumen *Credit Policy (no. co-10.102)* PT Adira Quantum Multifinance, Tbk Cabang Malang disusun oleh Department Risk Management\_Collection

berfungsinya proses internal, kelalaian karyawan, gangguan dan kegagalan sistem informasi, ketidakpastian ketentuan dan kelemahan struktur pengendalian, dan faktor eksternal.

(2) *Legal Risk*, yaitu risiko yang disebabkan oleh lemahnya aspek yuridis, misalnya ketiadaan peraturan undang-undang yang mendukung, atau kelemahan perikatan seperti tidak terpenuhinya syarat sahnya kontrak dan perikatan agunan yang tidak sempurna.

(3) *Reputational Risk*, yaitu risiko yang disebabkan adanya publikasi negatif yang terkait dengan kegiatan usaha perusahaan.

3) *Risk Management dan Operation*, tugas dan wewenang :

- a) Melakukan koordinasi dan memantau pelaksanaan penerapan prinsip mengenal nasabah di kantor cabang
- b) Mengelola profil dan identitas nasabah atau debitur, dan
- c) Memantau, menganalisis, dan merekomendasi kebutuhan pelatihan prinsip mengenal nasabah bagi para pejabat dan karyawan perusahaan.

4) *Administration distribution head dan sales counter* pada kantor cabang, tugas dan wewenang :

- a) Mengetahui identitas nasabah atau debitur, termasuk pembaharuan data nasabah atau debitur.

- b) Memantau dan menangani nasabah atau debitur yang dianggap punya resiko tinggi.

b. Pelatihan (*Training*)

Dalam rangka memberikan pemahaman dan penyampaian nilai-nilai dalam penerapan prinsip mengenal nasabah, PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang secara berkesinambungan memberikan sosialisasi dalam bentuk pelatihan ke seluruh karyawan. Tidak hanya karyawan lama, setiap karyawan baru terutama untuk bagian *sales counter* dan *surveyor* diberikan pelatihan tentang prinsip mengenal nasabah. Pelatihan ini mencakup :<sup>16</sup>

1) Pelatihan yang dikoordinasi oleh kantor pusat.

Program pelatihan yang diberikan oleh kantor pusat meliputi :

- (a) Program orientasi, yaitu pelatihan yang ditujukan bagi setiap karyawan baru dengan materi mengenai penerapan prinsip mengenal nasabah yang porsinya akan disesuaikan dengan posisi dan fungsi karyawan di PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang.

Pelatihan ini dirancang untuk memperkenalkan penerapan prinsip mengenal nasabah. Program ini ditujukan untuk mempersiapkan para karyawan untuk memiliki tingkat profesionalisme dan kompetensi yang sehat.

- (b) Program pengembangan, yaitu program pelatihan lanjutan mengenai penerapan prinsip mengenal nasabah sesuai dengan

---

<sup>16</sup> Wawancara dengan Ibu E. Santi D, *Administration Head* PT Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, Senin, tanggal 30 Juni 2008.

posisi masing-masing di PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang.

Pelatihan ini diadakan minimal setahun sekali oleh kantor pusat.

Sebelum dilakukan pelatihan, pihak kantor cabang harus melakukan persiapan berupa penyediaan tempat, materi, perlengkapan, konsumsi, serta membantu pengurusan administratif pelaksanaan pelatihan berupa surat undangan dan lembar evaluasi.

Pelatihan ini wajib diberikan kepada semua divisi yang terdapat di kantor cabang yaitu divisi *distribution*, divisi *operation*, divisi *collection*, divisi *risk management*, dan *Branch Manager*.

2) Pelatihan yang dikoordinasi oleh kantor cabang.

Pelatihan penerapan prinsip mengenal nasabah ini juga dapat diadakan oleh kantor cabang sendiri sesuai dengan kebutuhan. Namun, sebelum melakukan pelatihan, kantor cabang harus mendapatkan persetujuan terlebih dahulu dari kantor pusat. Kantor cabang harus menyerahkan proposal ke HRD kantor pusat untuk dinilai apakah pelatihan yang diajukan oleh kantor cabang tersebut bisa dilaksanakan sendiri oleh kantor cabang atau harus difasilitasi kantor pusat. Apabila dari proposal yang diajukan tersebut dinilai dapat diselenggarakan sendiri oleh kantor cabang, maka pelatihan mengenai penerapan prinsip mengenal nasabah dapat dilaksanakan segera. Akan tetapi, bila dinilai pelatihan yang diusulkan oleh kantor cabang harus difasilitasi oleh kantor pusat, maka pihak kantor cabang tidak boleh menyelenggarakan sendiri pelatihan

tersebut dan harus menunggu dari pihak kantor pusat yang memberikan pelatihan.

Sebelum melakukan pelatihan, daftar peserta yang wajib mengikuti pelatihan dan materi pelatihan di administrasi pada divisi *operation* dan ditembuskan pada dewan direksi. Setelah dilakukan pelatihan, materi pelatihan wajib di *review* oleh divisi *operation* untuk selanjutnya di simpan untuk keperluan operasinal kantor cabang.

Berdasarkan laporan tingkat kelancaran konsumen pembiayaan handphone di PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang yang telah di audit memperlihatkan jumlah kasus kredit macet atas perjanjian pembiayaan konsumen handphone yang terjadi selama periode 2007 hingga Mei 2008 mengalami penurunan. Data jumlah kasus kredit macet tersebut terdapat dalam tabel 2 di bawah ini :

**Tabel 2. Tingkat Kelancaran Konsumen PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang**

Periode	Jumlah Pembiayaan Handphone	Jumlah kredit macet	Tingkat kemacetan	Gol Bucket
Jan- Juni 2007	96	10	10,41%	I,II
Juli-Des 2007	120	14	11,66%	I,II,III
Jan-Mei 2008	101	10	9,90%	I,II

Sumber: Data Sekunder, diolah Juni 2008

Dari data tingkat kelancaran konsumen tersebut dapat diketahui bahwa penerapan prinsip mengenal nasabah yang sesuai dengan pasal 2 dan 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 yang diterapkan oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang dalam perjanjian

pembiayaan konsumen untuk pembelian handphone dapat mengurangi atau mencegah terjadinya kredit macet. Hal ini penting sekali mengingat bahwa prosentase terjadinya kredit macet atas perjanjian pembiayaan konsumen handphone memiliki jumlah yang lebih besar dibandingkan dengan perjanjian pembiayaan konsumen untuk barang kebutuhan konsumen lainnya sebesar 2% dari total perjanjian pembiayaan konsumen secara keseluruhan di PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang selama periode 2007 hingga Mei 2008.<sup>17</sup>

### **C. Hambatan Implementasi Pasal 2 dan 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen Handphone di PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang**

Dalam praktiknya, pelaksanaan penerapan prinsip mengenal nasabah sesuai dengan pasal 2 dan 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah Bagi Lembaga Keuangan Non Bank di PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang dalam perjanjian pembiayaan konsumen handphone terdapat beberapa hambatan yang disebabkan oleh faktor-faktor sebagai berikut :<sup>18</sup>

1. Adanya tingkat kompetisi antara perusahaan pembiayaan yang ketat

Tingginya tingkat persaingan di industri pembiayaan konsumen ini membuat PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang mencari jalan pintas dengan cara memudahkan syarat pengajuan aplikasi

<sup>17</sup> Wawancara dengan Bapak Aris Sholahudin, *Account Receivable Head* PT Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, Senin tanggal 30 Juni 2008

<sup>18</sup> Wawancara dengan Bapak Farid Aryono, *Credit Analyst* PT Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, Kamis tanggal 26 Juni 2008.

pembiayaan konsumen untuk handphone bagi calon nasabah atau debiturnya. Terlalu sulit apabila PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang tetap mempertahankan untuk menerapkan aturan mengenai persyaratan pengajuan aplikasi pembiayaan secara ketat sesuai dengan SOP (*Standar Operasional Procedur*) atau standar perbankan, sedangkan kompetitor atau perusahaan pembiayaan sejenis lainnya banyak yang menawarkan syarat mudah untuk pengajuan aplikasi.

Dengan kondisi tingkat kompetisi antara perusahaan pembiayaan yang ketat saat ini, bagian *sales counter* terkadang hanya meminta fotokopi KTP, mengisi FAP (Formulir Aplikasi Pembiayaan), dan fotokopi slip gaji atau rekening tabungan kepada calon nasabah atau debiturnya. Semua ini dilakukan oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang sebagai strategi bisnis yang bertujuan untuk mendapatkan banyak nasabah atau debitur dan menjaga keaktifan perusahaan di industri pembiayaan konsumen supaya tidak mengalami pailit. Oleh sebab itu, proses verifikasi dan identifikasi nasabah sebagai bagian dari penerapan prinsip mengenal nasabah tidak akan dapat terlaksana dengan baik apabila dokumen pendukung data nasabah tidak lengkap.

## 2. Tawaran proses aplikasi yang cepat.

Pelayanan terbaik sebagai bagian dari strategi bisnis PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang dilakukan melalui komitmen kecepatan dalam proses aplikasi pembiayaan. Seluruh proses perjanjian pembiayaan konsumen untuk pembelian handphone hanya membutuhkan waktu maksimal 3 hari terhitung sejak penerimaan dokumen nasabah atau

debitur oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang. Hal ini bertujuan untuk menarik minat dan menjaga nasabah atau debitur tidak beralih kepada perusahaan pembiayaan lain serta menjaga hubungan yang baik dengan para *merchant*

Nasabah atau debitur tidak perlu lagi menunggu waktu yang lama untuk segera memiliki handphone yang ia inginkan meskipun tidak membelinya dengan tunai. Namun di sisi lain, komitmen adanya proses yang cepat inilah yang seringkali menyebabkan tidak terlaksananya penerapan prinsip mengenal nasabah secara maksimal, seperti :

- a. Tidak dilakukan analisis dengan konsep 5C's secara mendalam sebagai bagian dari proses identifikasi nasabah dalam menilai kelayakan calon nasabah atau debitur untuk mendapatkan persetujuan pembiayaan. Dalam mengenal nasabah atau debiturnya, *credit analyst* terkadang hanya melihat *capacity* dari calon nasabah atau debitur.
- b. Proses survey hanya dilakukan dengan cara menghubungi calon nasabah atau debitur *by phone* ke nomor telepon rumah atau tempat usaha atau kerja calon nasabah atau debitur tanpa diikuti dengan proses survey lapang untuk mengetahui kebenaran identitas dari calon nasabah atau debitur yang bersangkutan.
- c. Tidak dilakukannya pencocokan data keuangan nasabah atau debitur ke lembaga bank penerbit untuk memastikan kebenaran penerbitan rekening tabungan atau rekening koran atas nama calon nasabah atau debitur.

- d. Tidak melakukan pencocokan ke tempat calon nasabah atau debitur bekerja (biasanya bagian HRD) untuk mengetahui kebenaran status karyawan calon nasabah atau debitur dan jumlah gaji atau penghasilan yang di dapatnya perbulan.

Meskipun terjadi hal demikian, pengajuan aplikasi perjanjian pembiayaan konsumen handphone dari calon nasabah atau debitur dapat memperoleh persetujuan pembiayaan. Maka, tidaklah heran jika nasabah atau debitur dapat langsung menerima handphone tanpa melalui proses survey meskipun dengan risiko bisnis yang besar.

3. Adanya anggapan keliru mengenai pembiayaan konsumen handphone.

Melihat potensi pasar untuk pembelian handphone yang sangat besar, maka PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang menitikberatkan sebagian kegiatan pembiayaannya dalam pembiayaan konsumen handphone. Dengan harga handphone yang dibiayai oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang berkisar antara Rp 1.000.000 atau lebih, masa tenor maksimal 12 bulan, dan DP (*Down Payment*) minimal 10%, dan jumlah rata-rata angsuran per bulan berkisar Rp 100.000 hingga Rp 400.000 menyebabkan karyawan di divisi *risk management* memiliki anggapan bahwa setiap calon nasabah atau debitur mampu membayar angsuran tiap bulannya.

Anggapan keliru yang terkesan meremehkan ini membuat karyawan di divisi *risk management* menganalisa calon nasabah atau debiturnya tidak teliti atau tidak cermat. Oleh karena itu, proses survey yang dilakukan

hanya cukup dengan menghubungi calon nasabah atau debitur melalui telepon ke nomor telepon rumah atau tempat usaha/kantor tempat calon nasabah atau debitur bekerja tanpa diikuti dengan proses survey lapang yang dilakukan bagian *field surveyor* untuk mengetahui kebenaran data calon nasabah atau debitur sebagai proses analisa awal.

4. Adanya itikad tidak baik dari calon nasabah atau debitur.

Adanya celah pada perjanjian pembiayaan konsumen handphone seperti tidak adanya jaminan kebendaan (jaminan fiducia) seperti pembiayaan kendaraan bermotor menyebabkan calon nasabah atau debitur dapat melakukan kecurangan.<sup>19</sup> Tindakan-tindakan yang mengakibatkan penerapan prinsip mengenal nasabah bagi PT. Adira Quantum Multifinance, Tbk Cabang Malang tidak dapat berjalan dengan baik adalah sebagai berikut:

- a. Pengisian data di FAP (Formulir Aplikasi Pembiayaan) fiktif,
- b. Calon nasabah atau debitur sulit dihubungi sehingga petugas surveyor mengalami kesulitan dalam proses survey atau calon nasabah atau debitur enggan di survey lapang oleh petugas *field surveyor* dengan alasan malu ke tetangga,
- c. Calon nasabah atau debitur melakukan *mark up* jumlah gaji, atau
- d. Handphone untuk orang lain (barang atas nama).

---

<sup>19</sup> Wawancara dengan Bapak Muh. Noor Bidin, *Sales Counter*, PT Adira Quantum Multifinance, Tbk Cabang Malang, Kamis tanggal 19 Juni 2008.

Melihat adanya praktik itikad tidak baik dari calon nasabah atau debitur, seyogyanya perusahaan melakukan tindakan tegas dengan cara melakukan *reject* terhadap pengajuan aplikasi pembiayaannya karena tidak memenuhi syarat sahnyanya suatu perjanjian. Menurut pasal 1321 KUHPperdata, suatu perjanjian yang sah dianggap tidak ada jika perjanjian itu telah terjadi karena penipuan (*bedrog*). Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa calon nasabah atau debitur dengan sengaja memberikan keterangan-keterangan yang palsu atau tidak benar untuk mendapatkan persetujuan pembiayaan konsumen handphonenya.

#### **D. Upaya-upaya yang Dilakukan PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang Guna Mencegah Kredit Macet**

Kegiatan pembiayaan konsumen merupakan bentuk kegiatan usaha yang dilakukan oleh perusahaan pembiayaan. Dalam pemberian pembiayaan kepada nasabah atau debitur selalu ada risiko kredit berupa pembiayaan tidak dapat kembali tepat pada waktunya yang dinamakan kredit macet (kredit bermasalah) atau NPL (*Non Performing Loan*). Kredit macet selalu dapat terjadi dalam kegiatan pembiayaan konsumen di perusahaan pembiayaan seperti halnya yang dialami oleh perbankan dalam kegiatan perkreditannya. Hal ini karena di dalam pembiayaan atau kredit terdapat *unsure degree of risk* yaitu tingkat risiko yang akan dihadapi sebagai akibat dari adanya jangka waktu yang memisahkan antara pemberian prestasi dengan kontra prestasi yang akan diterima di kemudian hari. Semakin lama kredit diberikan, semakin

tinggi pula tingkat risikonya sebagai akibat adanya risiko ketidakpastian dimasa yang akan datang yang tidak dapat diperhitungkan secara pasti.<sup>20</sup>

Dalam pemberian perjanjian pembiayaan konsumen handphone, PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang pasti menghadapi masalah terhadap pembiayaannya tersebut. PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang tidak mungkin terhindar dari kredit macet karena tidak jarang dalam pemberian pembiayaan untuk handphone terdapat nasabah atau debitur nakal yakni nasabah atau debitur yang tidak memenuhi kewajibannya. Oleh sebab itu, PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang dituntut untuk memiliki kebijakan-kebijakan sebagai upaya untuk meminimalkan terjadinya kredit macet untuk menjaga kondisi keuangan perusahaannya. Ada beberapa strategi yang ditempuh oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang sebagai upaya dalam mencegah atau menangani pembiayaan konsumen dari nasabah atau debitur agar tidak terjadi kredit macet, yaitu :<sup>21</sup>

1. Adanya kebijakan *mapping red area*

Kebijakan *mapping red area* yang dikeluarkan oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang bertujuan untuk meminimalkan atau mencegah terjadinya kredit macet yang disebabkan oleh kondisi calon nasabah atau debitur berdasarkan keadaan wilayah domisili atau tempat tinggalnya. Penentuan *red area* ini disusun berdasarkan koordinasi antara tim *credit analyst* dengan *collection*. Untuk mencegah terjadinya kredit

---

<sup>20</sup> Thomas Suyatno, *Dasar-Dasar Perkreditan (Cetakan Ketiga)*, Gramedia, Jakarta, 1990, hlm. 12-13.

<sup>21</sup> Wawancara dengan Bapak Aris Sholahudin, *Account Receivable Head* PT Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, Kamis tanggal 12 Juni 2008

macet, maka mengetahui identitas nasabah atau debitur sebelum pemberian pembiayaan konsumen handphone amatlah penting.

Adanya *red area* ini dimaksudkan untuk menentukan area atau wilayah tertentu mana saja, khususnya di Kota Malang, yang diwaspadai dalam pemberian pembiayaan. Penentuan *red area* dilakukan berdasarkan banyaknya data *historical* nasabah atau debitur bertempat tinggal di wilayah tertentu di Kota Malang yang masuk ke dalam daftar hitam PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang. Akibatnya apabila ada calon nasabah atau debitur yang memiliki domisili atau tempat tinggal di daerah *red area*, maka akan mendapat perhatian khusus untuk dianalisis lebih teliti bahkan ada kemungkinan ditolak pengajuan pembiayaan handphonenya.<sup>22</sup>

Namun mengingat adanya asas kebebasan berkontrak, sesuai dengan pasal 1338 ayat (1) KUHPperdata, memungkinkan bagi setiap orang untuk membuat perjanjian dengan pihak lain. Maka, PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang masih memberikan kesempatan bagi calon nasabah atau debitur yang berdomisili atau tempat tinggalnya termasuk daerah *red area* untuk melakukan perjanjian pembiayaan konsumen. Hal ini karena masih ada faktor lain yang dapat dijadikan pertimbangan oleh *credit analyst* untuk menentukan layak tidaknya calon nasabah atau debitur tersebut mendapatkan persetujuan pembiayaan untuk pembelian handphone.

---

<sup>22</sup> Wawancara dengan Bapak Farid Aryono, *Credit Analyst* PT Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, Kamis tanggal 26 Juni 2008

Pihak PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang akan mengajukan beberapa persyaratan khusus kepada calon nasabah atau debitur, apabila calon nasabah atau debitur menyanggupi persyaratan yang diajukan oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, maka tidak menutup kemungkinan calon nasabah atau debitur tersebut akan mendapatkan persetujuan pembiayaannya. Contoh syarat yang diajukan oleh perusahaan kepada calon nasabah atau debitur adalah dengan meminta pemberian uang muka atau DP (*down payment*) di atas rata-rata penentuan normalnya, yaitu di atas 20%, atau pemberian bunga di atas ketentuan yang berlaku.

## 2. Adanya kebijakan *rehab program*

Kebijakan ini dikeluarkan oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang bertujuan untuk membantu nasabah atau debitur yang mengalami masalah keuangan baik secara permanen maupun temporal (sementara), sehingga pembayarannya menjadi terganggu. Dengan mengikuti *rehab program* diharapkan pembayaran angsuran nasabah atau debitur setiap bulannya menjadi lancar. Pada saat proses pengajuan *rehab program*, nasabah atau debitur harus membayar biaya administrasi terlebih dahulu sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Latar belakang diadakannya program ini karena PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang melihat secara umum terdapat 2

permasalahan yang selalu dihadapi oleh nasabah atau debitur sebagaimana terlihat dalam tabel 3 sebagai berikut :<sup>23</sup>

**Tabel 3. Cash Flow Problem Nasabah atau Debitur**

No	Cash Flow Problem	Condition	Payment Problem
1	<i>Temporary cash flow</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>mismatch</i> tanggal angsuran dengan tanggal nasabah atau debitur menerima uang</li> <li>• adanya kebutuhan mendadak</li> <li>• sakit</li> <li>• melahirkan anak</li> <li>• acara/hajatan</li> <li>• adanya hal lain di luar unsur kesengajaan (tidak bisa diperkirakan) menyebabkan <i>cash flow</i> nasabah atau debitur terganggu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nasabah atau debitur hanya mampu membayar satu angsuran setiap bulannya, tidak mampu melunasi angsuran yang tertunggak.</li> <li>• nasabah atau debitur selalu menunggak satu atau dua angsuran.</li> </ul>
2	<i>Permanent cash flow</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kehilangan sebagian sumber pendapatan (pasangan terkena PHK).</li> <li>• terjadi penurunan total pendapatan (kasus perceraian).</li> <li>• terlalu banyak hutang di tempat lain.</li> <li>• mengalami penurunan pendapatan seperti usaha nasabah atau debitur mengalami penurunan omzet.</li> <li>• kehilangan pekerjaan (PHK) dan sudah pindah kerja, sementara <i>income</i> yang didapat mengalami penurunan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nasabah atau debitur hanya bisa membayar nilai angsuran yang lebih kecil dari sebelumnya.</li> <li>• nasabah atau debitur selalu menunggak karena angsurannya tidak terbayar semuanya.</li> </ul>

Sumber : Data Sekunder, diolah, Juni 2008

Rehab Program ini terdiri dari 2 bentuk program, yaitu:

a. *Rescheduling*

Program ini diberikan kepada nasabah atau debitur yang tidak mengalami *overdue* (penunggakan pembayaran). PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang hanya melakukan kebijakan untuk merubah jatuh tempo angsuran. Alasannya adalah apabila tidak

<sup>23</sup> Dokumen *Credit Policy* (no. co-06.100) PT Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang disusun oleh Department Risk Management\_Collection

dilakukan perubahan jatuh tempo angsuran, diperkirakan akan memiliki masalah pembayaran angsuran di masa mendatang. Contoh kasusnya adalah nasabah atau debitur mengalami *mismatch* tanggal pembayaran angsuran dengan tanggal ia menerima uang.

*b. Restructuring*

Program ini diberikan kepada nasabah atau debitur yang mengalami *overdue* dengan cara menawarkan perubahan struktur pembiayaan, sebagai berikut :

- 1) Melakukan perpanjangan tenor (masa pembiayaan) maksimal 24 bulan.
- 2) Melakukan perubahan tanggal angsuran yang dilakukan setelah angsuran kedua jatuh tempo.
- 3) Memberikan diskon denda.

Dalam pemberian diskon denda ini tergantung pada masa tenor yang diambil oleh nasabah atau debitur. Untuk tenor  $\leq 6$  bulan pemberian diskon denda oleh perusahaan sebesar 100%, tenor 7-12 bulan sebesar 50%, dan tenor 13-24 bulan sebesar 25%.

Tahap-tahap yang dilakukan oleh PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang untuk melakukan *Rehab Program* terdiri dari:<sup>24</sup>

- a. *Account* yang akan di rehab wajib di analisis berdasarkan prospek usaha, kemampuan membayar sesuai kondisi keuangan nasabah atau debitur dengan menggunakan konsep 5C's.

<sup>24</sup> Dokumen *Credit Policy* (no. co-06.100) PT Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang disusun oleh Department Risk Management\_Collection

- b. *Tim collection* harus menganalisis kategori problem yang dihadapi oleh nasabah atau debitur dan mengecek kebenarannya (*re-survey*) disertai dokumen yang diberikan oleh nasabah atau debitur untuk menguatkan informasi tersebut. Selanjutnya menuangkan hasil survey ke dalam form *re-survey rehab program* dan menyerahkan laporan *re-survey* ke kantor pusat untuk dimintakan persetujuan.

Dokumen-dokumen pendukung yang harus disiapkan oleh nasabah atau debitur terdapat dalam tabel 4 sebagai berikut :

**Tabel 4. Dokumen Pendukung Untuk Cash Flow Problem Nasabah atau Debitur**

No	Problem	Supporting Document
1	<i>Mismatch</i> tanggal angsuran	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ bukti penghasilan (slip gaji/ rekening tabungan/ rekening Koran/ laporan keuangan/ nota pembukuan dan foto usaha)</li> </ul>
2	Problem <i>cash flow</i> jangka pendek: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ melahirkan anak</li> <li>▪ sakit/anggota keluarga dirawat di rumah sakit</li> <li>▪ kebakaran</li> <li>▪ anak masuk sekolah</li> <li>▪ acara/hajatan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ surat keterangan lahir</li> <li>▪ surat keterangan dokter/ surat dari rumah sakit</li> <li>▪ surat laporan kepolisian</li> <li>▪ bukti pendaftaran sekolah</li> <li>▪ re-survey dan cek lingkungan</li> </ul>
3	Tingkat penghasilan menurun: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PHK dan sudah pindah kerja namun income menurun</li> <li>▪ penurunan pendapatan</li> <li>▪ kasus perceraian (<i>single income</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ surat PHK dan surat keterangan bekerja dari tempat baru</li> <li>▪ memperlihatkan slip gaji/ rekening koran baru dengan slip gaji/ rekening koran lama</li> <li>▪ surat perceraian dan bukti penghasilan saat ini</li> </ul>
4	Terlalu banyak hutang ditempat lain	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>billing statement</i> dari institusi financial lainnya</li> <li>▪ slip gaji (untuk melihat perbandingan antara total hutang sebesar <math>\geq 50\%</math> dari pendapatan)</li> </ul>

Sumber: Data Sekunder, diolah Juni 2008

3. Adanya kebijakan strategi *collection*.

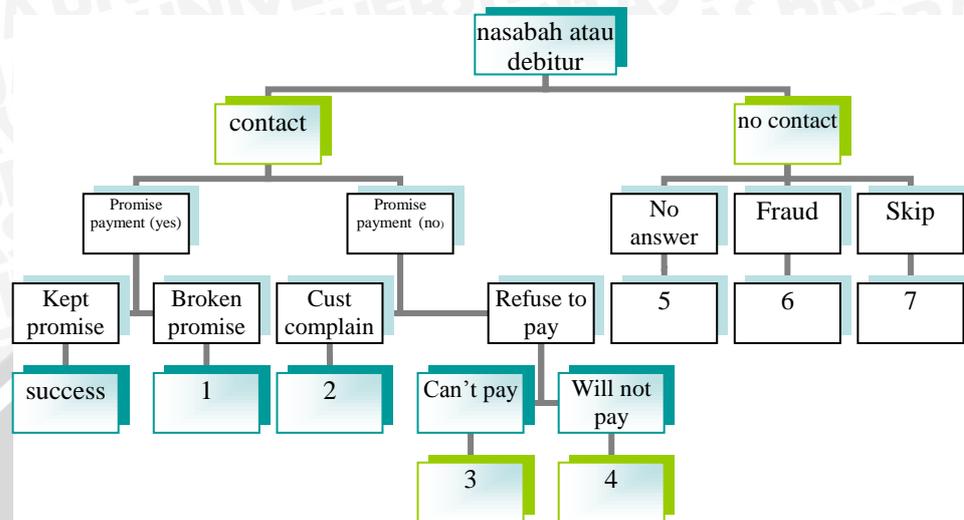
Kebijakan strategi *collection* ini dilakukan oleh *collection staffs*<sup>25</sup> dalam rangka melakukan penagihan terhadap pembayaran angsuran nasabah atau debitur. Strategi *collection* merupakan cara atau teknik penagihan untuk setiap penanganan pembayaran angsuran yang bermasalah di PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang. Tujuan pembuatan kebijakan ini adalah untuk mengambil langkah yang tepat dalam setiap penanganan masalah pembayaran angsuran guna mencegah terjadinya kredit macet. Strategi *collection* dilaksanakan dengan melakukan :

- a. Pengelompokkan tipe nasabah atau debitur ke dalam 7 situasi berdasarkan kondisi nasabah atau debitur saat dihubungi oleh *desk collector*. Dari pengelompokkan ini berfungsi untuk mengetahui langkah-langkah yang ditempuh berkenaan dengan proses penagihan. Masing-masing situasi tersebut akan tergambar dalam tabel 5 di bawah ini:

---

<sup>25</sup> Collection staffs terdiri dari bagian *collection* perusahaan yang memiliki kemampuan komunikasi dan negosiasi yang baik, terdiri dari *Desk Collection Staff*, *Field Collection Staff*, dan *Remedial Staff*. Wawancara dengan Bapak Aris Sholahudin, *Account Receivable Head* PT Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, Jum'at tanggal 13 Juni 2008

Tabel 5. Matrix Nasabah atau Debitur



Sumber: Data Sekunder, diolah Juni 2008

Penjelasan dari masing-masing situasi yang tergambar dalam tabel 5 di atas adalah sebagai berikut:

1) Situasi 1

Nasabah atau debitur yang masuk dalam kategori situasi 1 ini adalah nasabah atau debitur yang mau atau dapat membayar angsuran tetapi ia lupa (alpa) untuk melakukan janji bayar pada tanggal jatuh temponya. Hal-hal yang termasuk dalam kriteria ini banyak disebabkan oleh faktor-faktor seperti nasabah atau debitur tidak tahu cara pembayaran angsuran, seseorang tersebut baru pertama kali mengajukan pembiayaan sehingga belum terbiasa mempunyai pembiayaan, faktor kesibukan nasabah atau debitur sehingga tidak sempat untuk melakukan pembayaran, atau surat konfirmasi dari perusahaan belum diterima oleh nasabah atau debitur.

Langkah-langkah yang ditempuh, yaitu:

a) *Desk collector* menghubungi nasabah atau debitur melalui telepon secara insentif (setiap hari) untuk meminta segera melakukan pembayaran selama belum ada janji bayar oleh nasabah atau debitur. Jika sewaktu dihubungi nasabah atau debitur berjanji untuk membayar angsurannya, maka *desk collector* wajib mencatat jumlah, tanggal pembayaran, dan cara pembayaran sesuai dengan yang dijanjikan oleh nasabah atau debitur.

b) Melakukan analisis terhadap penyebab terjadinya *broken promise* dengan tujuan untuk dapat memberikan solusi terhadap masalah yang dialami oleh nasabah atau debitur dan mengupayakan secara maksimal agar nasabah atau debitur memberikan janji bayar kembali.

## 2) Situasi 2

Dalam situasi 2 nasabah atau debitur tidak mau melakukan pembayaran atas tagihannya dikarenakan adanya masalah atau kesalahan yang bukan disebabkan oleh nasabah atau debitur. Misalnya, karena handphone yang diberikan oleh *merchant* tidak sesuai dengan pilihan nasabah atau debitur, handphone yang dibeli nasabah atau debitur rusak, atau surat konfirmasi dari perusahaan atas pembiayaan yang dilakukan nasabah atau debitur tidak sampai ke alamat nasabah atau debitur.

Langkah-langkah yang ditempuh, yaitu:

a) *Desk collector* menghubungi nasabah atau debitur melalui telepon.

b) Melakukan analisis terhadap *complain* (keluhan atau masalah) yang dihadapi oleh nasabah atau debitur dan segera melakukan tindakan sebagai berikut :

(1) Apabila nasabah atau debitur *complain* bahwa handphone tidak sesuai atau rusak, maka segera melakukan *follow up* dengan cara menghubungi bagian *customer relation officer* agar menghubungi pihak *merchant* yang bersangkutan untuk meminta penggantian handphone sesuai keinginan nasabah atau debitur atau mempercepat melakukan proses perbaikan handphone nasabah atau debitur yang rusak.

(2) Apabila nasabah atau debitur *complain* bahwa surat konfirmasi tidak sampai maka segera melakukan pengecekan surat yang balik ke perusahaan dan menelepon nasabah atau debitur untuk menanyakan alamat lengkapnya.

### 3) Situasi 3

Dalam situasi ini nasabah atau debitur menolak melakukan pembayaran atas tagihannya karena ia tidak dapat membayar.

Langkah-langkah yang ditempuh, yaitu:

a) Menerbitkan surat peringatan.

b) Melakukan pengalihan *account* ke *field collector* untuk melakukan kunjungan ke nasabah atau debitur agar dapat

diketahui secara detail mengenai masalah yang dihadapi nasabah atau debitur, terutama kondisi keuangannya. Jika dianggap perlu, perusahaan dapat menawarkan *Rehab Program* kepada nasabah atau debitur.

#### 4) Situasi 4

Dalam situasi ini nasabah atau debitur menolak melakukan pembayaran atas tagihannya karena mengabaikan atau tidak mau membayar. Hal ini dapat saja terjadi karena adanya unsur kesengajaan oleh nasabah atau debitur itu sendiri (dalam istilah perusahaan disebut *bad character*)

Langkah-langkah yang ditempuh, yaitu:

- a) Menerbitkan surat peringatan.
- b) Melakukan pengalihan *account* ke *field collector* untuk melakukan kunjungan ke nasabah atau debitur untuk dilakukan penarikan secepatnya.

#### 5) Situasi 5

Nasabah atau debitur yang dimasukkan ke dalam situasi ini adalah apabila nasabah atau debitur sulit ditemui (nomor telepon nasabah atau debitur benar tetapi nasabah atau debitur tidak mau menjawab telepon dari *desk collector*)

Langkah-langkah yang ditempuh, yaitu:

- a) Melakukan pengalihan *account* ke *field collector* untuk dilakukan penagihan secara langsung kepada nasabah atau debitur karena selama ini nasabah atau debitur selalu

menghindar atau sulit ditemui apabila dihubungi oleh *desk collector*.

b) Menerbitkan surat peringatan dengan dibawa langsung oleh *field collector* tersebut.

6) Situasi 6

Dalam situasi ini nasabah atau debitur tidak dapat dihubungi karena adanya transaksi tidak sah yang disebabkan adanya unsur penipuan, barang (handphone) telah dijual, dan nasabah atau debitur kabur karena ia mempunyai hutang dimana-mana.

Langkah-langkah yang ditempuh, yaitu:

a) Melakukan pengalihan *account* ke *fraud control*.

Terhadap *account* yang telah diserahkan kepada *fraud control* akan ditanganinya dengan tanggungjawab sebagai berikut:

(1) Melakukan analisis terhadap seluruh dokumen nasabah atau debitur yang terdapat di Map PK (Pembiayaan Konsumen).

(2) Melakukan kunjungan yang dilakukan oleh *field collector* ke rumah dan kantor atau tempat usaha nasabah atau debitur, rumah dan kantor atau tempat usaha referensi, dan/atau merchant untuk mengecek keberadaan dan transaksi yang telah dilakukan nasabah atau debitur.

(3) Mengalihkan *account* tersebut ke *desk collector* apabila status *fraud* sudah terselesaikan dan jelas penyelesaiannya.

b) Untuk kasus *fraud overdue* >90 hari maka segera dialihkan penanganannya ke *professional collection* untuk dilakukan penagihan.

#### 7) Situasi 7

Nasabah atau debitur yang dimasukkan ke dalam situasi ini adalah apabila nasabah atau debitur sudah dihubungi lewat telepon oleh *desk collector* ke telepon rumah, kantor atau tempat usaha, atau pribadi namun hasilnya nihil.

Langkah-langkah yang ditempuh, yaitu:

a) Melakukan pengalihan *account* ke *skip tracer*.

Terhadap *account* yang telah diserahkan kepada *skip tracer* akan ditanganinya dengan tanggungjawab sebagai berikut:

- (1) Melakukan analisis terhadap seluruh dokumen nasabah atau debitur yang terdapat di Map PK (Pembiayaan Konsumen).
- (2) Melakukan pengecekan nomor telepon rumah dan kantor atau tempat usaha baik nasabah atau debitur maupun referensi melalui fasilitas 108.
- (3) Mengalihkan *account* ke *desk collector* untuk di *follow up* lebih lanjut.

b) Untuk kasus *skip overdue* >90 hari, maka segera dialihkan penanganannya ke *professional collection* untuk dilakukan penagihan.

- b. Melakukan penagihan pembayaran angsuran berdasarkan bucket

Bucket adalah penggolongan *account receivable* (angsuran yang dapat diterima) yang telah *overdue* berdasarkan berapa lama hari menunggak dari *account receivable* tersebut untuk mempermudah dilakukannya penagihan.

Langkah-langkah yang dilakukan berdasarkan bucket tersebut terdiri dari:<sup>26</sup>

- 1) Bucket I (H-4) dan (1-30 DPD)
  - a) *Desk collector* bertugas melakukan *soft reminder* yaitu hanya mengingatkan nasabah atau debitur untuk membayar angsuran yang akan jatuh tempo. Serta mencatat janji bayar dari nasabah atau debitur yang terdiri dari tanggal bayar, jumlah bayar, dan cara pembayaran.
  - b) *Desk collector* bertugas untuk menghubungi nasabah atau debitur dengan prioritas sebagai berikut:
    - (1) Nasabah atau debitur yang memiliki janji bayar.
    - (2) Tagihan nasabah atau debitur yang sudah mendekati jauh tempo.
    - (3) Nasabah atau debitur dengan nilai pembiayaan yang besar.
  - c) Melakukan *review* dan *updating* data nasabah atau debitur.

<sup>26</sup> Dokumen *Credit Policy* (no. co-01.100) PT Adira Quantum Multifinance, Tbk Cabang Malang disusun oleh Department Risk Management\_Collection

## 2) Bucket II (31-60 DPD)

Untuk kondisi ini, staff collection dituntut untuk mengupayakan agar *account* bisa kembali ke *current status* dan tidak terjadi *flow account* ke bucket III dengan cara sebagai berikut :

- a) Melakukan analisis lebih detail terhadap masalah nasabah atau debitur, klarifikasi kondisi keuangan nasabah atau debitur, masalah keluarga, dan analisis perilaku nasabah atau debitur untuk membantu memecahkan permasalahan nasabah atau debitur dengan memberikan solusi.
- b) Menghubungi nasabah atau debitur melalui telepon secara intensif selama belum ada janji bayar.

## 3) Bucket III (61-90 DPD)

Apabila tunggakan pembayaran angsuran nasabah atau debitur sampai pada bucket III maka staff *collection* harus mengupayakan lebih keras lagi atau secara intensif agar nasabah atau debitur terus melakukan pembayaran dengan tujuan *account* bisa kembali ke *current status*. Tindakan yang dilakukan oleh *collection* pada bucket ini adalah :

- a) Membuat surat peringatan kepada nasabah atau debitur.

Surat peringatan diterbitkan pada bucket III dengan tujuan untuk mengingatkan nasabah atau debitur agar segera membayar tunggakan angsuran. Surat peringatan perlu diterbitkan untuk memperkuat dokumen legal apabila nantinya perusahaan melakukan upaya pelunasan hutang nasabah atau

debitur. Surat peringatan ini diterbitkan 1 kali pada *overdue* 61 hari dengan jatuh tempo 15 hari setelah tanggal diterbitkannya surat peringatan atau juga bisa sebelum 15 hari jika melihat adanya potensi risiko yang tinggi.

- b) Melakukan komunikasi lebih tegas kepada nasabah atau debitur.
- c) Jika karakter nasabah atau debitur tidak kooperatif, tidak melakukan janji bayar sebanyak tiga kali, dan apabila pada saat surat peringatan jatuh tempo nasabah atau debitur tidak dapat melakukan pembayaran, maka penanganannya dialihkan kepada *field collector* untuk melakukan penarikan barang (*handphone*). Penarikan barang ini hanya boleh dilakukan kepada barang orisinil atau barang yang tertera dalam FAP (Formulir Aplikasi Pembiayaan).

#### 4) Bucket VI (91-180 DPD)

Dalam bucket VI, *staff collection* mengupayakan *account* bisa kembali ke *current status* agar tidak sampai dilakukan *write off* dengan cara :

- a) *Desk collector* segera mengusulkan pengalihan *account* kepada *field collector* untuk dilakukan penyelidikan keadaan nasabah atau debitur. Tujuannya agar dapat diketahui secara detail mengenai perilaku nasabah atau debitur, masalah keluarga, dan masalah keuangan yang dihadapi nasabah atau debitur sehingga

dapat membantu mencari solusi supaya nasabah atau debitur dapat membayar anggurannya.

- b) Apabila kondisi keuangan nasabah atau debitur sudah tidak mempunyai kemungkinan untuk membayar, segera diarahkan untuk dilakukan penarikan barang.

Apabila sampai periode *bucket* VI nasabah atau debitur tidak pernah menunjukkan adanya perkembangan, maka *desk collector* dapat mengusulkan pengalihan penanganan penagihan kepada *Professional collector* (pihak ketiga yang telah ditunjuk oleh perusahaan untuk melakukan aktivitas penagihan terhadap problem *account* tertentu). Kriteria pengalihan *account* kepada *Professional collector* berdasarkan pada :

- a) Permintaan dari *desk collector* dan telah mendapat persetujuan dari *desk collection head*.
  - b) *Account* sudah melalui proses penanganan di tim *desk collector* dan *field collector*.
  - c) Tim *desk collector* dan *field collector* harus membuat kronologis penagihan berupa upaya-upaya penagihan yang telah dijalankan.
  - d) Karakter nasabah atau debitur yang tidak kooperatif.
  - e) Diprioritaskan terhadap *account* pada *bucket* IV dan V.
- 5) *Bucket* V (> 180 DPD)

Tindakan yang dilakukan pada tahap periode *bucket* V ini adalah :

- a) Mengupayakan *proses recovery* dari *account* yang sudah di *write off* (proses akutansi dimana dilakukan proses hapus buku pinjaman karena nasabah atau debitur tidak bayar selama > 180 hari) dengan tujuan meminimalkan kerugian perusahaan.

*Program recovery* ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah atau debitur dalam penyelesaian tunggakan yang sudah dilakukan *write off*. Kemudahan diberikan dalam bentuk pemberian diskon mulai 10% (atau maksimal 1juta), 50% (atau maksimal 5juta), sampai dengan >50% (atau >5juta).

Mekanisme operasional dari *program recovery* sebagai berikut:

- (1) Program *recovery* ini tidak bersifat terbuka, dalam artian hanya diberikan berdasarkan permohonan nasabah atau debitur.
- (2) Nasabah atau debitur harus mengajukan permohonan keringanan secara tertulis dengan membuat surat permohonan yang di tandatangani di atas materai yang memuat besarnya keringanan, dasar pengajuan diskon, sumber pembayaran, dan tanggal pembayaran dengan disertai dokumen pendukung seperti fotokopi KTP/SIM/Paspor dan surat keterangan yang menjelaskan kondisi nasabah atau debitur yang ditandatangani oleh *Remedial officer*.

- (3) Pihak *professional collector* menganalisa kondisi keuangan nasabah atau debitur dan membuat laporan yang akan diserahkan kepada *remedial officer*.
  - (4) *Remedial officer* akan menganalisis laporan dari *professional collector*, mencetak *history payment* dan menghitung total tunggakan dari nasabah atau debitur serta membuat form *special recovery program*.
  - (5) *Remedial head* akan mereview permohonan diskon nasabah atau debitur untuk mengetahui masuk tidaknya dalam kriteria diskon dan meminta *approval* dari *branch manager*.
  - (6) Form *special recovery* wajib dimintakan persetujuan ke kantor cabang dan kantor pusat sesuai dengan *approval*.
- b) Menjalinkan kerjasama dengan pihak ketiga yang terdiri dari *Professional collector*, dan balai lelang untuk melakukan proses penarikan barang serta melakukan persiapan lelang internal apabila nasabah atau debitur tidak dapat melakukan pelunasan.
  - c) Melakukan *review* data dan *updating* data nasabah atau debitur.

#### 4. Adanya kebijakan penghapusan denda

Kebijakan ini khusus diberikan kepada nasabah atau debitur yang dirugikan akibat kelalaian dari PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, misalnya nasabah atau debitur tidak menerima surat konfirmasi sehingga ia tidak tahu tanggal jatuh tempo pembayaran, atau handphone yang diterima nasabah atau debitur tidak sesuai atau rusak.

Pemberian penghapusan denda bertujuan untuk memberikan daya tarik bagi nasabah atau debitur dalam membayar angsuran dan memaksimalkan pendapatan kantor cabang.

Mekanisme operasional dari kebijakan penghapusan denda sebagai berikut:<sup>27</sup>

- a. Penghapusan denda tidak bersifat terbuka, dalam artian hanya diberikan berdasarkan surat permohonan nasabah atau debitur secara tertulis yang ditandatangani di atas materai dengan memuat besarnya penghapusan denda, dasar pengajuan penghapusan denda, dan tanggal pembayaran.
- b. *Admin risk* akan mencetak *history payment* dan menghitung total tunggakan denda nasabah atau debitur.
- c. *Admin risk* membuat form permohonan penghapusan denda dan meminta persetujuan dari *account receiveble head*, *administration head*, dan *branch manager*.
- d. *Customer relation officer* akan mereview apakah permohonan penghapusan denda masih masuk dalam wewenang kantor cabang atau tidak. Apabila permohonan penghapusan denda masih dalam taraf wewenang *branch manager*, maka *admin risk* melakukan pengarsipan data tersebut ke dalam Map PK (Pembiayaan Konsumen). Tetapi, jika permohonan penghapusan denda melebihi wewenang *branch manager*, maka kantor cabang harus mengirimkan form tersebut ke kantor pusat.

---

<sup>27</sup> Dokumen *Credit Policy (no. co-10.101)* PT Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang disusun oleh Department Risk Management\_Collection

## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di PT. Adira Quantum Multifinance, Tbk Cabang Malang, disimpulkan bahwa :

1. Implementasi pasal 2 dan 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 dalam perjanjian pembiayaan konsumen handphone guna mencegah kredit macet dilakukan melalui pembuatan :
  - a) Kebijakan penerimaan nasabah berupa adanya ketentuan kewarganegaraan Indonesia, usia, domisili, dan berpenghasilan tetap.
  - b) Kebijakan dan prosedur identifikasi nasabah dilakukan melalui tahapan-tahapan yang terdapat dalam perjanjian pembiayaan konsumen handphone.
  - c) Kebijakan dan prosedur pemantauan rekening dan transaksi nasabah melalui penyimpan data nasabah atau debitur sesuai periode retensi, serta melakukan identifikasi rekening atau transaksi nasabah atau debitur.
  - d) Kebijakan dan prosedur manajemen risiko dilakukan dengan membentuk unit-unit kerja dan sosialisasi penerapan prinsip mengenal nasabah melalui pelatihan (*training*) oleh kantor pusat atau kantor cabang.
2. Hambatan-hambatan implementasi pasal 2 dan 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 dalam perjanjian pembiayaan

konsumen handphone disebabkan adanya tingkat kompetisi antara perusahaan pembiayaan yang ketat, proses aplikasi yang cepat, anggapan keliru mengenai pembiayaan konsumen handphone, dan itikad tidak baik dari calon nasabah atau debitur.

3. Upaya mencegah kredit macet dilakukan PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang dengan cara mengeluarkan kebijakan-kebijakan, seperti *mapping red area*, *rehab program*, strategi *collection*, dan penghapusan denda.

## B. Saran

1. Untuk mencegah adanya kredit macet pada PT. Adira Quantum Multifinance, tbk Cabang Malang, maka penulis menyarankan :
  - a) Memotivasi setiap karyawan untuk menerapkan prinsip mengenal nasabah yang dituangkan dalam SOP (*Standard Operation Procedure*) melalui pemberian sanksi terhadap setiap pelanggaran,
  - b) Mengupayakan jaminan perorangan yang berfungsi sebagai pengalihan tanggungjawab kepada pihak ketiga apabila nasabah atau debitur yang bersangkutan tidak dapat membayar angsuran pembiayaannya sesuai perjanjian pembiayaan konsumen.
2. Untuk calon nasabah atau debitur yang ingin mengajukan perjanjian pembiayaan konsumen kepada perusahaan pembiayaan, penulis sarankan agar beritikad baik dengan memenuhi semua persyaratan yang diajukan oleh perusahaan pembiayaan demi penerapan prinsip mengenal nasabah bagi perusahaan pembiayaan.

## DAFTAR PUSTAKA

## Buku

Abdulkadir Muhammad dan Rilda Muniarti, 2000, *Segi Hukum Lembaga Keuangan dan Pembiayaan*, PT Citra Aditya Bakti: Bandung.

Arie S. Hutagalung, 1998, *Masalah-Masalah Yuridis Praktis dalam Persiapan Kontrak Bisnis dan Hubungannya dengan Pelaksanaan Kontrak Tersebut*, Dalam Peter Mahmud Marzuki, Paramita Prananingtyas, dan Ningrum Natasya Sirait (Eds), *Hukum Kontrak di Indonesia*, Elips: Jakarta.

Dahlan Siamat, 1993, *Manajemen Bank Umum*, Intermedion: Jakarta.

\_\_\_\_\_, 2005, *Manajemen Lembaga Keuangan, Kebijakan moneter dan Perbankan (Edisi Kelima)*, Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia: Jakarta.

Handowo Dipo, 1993, *Sukses Memperoleh Dana Usaha*, Pustaka Utama Grafiti: Jakarta.

Johannes Ibrahim, 2003, *Pengimpasan Pinjaman (Kompensasi) dan Asas Kebebasan Berkontrak dalam Perjanjian Kredit Bank*, CV Utomo: Bandung.

Ketut Rindjin, 2000, *Pengantar Perbankan dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, PT. Gramedia Utama: Jakarta.

Koentjaraningrat, 1983, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, PT. Gramedia: Jakarta.

Mariam Darus Badruzaman, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Penerbit Alumni: Bandung.

\_\_\_\_\_, 1998, *Kerangka Dasar Hukum Perjanjian (Kontrak)*, Dalam Peter Mahmud Marzuki, Paramita Prananingtyas, dan Ningrum Natasya Sirait (Eds), *Hukum Kontrak di Indonesia*, Elips: Jakarta.

Moh. Pabundu Tika., 2006, *Metodologi Riset Bisnis*, PT Bumi Aksara: Jakarta.

Muhammad Syafi'i Antonio, 2001, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, Gema Insani: Jakarta.

Munir Fuady, 2002, *Pengantar Hukum Bisnis*, PT Citra Aditya Bakti: Bandung.

\_\_\_\_\_, 2002, *Hukum Tentang Pembiayaan Dalam Teori dan Praktek*, PT Citra Aditya Bakti: Bandung.

O. P. Simorangkir, 2004, *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank*, Ghalia Indonesia: Bogor.

Prathama Rahardja, 1990, *Uang dan Perbankan*, Rineka Cipta: Jakarta.

Rahmat Firdaus dan Maya Ariyanti, 2004, *Manajemen Perkreditan Bank Umum (Teori, Masalah, Kebijakan dan Aplikasinya Lengkap dengan Analisis Kredit)*, Penerbit Alfabeta: Bandung.

Richard Burton Simatupang, 2003, *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, Rineka Cipta: Jakarta.

Riduan Syahrani, 2004, *Seluk Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata*, PT Alumni: Bandung.

Ronny Hanitjio, 1988, *Metodologi Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia: Jakarta.

Salim HS, 2003, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Sinar Grafika: Jakarta.

Sentosa Sembiring, 2001, *Hukum Dagang*, PT Citra Aditya Bakti: Bandung.

Subekti, 1990, *Hukum Perjanjian*, PT Intermasa: Jakarta.

\_\_\_\_\_, 1995, *Aneka Perjanjian*, PT Citra Aditya Bakti: Bandung.

\_\_\_\_\_, 2000, *Hukum Perjanjian*, PT Intermasa: Jakarta.

\_\_\_\_\_, 2003, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT Intermasa: Jakarta.

Suherman Rosyidi, 2004, *Pengantar Teori Ekonomi: Pendekatan Kepada Teori Ekonomi Mikro dan Makro*, PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Sunaryo, 2008, *Hukum Lembaga Pembiayaan*, Sinar Grafika: Jakarta.

Sutan Remi Sjahdeini, 1993, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank*, Institut Bankir Indonesia: Jakarta.

Sutarno, 2003, *Aspek-Aspek Hukum Perkreditan Bank*, CV Alfabeta: Jakarta.

\_\_\_\_\_, 2005, *Aspek-Aspek Hukum Perkreditan Bank*, CV Alfabeta: Jakarta

Thomas Suyatno, 1990, *Dasar-Dasar Perkreditan (Cetakan Ketiga)*, Gramedia: Jakarta.

Wawan Iriawan, 2005, *Cessie: Piutang Kredit, Hak dan Perlindungan Bagi Kreditur Baru*, Djambatan: Jakarta.

Wiryo Prodjodikoro, 1989, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, PT Balen: Bandung.

### **Perundang-undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan terhadap UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 1988 tentang Lembaga Pembiayaan

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.012/2006 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah Bagi Lembaga Keuangan Non Bank (LKNB)

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 84/PMK.012/2006 tentang Perusahaan Pembiayaan

### **Jurnal**

Jurnal Ilmiah Binaniaga, volume 02, no. 1, 2006. *Prediksi Perpindahan Penggunaan Merek Handphone di Kalangan Mahasiswa (Studi Kasus pada Mahasiswa STIE Binaniaga)*, Penerbit STIE Binaniaga: Jakarta.

### **Majalah**

Info Bank, no. 351, edisi Juni 2008, vol. xxx, *Pasca Kenaikan BBM, Multifinance Harus Hati-Hati*, Penerbit PT. Infoarta Pratama: Jakarta.

### **Internet**

[http:// www.PintuNet.com](http://www.PintuNet.com) diakses tanggal 23 April 2008

<http://www.psikologi@duniaesai.com> diakses tanggal 23 April 2008

<http://supono.wordpress.com> diakses tanggal 24 April 2008

<http://www.pikiran-rakyat.co.id> diakses tanggal 28 April 2008

<http://id.wikipedia.org> diakses tanggal 8 Mei 2008

<http://www.docstoc.com> diakses tanggal 10 Mei 2008

<http://www.cbndonesia.com> diakses tanggal 2 Mei 2008

