

BAB IV

PEMBAHASAN

HAMBATAN PIHAK KREDITUR DALAM PENARIKAN OBJEK JAMINAN PEMBIAYAAN KONSUMEN YANG WANPRESTASI MELALUI PEMBERIAN SURAT KUASA PADA JASA PENAGIH

A. Gambaran Umum Tentang PT Adira Multi Finance

1. Sejarah PT Adira Dinamika Multi Finance

PT. ADMF merupakan perusahaan pembiayaan yaitu badan usaha bukan bank dan lembaga Keuangan bukan bank yang khusus didirikan untuk melakukan kegiatan yang termasuk dalam bidang usaha lembaga pembiayaan. Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan ADMF dalam bidang pembiayaan dan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah (mulai tahun 2012) meliputi pembiayaan investasi, pembiayaan modal kerja, pembiayaan multiguna dan kegiatan usaha pembiayaan lainnya berdasarkan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Kegiatan utama Adira Finance adalah bergerak dalam bidang pembiayaan konsumen.⁴⁹ Adira Dinamika Multi Finance Tbk (Adira Finance) (ADMF) yang didirikan pada tanggal 13 Nopember 1990 dan memulai operasi secara komersial tahun 1991. Kantor pusat ADMF berdomisili di The Landmark I Lantai 26-31, Jl. Jend. Sudirman No.1, Jakarta Selatan 12910. Saat ini, Adira Finance memiliki 558 jaringan usaha yang terdiri dari kantor cabang, kantor

⁴⁹ Danang, Admin PT. Adira Multi Finance, Wawancara Pribadi, 6 april 2016

perwakilan, kios dan dealer outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.⁵⁰ Termasuk ADMF cabang Malang.

PT Adira Dinamika Multi Finance tbk Cabang Malang terbagi menjadi dua kantor cabang, yaitu

- a. ADMF cabang Malang 1
- b. ADMF cabang Malang 2.

ADMF Cabang malang 1 berfokus pada pembiayaan kredit motor yang beralamat di jl. Jaksa agung suprpto no 56 Malang, sedangkan cabang malang 2 berfokus pada pembiayaan kredit mobil beralamat di Jl. Letjen S. Parman No. 149 Malang

Bruch Manager dari PT Adira Cabang malang 1 yaitu Totok Teguh Santoso yang di wakili atau yang biasa disebut Deputi Bruch Manager yaitu Moch. Kumaidi. PT Adira cabang malang 1 yang berfokus pada kredit motor dan electronic (*durable/quantum*) telah bekerjasama dengan beberapa mitra dealer merk ternama yang ada di malang contohnya seperti :

- a. Honda;
- b. Yamaha;
- c. Suzuki;
- d. Happy;
- e. Kawasaki;
- f. Kymco; dan
- g. Dealer motor bekas terpercaya lainnya.

⁵⁰www.adira.co.id di unduh 6 april 2016

Dan beberapa toko elektronik ternama di kota malang seperti :

- a. Hartono;dan
- b. Calosa.

Keduanya melayani permintaan produk elektronik seperti Samsung, sony, apple, fuji film, miyako. Yang mana saat ini dipercaya oleh 17.000 konsumen dan berhasil mencapai penjualan 17.000 unit.⁵¹

Sedangkan PT Adira Dinamika Multi Finance tbk cabang Malang 2 yang telah bekerjasama dengan beberapa mitra dealer mobil seperti :

1. Honda;
2. Daihatsu;
3. Suzuki;
4. Toyota;
5. Izusu;
6. Datsun;dan
7. mitsubishi.

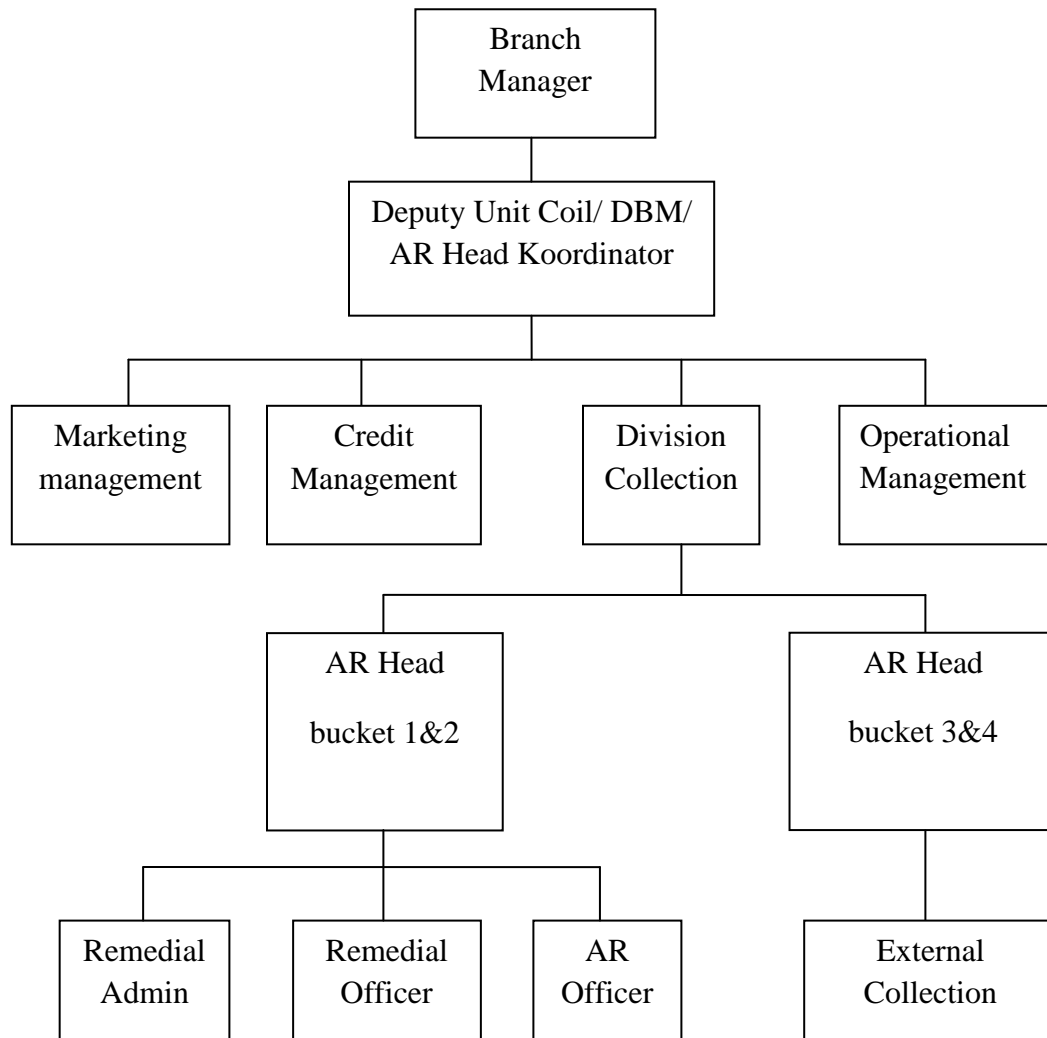
Berikut adalah struktur organisasi PT Adira Dinamika Multi Finance Cabang Malang :⁵²

⁵¹ Hasil wawancara dengan Totok Teguh Santoso selaku *Branch manager* pada tanggal 22 Juni 2016

⁵² Hasil wawancara dengan Totok Teguh Santoso selaku *Branch manager* pada tanggal 22 Juni 2016

Bagan 1
Struktur Organisasi PT. Adira Dinamika Multi Finance tbk Cabang

Malang



Sumber: Data sekunder, diolah 2016

a. Peran dan tanggung jawab masing-masing fungsi :

1) *Branch Manager*

Memastikan terlaksana dengan baiknya seluruh proses collection pada cabang yang bersangkutan, termasuk terimplementasinya seluruh kebijakan dan strategi yang telah ditetapkan Divisi Collection melalui *review* rutin mingguan dan bulanan.

2) *Deputy Unit Coil / DBM/ A/R Head Koordinator*

Memastikan terlaksana dengan baiknya seluruh proses collection pada cabang yang bersangkutan, termasuk terimplementasinya seluruh kebijakan dan strategy yang telah ditetapkan Divisi Collection melalui monitoring aktivitas harian proses collection di seluruh bucket yang ada dengan mengkoordinir dan mereview ARH.

3) *Marketing Management*

mempunyai tugas antara lain :

- a) Mencari konsumen sebanyak-banyaknya;
- b) Menjalin hubungan baik dengan konsumen dan rekanan perusahaan;
- c) Memperkenalkan perusahaan kepada masyarakat; dan
- d) Menyerap dan menyampaikan informasi mengenai segala sesuatu yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas dan keuntungan perusahaan.

Marketing memiliki wewenang antara lain :

- a) Menentukan besarnya refund dengan persetujuan kepala cabang; dan
- b) Menentukan strategi pemasaran dengan persetujuan kepala cabang.

4) *Credit Management(credit Control)*

Meningkatkan penjualan produk dari perusahaan kepada nasabah / customer kepada customer yang mempunyai itikad baik untuk membayar hutang dan meminimalkan adanya kredit macet pada perusahaan.

5) *Division Collection*

Pengelolaan piutang atau *account Recevable* sebagai akibat adanya perjanjian pembiayaan.

6) *Operational Management*

Tugas dari operation management adalah sebagai berikut :

- a) Mengendalikan keuangan perusahaan;
- b) Mengelola operational perusahaan;
- c) dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi operational perusahaan;
- d) Mengatur anggaran dan pengelolaan anggaran perusahaan;

- e) Memangkas biaya operational yang tidak perlu dan tidak menguntungkan perusahaan; dan
- f) Membayar seluruh kebutuhan perusahaan, termasuk membayar pegawai.

Adapun wewenang Operational Management adalah sebagai berikut:

- a) Bertanggung jawab dalam kegiatan operasional perusahaan;
- b) Menentukan keluar masuknya uang dalam perusahaan;
- c) Mengawasi seluruh kegiatan operational perusahaan; dan
- d) Mengatur anggaran dan mengelola biaya.

7) *A/R Head bucket 1&2*⁵³

Bertanggungjawab atas performance AR ovd 1-60 hari dengan membuat rencana kerja (DKHC & DKHR) harian bagi tiap *Desk Coll, AIR Officer & Remedial Officer* yang ada dibawahnya, serta melakukan kontrol pencapaian harian tiaptiap individu tersebut.

8) *A/R Head bucket 3*

Bertanggungjawab atas performance AIR ovd 61-120 hari dan pengaliran ke ovd >120 hari dengan membuat rencana kerja (DKHE) harian pada tiap External Collector termasuk memonitor progress penyelesaian tiap-tiap account yang ada dibucket tersebut.

⁵³ **Bucket** adalah pengelompokan penanganan Konsumen berdasarkan overdue (OD) dan PIC yang menangani. PIC yang dimaksud adalah DeskColl, A/R Officer (ARO), Remedial Officer (Rem Off), Eksternal Collection (EXC) dan Eksternal Recovery Area (EXA).

9) *A/R Head bucket 4*

Bertanggungjawab atas performance AIR ovd 121-210 hari dan pengaliran ke Write Off (WO) dengan melakukan penyusunan rencana serta distribusi kerja harian pada tiap *External Collector* termasuk memonitor progress penyelesaian tiap-tiap account yang ada dibucket tersebut.

10) *A/R Admin*

Membantu *A/R Head bucket 1&2* untuk hal-hal yang bersifat administrasi seperti :

- a) Pencetakan DKHC & DKHR
- b) penginputan hasil DKHC & DKHR;
- c) Pencetakan dan registrasi STP;
- d) Laporan-laporan standar bucket 1 & 2;
- e) Kontrol TTS; dan
- f) Pencetakan SP 1,2, dan 3.

11) *Remedial Admin*

Membantu *A/R Head bucket 3* dan *A/R Head bucket 4* untuk hal-hal yang bersifat administrasi Seperti:

- a) Pengisian DKHE;
- b) Pencetakan SKP;
- c) Registrasi SKP
- d) Laporan-laporan standar bucket 3 & 4.

12) Desk Collection

Menghubungi nasabah overdue 1 s/d 3 hari via telephone untuk melakukan konfirmasi overdue yang terjadi, menggali penyebab overdue⁵⁴, meminta nasabah agar segera melakukan pembayaran dan mencatat hasil penanganan serta tanggal janji & cara pembayaran yang akan dilakukan nasabah.

13) Account Remedial Officer

Melakukan penagihan langsung ke alamat rumah dan tempat usaha nasabah overdue 4-30 hari berdasarkan DKHC dari AIR Head, menerima pembayaran angsuran tertunggak beserta denda dan biaya penagihan untuk kemudian diserahkan ke kasir, melakukan pengamatan atas kondisi nasabah serta keberadaan unit, dan membuat laporan hasil kunjungan secara harian.

14) Remedial Officer

Remedial Officer bertugas menangani nasabah yang berada pada posisi overdue 31-60, melakukan usaha penarikan unit dengan menggunakan STP, atau menerima pembayaran angsuran beserta denda dan biaya penagihan untuk kemudian diserahkan ke kasir, melakukan pengamatan atas kondisi nasabah serta keberadaan unit, dan membuat laporan hasil kunjungan secara harian.

⁵⁴**Overdue** adalah angsuran Konsumen yang sudah jatuh tempo yang belum dibayar / menunggak. Dalam istilah perbankan adalah **delinquency**.

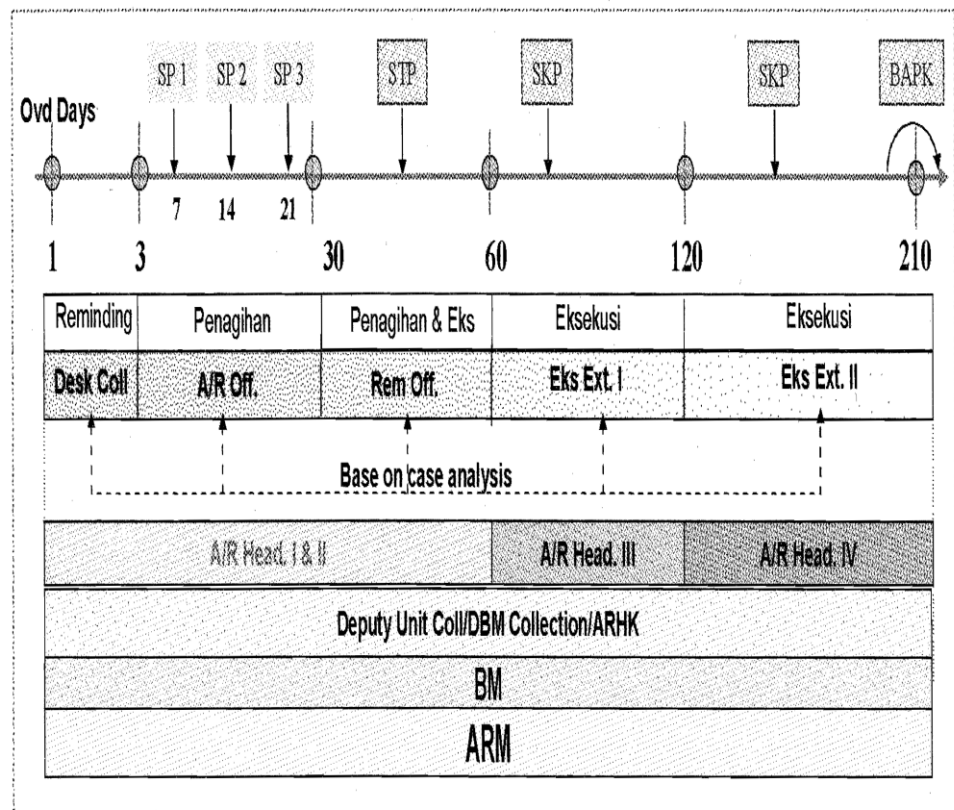
2. Prosedur Pelaksanaan Penagih Hutang Konsumen dan Penarikan Barang Konsumen Konsumen yang Wanprestasi

Prosedur pelaksanaan penagihan dan penarikan objek jaminan pembiayaan konsumen dilakukan oleh divisi *collection*.

Gambar 1

Strategy Collection

Strategi penanganan account overdue pada masing-masing bucket adalah sebagai berikut :



Sumber: data sekunder, diolah, 2016

Divisi tersebut bertanggung jawab untuk penanganan *account overdue* disesuaikan dengan situasi dan kondisi dari keadaan dan posisi kasus tersebut. Bila diperlukan, maka penanganan dini oleh *Remedial Officer* dan *External collector* dapat dilakukan dengan alasan :

- a. Kasus pindah tangan;
- b. Atas nama; dan
- c. Berada diluar kota atau luar area ataupun alasan lainnya.

Collection bertanggung jawab untuk penanganan *account overdue*, mulai dari 1 hari sampai dengan write off. Penanganan setelah unit di write off menjadi tanggung jawab Divisi *Recovery Asset Management*. Berikut adalah Dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam penanganan:

- a. Surat Tugas Penarikan (STP)

STP digunakan oleh Remedial Officer untuk melakukan penarikan unit kendaraan. Hal-hal yang perlu diperhatikan mengenai STP :

- 1) Surat Tugas Penarikan untuk internal berlaku maksimal 14 hari dan dapat diperpanjang satu kali untuk *Remedial Officer* (salah satu collector yang memimpin penarikan di suatu wilayah) yang sama.
- 2) STP ditandatangani oleh BM/DBM atau Karep yang diberi kuasa oleh EM.
- 3) Remedial Officer juga diberikan kelengkapan dokumen penarikan yang meliputi : Analisa Kasus, Berita Acara Serah

Terima Kendaraan (BASTK), Surat Peringatan (SP 1,2,3), dan *History Payment*.

- 4) STP diterbitkan secara system. Untuk RO yang belum Online, STP tetap dilakukan secara system dan dapat dikirimkan secara berkala terhadap PIC (nasabah) yang ada di RO.

b. Surat Kuasa Penarikan (SKP)

SKP digunakan oleh External Collector untuk melakukan penarikan unit kendaraan. Hal-hal yang perlu diperhatikan mengenai SKP :

- 1) Surat Kuasa Penarikan Untuk Eksternal / badan investigasi berlaku maksimal 14 (dengan masa wajib lapor minimal tiap 3 hari) dan dapat di perpanjang satu kali jika ada titik terang bahwa kasus akan selesai.
- 2) SKP untuk *External Collector* Cabang ditandatangani oleh BM/DBM atau Karep yang diberi kuasa oleh BM
- 3) SKP tidak boleh dilihkan kepada pihak lain tanpa sepengetahuan PT Adira Dinamika Multi Finance.
- 4) SKP diterbitkan secara system untuk RO yang belum online, SKP tetap dilakukan secara system dan dapat dikirim secara berkala terhadap PIC yang ada di RO.

c. Berita Acara Pelimpahan

BAPK di buat oleh ARH 4(atau ARH 3 untuk cabang yang dimiliki ARH 4) setiap maksimal sampai tanggal 5.Untuk menyerahkan *account-accountoverdue* >210 hari dari cabang ke area atau *account-account overdue*>210 hari Yang tidak dapat ditangani oleh BM/DBM. BAPK harus dilampiri dengan Analisi kasus, surat peringatan (sp 1,2,3) dan *History Payment* jika cabang selama 3 bulan berturut terlambambat dalam menyerhkan BAPK kepada divisi *recovery asset management*, maka A/RH 3 untuk cabang yang tidak memiliki ARH 4) akan memperoleh SP 1 sesuai dengan peraturan perusahaan pasal 24 tentang disiplin dang sangsi.

d. Prinsip dasar dan teknik Penanganan

Prinsip dasar :

- 1) Seluruh account ovd 1-3 hari yang memiliki telfon wajib ditelfon selambat-lambatnya ovd 2 hari.
- 2) Seluruh account ovd angsuran 1s/d 6 wajib dikunjungi ARO selambat-lambatnya pada ovd 10 hari.
- 3) Seluruh ovd angsuran > 6 wajib dikunjungi ARO selambat-lambatnya ovd 14 hari
- 4) Seluruh hasil kunjungan dan telfon wajib di input dalam system.

Teknis Penanganan Nasabah overdue dapat diliat pada table Berikut ini:⁵⁵

⁵⁵ Wawancara pribadi muhammad danang remedial admin dari PT Adira Dinamika Multi Finance cabang Malang Danang, 6 april 2016

TABEL 1

TIPE CUST	Ovd	1-3 ovd	4-14 ovd	15-21 ovd	21-35 ovd	50 ovd	>60 ovd
	PIC	Desk	AR Officer		Remedial Officer		Agency
Regular good cust	<ul style="list-style-type: none"> • Mudah dihubungi • Unit masih ditangan nasabah • Alamat nasabah tidak berubah • Jujur & cooperative • Mau dan memiliki kemampuan untuk membayar 	Penagihan melalui telfon	Menjajaki kemungkinan rehab program			Jika STP belum berhasil maka STP kedua harus diterbitkan di ovd 45hari (max 50 hari)	Bila penanganan tidak berhasil pada ovd 61 hari (max 65 hari) SKP external wajib diterbitkan bila diperlukan maka penanganan external collectordapat dilakukan sebelum ovd 60 hari
			Janji bayar pertama max ovd 14 hari	Janji bayar kedua max ovd 21 hari	Follow up Janji bayar kedua. Jika nasabah tidak mampu membayar&tidak mau rehab, maka STP harus diterbitkan pada OD 31 (hari max 35 hari)		
Bad Character Cust	<ul style="list-style-type: none"> • Hilang dan sulit dihubungi • Tak dapat dipercaya • Terlibat Kasus criminal 	Tarik Secepatnya					

Sumber:Data sekunder, diolah,2016

Berdasarkan hasil data dari PT ADMF Malang dan hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, Secara umum alur proses dalam melaksanakan proses penagihan atau penanganan Konsumen wanprestasi adalah sama, namun yang membuat berbeda adalah dalam hal proses menjelaskan dan kemampuan situasional atas waktu keterlambatan pembayaran. Hal ini dikarenakan semakin lama Konsumen tidak membayar angsuran maka semakin besar kemungkinan Konsumen wanprestasi atau ingkar janji dan beriktikad buruk atas perjanjian pembiayaan. Penarikan objek jaminan ini disesuaikan dengan situasi dan kondisi dari keadaan dan posisi kasus tersebut.

3. Pembiayaan Bermasalah Pada PT. Adira Dinamika Multi Finance tbk cabang Malang

PT. Adira Dinamika Multi Finance merupakan perusahaan pembiayaan konsumen atau biasa disebut dengan Finance, perusahaan ini bertujuan untuk membantu konsumen yang ingin membeli kendaraan bermotor namun tidak memiliki uang yang cukup untuk membayar secara tunai. Dalam melakukan bisnisnya tidak menutup kemungkinan bisnis tersebut berjalan tidak lancar. Seperti yang telah dijelaskan dalam latar belakang, dalam perjalanan bisnisnya PT. Adira Dinamika Multi Finance Cabang Malang memiliki masalah terkait kredit bermasalah yang bermacam-macam. Berikut

adalah data base konsumen secara umum dan data nasabah overdue dalam 3 bulan terakhir yaitu bulan Juni, Juli, dan Agustus di tahun 2016 :⁶³

Tabel 2

Data base konsumen di tahun 2016	Konsumen overdue di bulan juni	Konsumen overdue di bulan juli	Konsumen overdue di bulan agustus
17.000 konsumen	175 konsumen	213 konsumen	357 konsumen

Sumber: data sekunder, diolah, 2016

Menurut data *monitoring* dari *remedial admin* PT Adira Muhammad Danang yang di peroleh data nasabah aktif di tahun 2016 adalah 17000 dan jumlah nasabah overdue di tiga bulan terakhir adalah 4045. Dari data yang di peroleh penulis menyimpulkan bahwa, nasabah overdue pada PT Adira mengalami peningkatan yang drastis. Hasil tersebut juga didukung dengan data yang berupa laporan tahunan *remedial admin* Oleh karna itu PT Adira sangat membutuhkan *collectornya* dalam menangani kredit macet tersebut baik *collector* dari perusahaan sendiri ataupun dari *external collection*. Dalam penagihan angsuran kredit sepeda motor ini, pihak PT Adira memeberikan form Analisis kasus kepada *collector internalnya* untuk memantau barang jaminan tersebut apakah masih berada di tangan nasabah atau tidak, memantau barang tersebut masih aman berada ditangan nasabah atau tidak. Berikut adalah contoh form analisis kasus yang di berikan *remedial admin* PT Adira kepada *remedial officer (collector internal)*:⁶⁴

⁶³Data yang di berikan penulis oleh Muhammad Danang Remedial Admin dari PT Adira Dinamika Multi Finance 29 september 2016

⁶⁴Data Form Analisis kasus PT Adira Cabang Malang

Gambar 2
Form Kendali Analisis Kasus Nasabah PT ADMF cabang Malang

ALDX

FORM ANALISA KASUS											
Cabang : <u>Malang</u>		RO : <u>Malang</u>		Nama Cust : <u>AMMA PURAKHIM</u>		Tahun : <u>2016</u>		O/S A/R Gross : <u>7.600.994</u>			
No. PK : <u>0202-140-9476</u>		No. Pol : <u>M 6306444</u>		Alamat tglh : <u>Sumberawan 4/3</u>		Mark/Type : <u>NEW 11001</u>		AO/S A/R Principle : <u>7.600.994</u>			
O/S Denda : <u></u>											
SP 123											
SP 1	Sudah terkirim	<input type="checkbox"/>	Ya	<input type="checkbox"/>	Tidak	ada tanda terima	<input type="checkbox"/>	Ya	<input type="checkbox"/>	Tidak	Paraf A/R Admin (Nama)
SP 1	Sudah terkirim	<input type="checkbox"/>	Ya	<input type="checkbox"/>	Tidak	ada tanda terima	<input type="checkbox"/>	Ya	<input type="checkbox"/>	Tidak	(Nama)
ARO											
Tempat dikunjungi		Ya		Tidak		Cust Ada		Ya		Tidak	
Alamat Rumah		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Unit Ada		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Alamat Kantor		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Alamat Pihak ke-3		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Alamat Lain		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Denah CMO sudah benar		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		(bila tidak buat denah pada form Denah)		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Broken Promise		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Dua Kali		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Kategori Kasus		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Asuransi No Claim		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		A.1 Perusahaan Debitur Bangkrut		<input type="checkbox"/>		B.8	
Unit & Nasabah Raib		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		A.2 Belum Terkurjungi		<input type="checkbox"/>		C.0	
Kasus Dealer/Chaneling		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		A.3 Penghasilan tidak tetap/Hasil mata pencaharian menurun		<input type="checkbox"/>		C.1	
Praktek tidak benar		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		A.4 Perbedaan Tanggal Jatuh Tempo dengan Penggajian		<input type="checkbox"/>		C.2	
Pindah Tangan Pihak ke-3/Unit Gadai Ke Oknum		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		B.1 Debitur keluar dari pekerjaan/Dikeluarkan dari perusahaan		<input type="checkbox"/>		C.3	
Pindah Tangan Pihak Ke-3/Unit penggadaian		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		B.2 Proses Claim Asuransi		<input type="checkbox"/>		C.4	
Pindah Tangan Pihak Ke-3/Overkredit		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		B.3 Kesalahan Informasi Tanggal JT		<input type="checkbox"/>		C.5	
Unit ditangan Aparat/LSM/Toko Masyarakat		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		B.4 Kesalahan Informasi Jumlah Angsuran		<input type="checkbox"/>		C.6	
Unit atau Debitur dalam Kasus Hukum		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		B.5 Kesalahan Program/System		<input type="checkbox"/>		C.7	
Pinjam Nama Keluarga		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		B.6 Sudah ditarik masih di Aging		<input type="checkbox"/>		C.8	
Pinjam Nama Dealer/Pihak ke-3		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		B.7 Unit & Debitur terkena Bencana Alam		<input type="checkbox"/>		C.9	
Ket. Analisa Penyebab Overdue :		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		Ovd day	
- PIC mangsa atas nama		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		28	
- email dipakai		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		Paraf ARO 1	
- ada		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		Nama	
- dan Jang. Bayar		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		Nama	
- tidak Jltas		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		Nama	
- PIC tidak ada		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		Nama	
- Jang. Bayar		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		Nama	
Rekomendasi :		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		Paraf ARH 1&2	
[Signature]		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		Nama	
REM OFF											
Tempat dikunjungi		Ya		Tidak		Cust Ada		Ya		Tidak	
Alamat Rumah		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Unit Ada		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Alamat Kantor		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Alamat Pihak ke-3		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Alamat Lain		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Denah CMO sudah benar		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		(bila tidak buat denah pada form Denah)		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Broken Promise		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Dua Kali		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Kategori Kasus		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Asuransi No Claim		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		A.1 Perusahaan Debitur Bangkrut		<input type="checkbox"/>		B.8	
Unit & Nasabah Raib		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		A.2 Belum Terkurjungi		<input type="checkbox"/>		C.0	
Kasus Dealer/Chaneling		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		A.3 Penghasilan tidak tetap/Hasil mata pencaharian menurun		<input type="checkbox"/>		C.1	
Praktek tidak benar		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		A.4 Perbedaan Tanggal Jatuh Tempo dengan Penggajian		<input type="checkbox"/>		C.2	
Pindah Tangan Pihak ke-3/Unit Gadai Ke Oknum		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		B.1 Debitur keluar dari pekerjaan/Dikeluarkan dari perusahaan		<input type="checkbox"/>		C.3	
Pindah Tangan Pihak Ke-3/Unit penggadaian		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		B.2 Proses Claim Asuransi		<input type="checkbox"/>		C.4	
Pindah Tangan Pihak Ke-3/Overkredit		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		B.3 Kesalahan Informasi Tanggal JT		<input type="checkbox"/>		C.5	
Unit ditangan Aparat/LSM/Toko Masyarakat		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		B.4 Kesalahan Informasi Jumlah Angsuran		<input type="checkbox"/>		C.6	
Unit atau Debitur dalam Kasus Hukum		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		B.5 Kesalahan Program/System		<input type="checkbox"/>		C.7	
Pinjam Nama Keluarga		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		B.6 Sudah ditarik masih di Aging		<input type="checkbox"/>		C.8	
Pinjam Nama Dealer/Pihak ke-3		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		B.7 Unit & Debitur terkena Bencana Alam		<input type="checkbox"/>		C.9	
Ket. Usaha Penagihan/Penarikan.		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		Ovd day	
- PIC kopy buat		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		31	
- Suspend		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		Paraf ARH off	
- Unit di paksa Adik		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		Nama	
- PIC Kte. JB		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		Nama	
- PIC Kte. Koperatif		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		Nama	
- Kuaransi		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		Nama	
Rekomendasi :		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		Paraf ARH 1&2	
[Signature]		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		Nama	
A/R HEAD 3											
SKP sudah diterbitkan		1 kali		>1 kali		Kot. Usaha Penagihan/Penarikan.		Ya		Tidak	
Eksternal Collector diberi SKP :		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Tarik Bayar Gagal		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
1.		No. SKP						<input type="checkbox"/>		Rekomendasi :	
2.		No. SKP						<input type="checkbox"/>		Paraf ARH 3	
3.		No. SKP						<input type="checkbox"/>		(Nama)	
Kegagalan SKP diisi (jika bila SKP dialihkan ke Eksternal lain)		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		Nama	
A/R HEAD 4											
SKP sudah diterbitkan		1 kali		>1 kali		Kot. Usaha Penagihan/Penarikan.		Ya		Tidak	
Eksternal Collector diberi SKP :		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Tarik Bayar Gagal		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
1.		No. SKP						<input type="checkbox"/>		Rekomendasi :	
2.		No. SKP						<input type="checkbox"/>		Paraf ARH 4	
3.		No. SKP						<input type="checkbox"/>		(Nama)	
Kegagalan SKP diisi (jika bila SKP dialihkan ke Eksternal lain)		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		Nama	
A/R HEAD KORD/DBM											
Summary Analisa Kasus		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Kot. Usaha Penagihan/Penarikan.		Ya		Tidak	
Rekomendasi penyelesaian		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Biaya Penarikan :		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Mengetahui		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		Nama	
A/R HK/DBM/BM		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		ARM		<input type="checkbox"/>		Nama	
Menyetujui :		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		Nama	
A/R HK/DBM/BM		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		ARM		<input type="checkbox"/>		Nama	

(*Tanda tangan ARM dibutuhkan jika account akan diserahkan ke Area)

Sumber : data sekunder, diolah, 2016

Dari data yang diperoleh penulis diatas, form analisis kasus (Ansus) tersebut, penulis menyimpulkan bahwa terbagi menjadi 3 kolom yang

digunakan untuk menganalisa sebuah kasus. Dalam penagihan hutang konsumen dan penarikan objek jaminan kemudian di analisa oleh *AR Officer*, *remedial officer* dan *external collection*

- a. Kolom pertama untuk keterlambatan 1-31 hari, *AR Officer* menganalisa penagihan hutang konsumen yang terlambat, mensurvey keadaan barang, memastikan barang masih berada di tangan konsumen. Pihak *AR Officer* yang turun melakukan survey wajib memberi keterangan analisa penyebab terjadinya penunggakan yang dilakukan konsumen (*overdue*)
- b. Kolom kedua keterlambatan 31-61, *Remedial Officer* menganalisa penagihan hutang konsumen yang terlambat, mensurvey keadaan barang, memastikan barang masih berada di tangan konsumen. Pihak *remedial officer* yang turun melakukan survey wajib memberi keterangan analisa usaha penagihan dan penarikan.
- c. Kolom ketiga keterlambatan 61 ke atas, SKP sudah terbit maka *external collection* sudah dapat bertugas dan menganalisa penagihan hutang konsumen yang terlambat, mensurvey keadaan barang, memastikan barang masih berada di tangan konsumen. Pihak *remedial officer* yang turun melakukan survey wajib memberi keterangan analisa usaha penagihan dan penarikan.

Dari data yang diperoleh penulis, di perkuat pernyataan dari Muhammad Danang selaku *remedial admin* yang menyatakan bahwa Prosedur pelaksanaan penagihan dan penarikan dilakukan oleh divisi *collection*. Divisi tersebut bertanggung jawab untuk penanganan *account overdue* disesuaikan dengan situasi dan kondisi dari keadaan dan posisi kasus tersebut. Bila diperlukan, maka penanganan ini oleh *Remedial Officer* dan *External collector* dapat dilakukan dengan alasan kasus pindah tangan, atas nama dan berada diluar kota atau luar area ataupun alasan lainnya. *Collection* bertanggung jawab untuk penanganan *account overdue*, mulai dari 1 hari sampai dengan write off. Penanganan setelah unit di write off menjadi tanggung jawab Divisi *Recovery Asset Management*.

PT Adira cabang Malang dalam melakukan penarikan atau eksekusi barang jaminan dengan kasus konsumen terlambat lebih dari 61 hari PT Adira memberikan surat kuasa penarikan (SKP), Jasa penagih dapat menarik sepeda motor tersebut melalui pemberian kuasa dari PT Adira cabang Malang. *Collection external* dalam melakukan penarikan atau eksekusi objek jaminan fidusia diberi kuasa yang otomatis mempunyai kekuatan hukum seperti yang telah di atur Pengaturan hukum mengenai surat kuasa tersirat dalam Pasal 1792 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata KUH Perdata atau sering disebut juga dengan Burgerlijk Wetboek (BW) menyatakan :

“Pemberian kuasa ialah suatu persetujuan yang berisikan pemberian kekuasaan kepada orang lain yang menerimanya

untuk melaksanakan sesuatu atas nama orang yang memberikan kuasa.”

Berikut adalah surat kuasa yang dibuat PT Adira Dinamika Multi Finance cabang Malang untuk diberikan kepada PT Sejahtera Mitra Solusi:

Gambar 3 Surat Kuasa

ADIRA
FINANCE

SURAT KUASA
Nomor : 030216C03018

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MOCH.KUMALDI.SIP
Jabatan : Deputy Branch Manager

Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE Tbk. Cabang MALANG berkedudukan di JL. JAKSA AGUNG SUPRAPTO, NO 56, MALANG, untuk selanjutnya disebut "PEMBERI KUASA".

PEMBERI KUASA DENGAN INI MEMBERIKAN KUASA KEPADA PT SEJAHTERA MITRA SOLUSI berkedudukan di JAKARTA, yang mana berdasarkan Surat Penunjukan Nomor 00460/SPL-ADM/FI/2016 tertanggal 18-Jan-2016, yang diterbitkan oleh PT SEJAHTERA MITRA SOLUSI, dan diwakili oleh :

Nama : SUMOARDI
Nomor KTP : 357303030570005

selanjutnya disebut "PENERIMA KUASA"

-----KHUSUS-----

- Untuk menerima dan menguasai unit tipeun berupa kendaraan bermotor dari Debitur/Pihak Ketiga yang memegang kendaraan bermotor atas obyek pembiayaan dan/atau barang yang menjadi jaminan berdasarkan Perjanjian Pembiayaan atau Perjanjian Sewa Pembiayaan No. 0302.14.105559 tertanggal 25-Jul-2014 untuk selanjutnya disebut "Unit" dengan rincian unit sebagai berikut :

Merek & Model	: HONDA / NEW VARIO TECHNO CBS
Tahun/Warna	: 2014 / HITAM
No. Rangka	: MH1JF112EK165795
No. Mesin	: JF1E1172644
No. Polisi	: N2169AAH
Atas Nama	: BURHANUDDIN
Alamat	: PERUM BUMI MONDOROKO RAYA GP4/95 05/15 PAGENTAN SINGOSARI KAB. MALANG
- Untuk keperluan di atas, PENERIMA KUASA berhak untuk menghubungi dan/atau menemui Debitur/Pihak Ketiga yang menguasai Unit untuk menerima Unit, menandatangani dokumen-dokumen, meminta tanda tangan serta memberikan lembar pertama Berita Acara Serah Terima Kendaraan (BASTK) kepada pihak yang menyerahkan Unit, serta melakukan tindakan yang dianggap perlu dalam melaksanakan kuasa tersebut.
- Menyerahkan Unit yang dimaksud dalam butir 1 di atas kepada PEMBERI KUASA ke Lokasi Penyimpanan Unit yang telah ditunjuk oleh PEMBERI KUASA selambat-lambatnya 1 x 24 jam setelah diterimanya Unit tersebut.

PENERIMA KUASA wajib untuk meniadasi dan melaksanakan ketentuan hukum yang berlaku dan bertanggung jawab penuh atas semua tindakan PENERIMA KUASA yang tidak sesuai dengan ketentuan dan/atau peraturan dan/atau perundang-undangan yang telah ditetapkan, baik oleh PEMBERI KUASA maupun oleh negara Republik Indonesia, termasuk segala akibat yang ditimbulkan dari dilaksanakannya tindakan tersebut.


PENERIMA KUASA dengan ini melepaskan PEMBERI KUASA dari tuntutan dan/atau dari gugatan dalam bentuk apapun, termasuk namun tidak terbatas pada tuntutan ganti rugi dari pihak manapun atas akibat dari tindakan PENERIMA KUASA yang tidak sesuai dengan ketentuan, peraturan dan perundang-undangan, yang telah ditetapkan baik oleh PEMBERI KUASA maupun oleh negara Republik Indonesia.

Surat Kuasa ini berlaku 14 (Empat Belas) hari kalender sejak diterbitkannya surat ini atau sampai dengan dicabutnya kuasa ini oleh PEMBERI KUASA karena alasan apapun sebelum habis masa berlaku kuasa ini.

Demikian Surat Kuasa ini dibuat tanpa Hak Substitusi dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

MALANG, 23-Mar-2016

PEMBERI KUASA, PENERIMA KUASA,


MOCH.KUMALDI.SIP
DEPUTY BRANCH MANAGER SUMOARDI

Tembusan :

1. PT SEJAHTERA MITRA SOLUSI
2. Arsip

Sumber: data sekunder, diolah, 2016

Dari data yang di peroleh, penulis menyimpulkan bahwa Pemberian surat kuasa yang di berikan kepada PT Sejahterah Mitra Solusi merupakan Pemberian kuasa yang dilakukan secara khusus tersirat dalam pasal 1795 KUHPerdara ini nampak pada klausula surat kuasa yang berbunyi “mengenai hanya satu kepentingan tertentu atau lebih atau secara umum, yaitu meliputi kepentingan si pemberi kuasa”. Pihak PT Adira melalui kuasa yang diberikan kepada pihak jasa penagih (eksternal collection) diberikan kewenangan eksekutorial yang mempunyai kekuatan hukum layaknya putusan pengadilan, hal ini dilandaskan Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 42 Tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia yang berbunyi :

“Apabila debitor atau Pemberi Fidusia cidera janji, eksekusi terhadap Benda yang menjadi objek Jaminan Fidusia dapat dilakukan dengan cara Pelaksanaan title eksekutorial”

Sehingga ketika ada konsumen (Konsumen) melakukan wanprestasi diluar perjanjian kontrak yang dibuat, maka pihak eksternal collection berhak melakukan eksekusi sendiri yang hal itu diberikan langsung oleh undang-undang fidusia pasal 29 ayat (1) diatas, yang kemudian barang hasil eksekusi tersebut dapat langsung di jual baik melalui pelelangan umum maupun penjualan dibawah tangan untuk menutupi kerugian yang ditimbulkan dari perjanjian yang dibuat tersebut.

Dalam hal terjadinya kemacetan kredit pembayaran angsuran oleh penerima fasilitas yang pada umumnya lebih dikenal dengan sebutan penarikan dari pada eksekusi. Istilah penarikan ini perlu diluruskan terlebih

dahulu, eksekusi adalah istilah yang lebih tepat, karena yang dilakukan oleh PT. Adira Finance sebagai pemberi fasilitas adalah mengambil kembali barang jaminan sesuai dengan klausul perjanjian yang sudah disepakati sebelumnya yang diatur dalam Pasal 4 Perjanjian Pembiayaan Konsumen tentang Hak dan Kewajiban atas Barang Jaminan.⁶³

Dari data yang di peroleh di atas, penulis menyimpulkan bahwa eksekusi merupakan pelaksanaan titel eksekutorial oleh Penerima Fidusia, oleh karna itu eksekusi dapat dilakukan tanpa melalui pengadilan dan mengikat para pihak untuk melaksanakan putusan tersebut. Jelas disini bahwa pelaksanaan eksekusi jaminan fidusia berdasarkan titel eksekutorial adalah benda yang dibebani dengan Jaminan Fidusia wajib didaftarkan sesuai Pasal 11 ayat (1) Undang-undang Nomor 42 tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia, pembebanan dimaksud adalah diatur dalam Pasal 5 ayat (1) "pembebanan dengan fidusia dibuat dengan akta notaris dalam bahasa Indonesia dan merupakan akta jaminan fidusia"

Berdasarkan wawancara penulis kepada Muhammad Danang selaku *Remedial Admin* ditemukan beberapa faktor penyebab terjadinya masalah kredit macet. Faktor-faktor tersebut terbagi 2 faktor yaitu:

1. Hambatan yang muncul dari faktor *internal*
2. Hambatan yang muncul dari faktor *eksternal*.

⁶³Wawancara Wawancara dengan ToTok Teguh Santoso selaku Branch Manager PT. Adira Finance, Selasa 16 Agustus 2016.

B. Hambatan Pihak Kreditur Dalam Penarikan Objek Jaminan Pembiayaan Konsumen Yang Wanprestasi Melalui Pemberian Kuasa Pada Jasa Penagih

1. Hambatan dalam Penarikan Penarikan Objek Jaminan Pembiayaan Konsumen yang Muncul dari Faktor Internal

Berdasarkan wawancara penulis kepada Muhammad Danang selaku *RemedialAdmin* PT. Adira Dinamika Multi Finance cabang Malang ditemukan beberapa faktor penyebab terjadinya hambatan penagihan hutang dan penarikan barang jaminan berupa motor yang muncul dari faktor internal:

- a. Tidak profesionalnya pihak *Marketing* PT Adira Dinamika Multi Finance Cabang Malang dalam perekrutan konsumen.

Hambatan yang mendominasi timbulnya permasalahan pembiayaan adalah permasalahan tawaran awal yang di berikan kepada calon konsumen menengah ke bawah atau masyarakat yang berpenghasilan rendah dan masyarakat awam tentang hukum, penyebabnya adalah terpancingnya calon konsumen oleh bagian pemasaran/*marketing* perusahaan pembiayaan secara persuasif, sehingga calon konsumen tertarik dengan fasilitas kredit dan barang yang ditawarkan dengan pembayaran secara angsuran tersebut. Pihak marketing sendiri dalam mencaricalon konsumen

hanya terpacu pada target pendapatan dalam setiap minggunya, tidak sesuai dengan standart ketentuan perusahaan.⁶⁴

Berdasarkan wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwa, *marketing* tidak menjalankan tugasnya sesuai dengan prinsip itikad baik, pihak marketing semata-mata hanya mengejar target pendapatan konsumen setiap harinya. Analisa penulis di perkuat juga dengan pendapat Alan wijaya selaku external collection yang menyatakan bahwa “bagian marketing PT Adira mendapatkan bonus apabila dalam sehari mendapatkan 5 calon konsumen”. Dengan semata-mata hanya mengejar target pendapatan konsumen setiap harinya hal tersebut tidak sesuai standart yang telah ditentukan oleh perusahaan yaitu PT Adira Malang, tidak bisa membedakan calon konsumen yang layak dan tidak layak.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis menyimpulkan bahwa *marketing* mengabaikan asas itikad baik, Asas ini mengacu pada Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara yang menyatakan bahwa Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Asas ini menyatakan bahwa Para Pihak harus melaksanakan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh atau kemauan baik dari para pihak. Itikad baik bisa bersifat nisbi yang dilihat dari sikap dan tingka laku yang nyata dari subyek, atau bersifat mutlak dimana penilaiannya terletak pada akal sehat dan

⁶⁴Pra survey Wawancara Pribadi Danang, Admin PT. Adira Multi Finance, , 6 april 2016

keadilan dengan ukuran yang obyektif. Namun, dalam analisa penulis dalam kasus ini muncul adanya iktikad buruk yang terselubung dari pihak marketing perusahaan. Perusahaan yang pada mulanya telah membuat prosedur kontrak perjanjian yang berlandaskan asas iktikad baik bisa berubah ketika prosedur tersebut dilaksanakan oleh *marketing* sebagai pihak yang langsung berhadapan dengan konsumen. Hal ini dikarenakan pihak marketing oleh PT. Adira sebelumnya diming-imingi bonus apabila mendapatkan lima konsumen dalam sehari, sehingga pihak marketing seringkali dalam membuat kontrak perjanjian dengan konsumen tidak memastikan data konsumen terlebih dahulu secara teliti, sehingga ketika pihak divisi collection melaksanakan tugasnya untuk menagih dimana ada kasus Konsumen lalai atau wanprestasi ini kesulitan dikarenakan data yang dimasukkan oleh Konsumen dalam kontrak perjanjian adalah fiktif.

- b. Ketidak hati-hatian Kredit Analisis PT Adira Dinamika Multi Finance Cabang Malang.

Konsumen yang memiliki itikad buruk dari awal biasanya menggunakan alamat palsu atau idenditas palsu pada saat mengajukan pembiayaan kredit. Kelalaian dari Kredit Analisis menimbulkan resiko besar terhadap terjadinya kredit bermasalah termasuk pengalihan objek jaminan fidusia.

Berdasarkan wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwa, Kredit analis tidak sesuai prosedur. Kredit analis lalai dalam melakukan survei atau uji kelayakan konsumen, hal ini terbukti banyak sekali kebobolan yang dialami oleh PT. Adira Dinamika Multi Finance Cabang Malang. Hasil analisis penulis ini, juga didukung dengan data yang berupa laporan tahunan *remedial admin* yang menyatakan bahwa banyak Konsumen yang tidak disurvei.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa hambatan secara internal dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yakni hambatan hukum dan hambatan non-hukum, yang dapat dipahami dengan tabel berikut :

Table 3

No	Subjek	Hambatan Hukum	Hambatan Non-Hukum
1.	Marketing	Tidak menjalankan prinsip itikad baik (Pasal 1338 KUHPerdara) dalam menjaring calon konsumen	Menjalankan tugasnya hanya berorientasi pada target pribadi semata, sehingga tidak mengindahkan peraturan perusahaan dan hak-hak konsumen.
2.	Kredit Analis	Tidak menjalankan prinsip itikad baik (Pasal 1338 KUHPerdara) dalam menjaring calon konsumen	Lalai dalam melakukan uji kelayakan konsumen.

Sumber: data primer, diolah, 2016

2. Hambatan Pihak Kreditur dalam Penarikan Objek Jaminan Pembiayaan Konsumen yang Muncul dari Faktor Eksternal

Selain hambatan yang muncul dari faktor internal adapula hambatan yang muncul dari faktor eksternal yang didapat peneliti dari hasil wawancara yang dilakukan dengan remedial admin PT Adira Dinamika Multi Finance cabang Malang yaitu Muhammad Danang hambatan-hambatan dalam melakukan penarikan kembali barang jaminan antara lain yaitu:

a. Itikad buruk dari Konsumen.

“Biasanya kalau pengalihannya sejak kredit pertama, Konsumen sejak awal sudah punya itikad buruk. Konsumen yang mengalihkan objek jaminan itu itikadnya sudah tidak baik.”

Dari pendapat diatas diketahui bahwa, Konsumen telah mengabaikan asas itikad baik yang harus dimiliki oleh setiap pihak yang membuat perjanjian. Selain itu, Konsumen dianggap tidak memiliki itikad baik karena Konsumen telah mengalihkan objek jaminan fidusia pada saat kredit baru saja berjalan, tetapi banyak juga Konsumen yang memiliki itikad buruk pada saat kreditnya bermasalah. Berikut tindakan yang menunjukkan bahwa konsumen tidak memiliki itikad baik :

b. Barang jaminan dijual

Penjualan yang dimaksud adalah barang jaminan di jual tunai tanpa disertai janji-jani kepada pihak ke-3 oleh penerima fasilitas, adapun

alasan-alasan konsumen (penerima fasilitas) menjual barang jaminan seperti mengalami kebangkrutan, biasanya objek jaminannya dijual untuk menutupi hutang-hutangnya atau diberikan kepada pihak lain untuk melunasi hutangnya, yang sifatnya membantu penerima fasilitas dalam hal kebutuhan yang mendesak seperti, biaya perawatan sakit, dan biaya sekolah, dan penerima fasilitas yang dari awal tidak beritikad baik sengaja mengajukan permohonan menjadi penerima fasilitas kemudian barang jaminan tersebut untuk di jual lagi, untuk mendapatkan keuntungan, sementara banyak pembeli barang jaminan tersebut tidak mengerti tentang asal usul barang jaminan dan tidak mempermasalahkan Surat TandaKendaraan Bermotor (STNK) dan Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis menyimpulkan bahwa Konsumen telah mengabaikan Pasal 23 ayat 2 Undang-Undang Nomor 42 Tahun 1999 yang isinya tentang larangan untuk mengalihkan, menggadaikan, atau menyewakan objek jaminan fidusia dan isi perjanjian pengikatan jaminan Pasal 3 huruf iii yang mengatur tentang larangan untuk mengalihkan objek jaminan Fidusia tanpa persetujuan tertulis dari PT. Adira Dinamika Multi Finance tbk cabang malang.

c. Barang jaminan digadaikan.

Proses gadai yang di maksud adalah gadai dibawah tangan antara penerima jaminan dengan pihak ke-3 dengan obyek jaminan adalah barang jaminan dari Perjanjian Pembiayaan Konsumen PT. Adira Finance, Adapun uang gadai yang dimaksud lebih kurang Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah) sampai Rp.1.500.000 (satu juta limaratus ribu rupiah), jenis sepeda motor tidak dimasalahkan, tapi kondisi sepeda motor tetap diperhatikan, dengan ketentuan yang bervariasi berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.⁶⁵

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis menyimpulkan gadai antara penerima fasilitas dengan penerima gadai, maka pemegang gadai akan bertahan untuk tidak memberikan barang jaminan tersebut sehingga akan menyulitkan *remedial officer dan external collection* ketika akan dilakukan penarikan.

d. Konsumen tidak mampu lagi

Ketika konsumen (penerima fasilitas) sudah tidak mampu lagi melanjutkan pembayaran angsurannya, penerima fasilitas melakukan oper kredit dengan pihak ke-3 (Over kredit di bawah tangan). Yang dimaksud over kepihak ke3 adalah dengan orang yang menguasai sepeda motor, serta yang akan melakukan pemembayar seluruh sisa angsuran sepeda motor kepada PT. Adira Finance Malang. Adapun

⁶⁵Wawancara dengan Moch. Kumaidi selaku Deputy Branch Manager PT Adira Finance, 8 September 2016

ketentuan-ketentuan over kredit yang dimaksud diatas yaitu dengan penggantian sejumlah uang tertentu, sesuai kesepakatan kedua belah pihak konsumen (penerima fasilitas) dengan pihak ke3, Menurut Gito Trianggono “dengan mengoper sepeda motor sesuai harga kesepakatan maka saya cepat mendapatkan uang untuk kebutuhan biaya perawatan sakit.”⁶⁶

Menurut Muhammad Danang selaku *Remedial Administrasi* PT. Adira Finance Kota Malang “Penerima gadai seperti ini akan mengalami macet dan barang jaminan akan dialihkan lagi.

Berikut alasan konsumen dikategorikan tidak mampu lagi :

- 1) Pendapatan bulanan penerima jaminan yang tidak menentu.

Konsumen (Penerima fasilitas) hanya mengandalkan salah satu sumber pendapatan untuk pembayaran angsuran seperti tukang ojek, sehingga kalau tidak mampu lagi penerima fasilitas mengalihkan barang jaminan tersebut dengan harga yang sangat bervariasi ini tergantung dari jenis,keadaan sepeda motor dan uang muka yang disetor oleh penerima fasilitas kepada pemberi fasilitas sebelum penyerahan barang jaminan.

- 2) Konsumen (Penerima fasilitas) atas nama

Penerima fasilitas atas nama biasanya akan diberi imbalan sejumlah uang Rp.500.000 sampai Rp.1.000.000 oleh pihak ke-3 (pengguna

⁶⁶Wawancara dengan salah satu konsumen PT. Adira Finance, September 2016

barang jaminan) yang memanfaatkan identitas penerima fasilitas, ini di lakukan karena beberapa hal antara lain :

- a) Pihak lain tersebut sudah di black list oleh PT. Adira Finance Kota Malang
- b) Pihak lain tidak masuk dalam area kerja PT. Adira Finance Kota Malang
- c) Pihak lain tidak layak menurut hasil *survey* dari remedial officer PT. Adira Finance Kota Malang.
- d) Pihak lain tersebut adalah berasal dari kecamatan yang *di black list* karena alasan tertentu oleh PT. Adira Finance Kota Malang.⁶⁷

Karena atas nama salah satu alasan tersebut di atas, maka selanjutnya penerima fasilitas yang tercantum dalam perjanjian pembiayaan konsumen lepas tangan, sementara alamat pemegang barang jaminan tidak jelas, jika terjadi macet dan keberadaannya susah di lacak.

- e. Kurangnya pemahaman penerima fasilitas atas isi Perjanjian.

Pembiayaan Konsumen dan Perjanjian Pemberian Jaminan Fidusia Sebagian besar banyak penerima fasilitas dari PT. Adira Finance Kota Malang yang tidak membaca dengan baik isi dari perjanjian pembiayaan konsumen, perjanjian pemberian jaminan

⁶⁷Wawancara dengan Muhammad Danang selaku Remedial Administrasi PT. Adira Finance Malang, September 2016

fidusia dan dokumen tambahan lainnya sehingga penerima fasilitas tidak menyadari bahwa mengalihkan barang jaminan tidak merupakan melanggar perjanjian, pada saat menandatangani aplikasi rebit pada PT. Adira Finance Kota Malang tidak membaca dengan baik-baik isi dokumen serta mendengarkan penjelasan dari karyawan Adira⁶⁸,

Menurut Penelitian Penulis dilapangan lembaran aplikasi Perjanjian Pembiayaan Konsumen dan Perjanjian Pemberian Jaminan Fidusia dibuat dalam huruf yang kecil dan banyak sehingga menyulitkan penerima fasilitas untuk membaca, apalagi yang mengalami gangguan mata, tidak bisa membaca dengan baik dan bahasa Indonesia.

Oleh karena itu penulis menyimpulkan bahwa PT Adira telah mengabaikan Pasal 18 ayat 2 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen “Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausul baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti”.

⁶⁸Wawancara dengan salah satu konsumen PT. Adira Finance, September 2016

f. Penerima fasilitas pindah Alamat (tidak diketahui)

Penerima fasilitas pindah alamat, kepindahan tersebut tidak diinformasikan ke PT. Adira Finance kota Malang. Menurut Danang Remedial Administrasi PT. Adira Finance Kota Malang, “Pindah alamat tanpa diketahui di mana alamat barunya, sangat menyulitkan kami untuk melacak keberadaan sepeda motor Yamaha, guna dilakukan penarikan”.⁶⁹

Menurut hasil wawancara diatas, penulis menyimpulkan bahwa Pindah alamat tanpa memberitahukan ke pemberi fasilitas adalah salah satu bentuk tidak beritikad baiknya penerima fasilitas padaperjanjian pembiayaan konsumen yang telah ditandatangani.

g. Identitas barang telah diubah

Perubahan yang dimaksud adalah seperti nomor mesin dan rangka sepeda motor Yamaha dihapus, sepeda motor yang demikian dikenal dengan sepeda motor bodong. Penghapusan identitas sepeda motor dilakukan agar jaminan tidak diketahui oleh remedial *field/dept collector* pada saat akan dilakukan penarikan. Penghapusan nomor mesin dan nomor rangka barang jaminan tersebut biasanya dilakukan terhadap sepeda motor yang bermasalah, kredit macet dan hasil curian. Adapun keberadaan

⁶⁹Wawancara dengan Muhammad Danang selaku Remedial Administrasi PT. Adira Dinamika Multi Finance cabang Malang, September 2016

sepeda motor bodong biasanya ada didaerah-daerah atau disekitar kompleks yang jauh dari penegakan hukumberlalu-lintas, dengan demikian mereka bebas menggunakan sepedamotor tersebut tanpa kwahtir ada petugas polisi lalu lintas yang melakukan pemeriksaan sepeda motor.

Dari hasil penelitian Penulis dilapangan menyimpulkan bahwa, keadaan tersebut di atas di akibatkan harga sepeda motor bodong yang relative murah dan penegakan hukum berlalu-lintas yang tidak tegasmengakibatkan banyak motor bodong di masyarakat, lebih-lebih lagi pembeli motor bodong yang tidak sadar hukum. Keberadaan motor bodong tersebut tidak bisa dilakukan penarikan oleh PT. Adira Finance Kota Malang karena tidak sesuai dengandokumen optional yang di bawa oleh *remedial officer dan external collection*, namun apabila dapat dibuktikan dengan kronologi dari penerima fasilitas, jenis dan type sepeda motor maka sepeda motor tersebut dapat dilakukan penarikan dan di koordinasikan dengan pihak kepolisian setempat guna proses lebih lanjut.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa hambatan secara eksternal dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yakni hambatan hukum dan hambatan non-hukum, yang dapat dipahami dengan tabel berikut :

Table 4

No	Subyek	Hambatan Hukum	Hambatan Non-Hukum
1	Konsumen	<p>Tidak adanya prinsip itikad baik dari pihak konsumen, yakni:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjual barang jaminan; 2. Menggadaikan barang jaminan; 3. Konsumen pindah alamat namun tidak menginformasikan kepada pihak PT. ADMF; dan 4. Barang jaminan identitasnya 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsumen tidak mampu lagi karena Pendapatan bulanan yang tidak menentu sehingga tidak mampu lagi memenuhi tagihan kredit; 2. Konsumen tidak memahami isi perjanjian;

		<p>telah diubah oleh konsumen.</p> <p>Berdasarkan tindakan-tindakan konsumen tersebut dapat disimpulkan telah melakukan tindakan wanprestasi yaitu konsumen tidak melaksanakan isi perjanjian atau prestasi kepada pihak lawan yang dalam hal ini adalah pihak PT Adira⁷⁰, Maka Konsumen disini wajib membayar ganti rugi, setelah diberikan somasi oleh pihak kreditur dan</p>	
--	--	--	--

⁷⁰ Pasal 1234 Kitab Undang-undang Hukum Perdata

		dinyatakan lalai ia tetap tidak memenuhi prestasi ⁷¹	
--	--	---	--

Sumber: data primer, diolah, 2016

C. Upaya Pihak Kreditur dalam Mengatasi Hambatan Penarikan Objek Jaminan Pembiayaan Konsumen Wanprestasi Melalui Pemberian Kuasa Pada Jasa Penagih

1. Upaya Mengatasi Hambatan dalam Penarikan Objek Jaminan Pembiayaan Konsumen yang Muncul dari Faktor Internal

Hambatan internal penarikan barang jaminan berupa motor muncul dari *Marketing* PT Adira itu sendiri dan ketidak hati-hatian kredit analis PT Adira. Untuk mencegah terjadinya hambatan-hambatan tersebut PT. Adira Dinamika Multi Finance cabang Malang telah melakukan berbagai macam upaya, berikut merupakan upaya-upaya pencegahan yang dilakukan:

- a. Mensurvei kelayakan calon konsumen atau calon Konsumen yang meliputi penghasilan, pekerjaan, karakter Konsumen. Hal ini diperoleh dengan cara mendatangi alamat yang diberikan calon Konsumen, kemudian mencari informasi mengenai rumah, pekerjaan, penghasilan, karakter Konsumen dengan cara tanya jawab, meminta data, serta mencari informasi penduduk sekitar mengenai karakter Konsumen.⁷²

⁷¹ Pasal 1243 Kitab Undang-undang Hukum perdata

⁷² Hasil wawancara Wawancara dengan Muhammad Danang selaku Remedial Administrasi PT. Adira Dinamika Multi Finance cabang Malang , 9 September 2016.

Namun, meskipun hal-hal tersebut telah dilakukan tetap saja banyak terjadi pengalihan objek jaminan fidusia, hal ini diakibatkan karena kurangnya jumlah kredit analis, sehingga banyak Konsumen yang tidak disurvei. Selain itu, marketing memiliki target yang harus dipenuhi dalam satu bulan, sehingga untuk mencapai target tersebut banyak Konsumen yang tidak disurvei terlebih dahulu.

- b. Larangan untuk menjaminkan, menjual, menggadaikan, mengalihkan atau melakukan segala sesuatu yang dapat menyebabkan beralihnya penguasaan atas objek jaminan tersebut kepada pihak lain tanpa persetujuan PT. Adira Dinamika Multi Finance cabang Malang selaku kreditur telah dicantumkan dalam perjanjian pengikatan jaminan yang telah ditanda tangani oleh Konsumen.⁷³ Selain diatur dalam perjanjian, larangan untuk mengalihkan, menjual, menggadaikan atau menyewakan objek jaminan fidusia tanpa persetujuan kreditur diatur dalam Pasal 23 ayat 2 Undang-Undang Nomor 42 Tahun 1999. Menurut data faktual empiris yang berkembang dilapangan, penulis menyimpulkan bahwa pencantuman larangan ini belum efektif dalam upaya pencegahan. Namun, disisilain pencantuman larangan ini efektif dalam upaya penyelesaian, sebab pencantuman larangan ini menjadi dasar hukum PT. Adira Dinamika Multi Finance cabang Malang untuk menuntut secara perdata Konsumen yang wanprestasi.

⁷³ Hasil Wawancara dengan totok teguh santoso selaku *branch manager* PT. Adira Dinamika Multi Finance Cabang Malang, didukung dengan Data sekunder yaitu Surat pernyataan dalam perjanjian pengikatan jaminan PT. Adira Dinmika Multi Finance Cabang Malang

2. Upaya dalam Mengatasi Hambatan Penarikan Objek jaminan Pembiayaan Konsumen yang muncul dari faktor Eksternal

PT. Adira Finance Dinamika Multi Finance tbk cabang Malang Meminta dan melibatkan konsmen untuk menunjuk kemana barang jaminan tersebut di jual untuk kemudian sesuai perjanjian diminta untuk menyerahkan barang jaminan tersebut, Apabila langkah diatas tidak berhasil dan ternyata ditemukan adanya unsur pidana, maka perusahaan akan melakukan langkah pelaporan ke Kepolisian atas dugaan telah terjadi tindak pidana oleh konsumen dengan tidak melibatkan pihak lain atau melibatkan pihak lain.⁷⁴

Adapun langkah sebelum di lakukan pelaporan ke Kepolisian dan yang terus menerus dilakukan adalah menawarkan kebijakan seperti berikut :

a. *Back to current account revieble* (BTCA)

Pemberian kebijakan di dasarkan itikad baik dari penerima fasilitas, tanpa barang jaminan di tarik, yaitu dengan membayar angsuranyang tertunggak, di tambah denda yang timbul akibat tidakdibayarnya angsuran, (jika di setuju denda dibayar kemudian) danbiaya remedial.Pemberian kebijakan berupa *Back to current account revieble* (BTCA) menjadi penerima fasilitas lancar lagi (*account normal*).

b. Kebijakan *Back To Remedial*

Pemberian kebijakan ini karena barang jaminan sulit dilakukan penarikan, tapi penerima fasilitas mau membayar angsuran tapi tidak sesuai dengan

⁷⁴Hasil Wawancara dengan totok teguh santoso selaku branch manager PT. Adira Dinamika Multi Finance Cabang Malang, hari senin 19 september 2016

angsuran tertunggak, walau tidak menjadipenerima fasilitas lancar lagi (*account normal*), tapi ada itikad baik penerima fasilitas mau membayar. Kasus back to remedial akan tetap ditangani oleh dept remedial sampai account lancar secara otomatis kembali ke *dept account revieble* (AR).

c. Jasa Penagih mendatangi Konsumen

Mengunjungi rumah Konsumen dan di tempat Konsumen (konsumen) bekerja (bagi yang bekerja) untuk memberikan rincian pelunasan di muka kepada penerima fasilitas dan apabila tidak adatanggan, meminta kepada penerima fasilitas untuk menunjuk dan memberikan keterangan di mana barang jaminan di sembunyikan, dijual, digadai atau dititipkan. Kehadiran *remedial officer* atau *external collector* yang terus menerus seperti ini akan berpengaruh pada nama baik penerima fasilitas sebagai penerima jaminan yang tidak bertanggung jawab atas kewajibannya di lingkungan masyarakat sekitar rumahnya.

d. Jasa Penagih mengawasi rumah terhadap Konsumen

Mengawasi rumah dari Konsumen dapat dilakukan apabila berdasarkan keterangan dari tetangga Konsumen yang di bisa dipercaya oleh *remedial officer* atau *external collection* diyakini bahwa barang jaminan masih ada di dalam rumah Konsumen dan di gunakan pada waktu-waktu tertentu, apabila benar demikian maka *remedial officer* dan *external collection* akan menunggu waktu-waktu tertentu yang berdasarkan keterangan tetangga tersebut.

e. Melibatkan informan

Remedial officer atau *external collection* dalam melaksanakan tugasnya dapat merekrut informan untuk membantu melacak keberadaan barang jaminan baik di rumah penerima fasilitas atau ditempat pengalihan barang jaminan.

f. Ikut razia sepeda motor bersama pihak berwajib.

Keterlibatan tersebut dalam razia lalu-lintas bersama satuan Polisi lalulintas untuk mencari barang jaminan, razia merupakan satu upaya guna mencari barang jaminan yang sulit di lakukan dari tangan konsumen atau yang sudah dialihkan. Razia bersama polisi lalu-lintas salah satu cara meminimalisasi keributan pada saat melakukan suatu penarikan.

g. *Sweeping*

Melakukan *sweeping* dilakukan dengan permohonan bantuan kepada aparat Kepolisian dari Polresta dan Sekta pada daerah-daerah yang diduga menjadi tempat pengalihan barang jaminan barang jaminan, seperti di daerah malang utara singosari, lawang, purwosari, daerah-daerah tersebut rawan keributan, sehingga menyulitkan *Remedial officer* atau *external collection* untuk melakukan sendiri penarikan barang jaminan. *Sweeping* di lakukan secara terus menerus, terjadwal setiap bulan dan bergilir setiap daerah.

h. Pelaporan kepada pihak berwajib

Apabila langkah-langkah di atas tidak mampu berhasil dan Konsumen tidak dapat bekerjasama dalam penyelesaian kredit macet, malah mengancam Remedial officer atau *external collection* dengan kekerasan disaat mereka melaksanakan tugasnya untuk melakukan pengambilan kembali barang jaminan, maka laporan keKepolisian atas tindakan penggelapan barang jaminan oleh penerima fasilitas adalah satu cara untuk menyelesaikan kredit macet danmemberikan pelajaran bagi konsumen yang lain untuk tidak mengalihkan barang jaminan adapun tindakan yang pidana pernah dilakukan pada juni tahun 2015 8 kasus dugaan penggelapan unit.⁷⁵

⁷⁵ Hasil wawancara Wawancara dengan Muhammad Danang selaku Remedial Administrasi PT. Adira Dinamika Multi Finance cabang Malang jumat 9 september 2016

