

## **MANAJEMEN STRATEGI DIVISI COLLECTION DALAM UPAYA PENANGANAN PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA PT SUZUKI FINANCE INDONESIA CABANG SURABAYA**

**Rista Juni Andryani \*<sup>1</sup>**

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia  
[Junirista9@gmail.com](mailto:Junirista9@gmail.com)

**Akmal Suryadi**

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia  
[akmal.suryadi65@gmail.com](mailto:akmal.suryadi65@gmail.com)

### **Abstract**

*Collection is the management of receivables or accounts receivable as a result of a financing agreement. PT. Suzuki Finance Indonesia is a privately owned business entity engaged in motor vehicle financing. Collection management for PT Suzuki Finance Indonesia Surabaya branch plays an important role for its customers who receive credit facilities. The purpose of writing this journal is to gain knowledge about the application of collection management to credit collection at PT Suzuki Finance Indonesia Surabaya branch. This research uses a qualitative descriptive method, field research methods are carried out by exploring data sourced from locations and library research. The results of this research provide information regarding the importance of collection management to overcome the problem of bad credit. The strategy used by PT Suzuki Finance Indonesia Surabaya Branch in overcoming the problem of bad credit is by monitoring every month, issuing warning letters, withdrawing units and auctioning. The strategy implemented by the collections division to overcome the problem of traffic jams is working effectively.*

**Keywords:** Collection, Leasing, Kredit.

### **Abstrak**

*Collection adalah pengelolaan piutang atau account receivable sebagai akibat adanya perjanjian pembiayaan. PT. Suzuki Finance indonesia adalah Badan usaha milik swasta yang bergerak dalam bidang pembiayaan kendaraan bermotor. Manajemen collection bagi PT Suzuki Finance Indonesia cabang Surabaya memegang peranan penting bagi nasabahnya yang mendapat fasilitas kredit. Tujuan dari penulisan jurnal ini adalah untuk mendapatkan pengetahuan tentang penerapan manajemen collection terhadap penagihan kredit di PT Suzuki Finance Indonesia cabang Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, metode penelitian lapangan dilakukan dengan menggali data yang bersumber dari lokasi serta penelitian kepustakaan. Hasil dari penelitian ini memberikan informasi mengenai pentingnya manajemen collection untuk mengatasi masalah kredit macet. Strategi yang digunakan PT Suzuki Finance*

---

<sup>1</sup> Korespondensi Penulis

Indonesia Cabang Surabaya dalam mengatasi masalah kredit macet yaitu dengan Melakukan monitoring setiap bulannya, Mengeluarkan surat peringatan, Melakukan tarik unit dan Lelang. Strategi yang diterapkan divisi *collection* untuk mengatasi masalah kredit macet ini berjalan dengan efektif.

**Kata Kunci :** Collection, Leasing, Kredit

## PENDAHULUAN

Saat ini perkembangan ekonomi semakin meningkat dan berkembang pesat, hal ini membuat kebutuhan masyarakat untuk membeli barang semakin meningkat, diantaranya alat – alat elektronik, kendaraan, tempat tinggal dan kebutuhan lainnya dari berbagai kebutuhan yang ada kendaraan sudah menjadi suatu kebutuhan yang dipenuhi bagi sebagian orang. Kendaraan sangat membantu kehidupan masyarakat sehari – hari. Masyarakat dapat membeli kendaraan dengan secara tunai ataupan secara kredit (Talumewo, dkk, 2018).

Perusahaan *Leasing* adalah badan usaha di luar Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank yang khusus didirikan untuk melakukan kegiatan usaha: Sewa Guna Usaha, Anjak Piutang, Usaha Kartu Kredit dan atau Pembiayaan Konsumen. Dalam hal ini, penulis membahas kegiatan usaha perusahaan leasing di bidang pembiayaan konsumen, yaitu pembiayaan kredit motor dan mobil bagi konsumen yang tertera sesuai Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2009 tentang Lembaga Pembiayaan, Pembiayaan Konsumen (*Consumer Finance*) adalah kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan pembayaran secara angsuran (Elyana, 2017).

*Collection* atau penagihan merupakan salah satu bentuk upaya penagihan menggunakan telepon atau kunjungan yang dilakukan perusahaan agar debitur/nasabah pembiayaan dapat memenuhi kewajibannya sebagaimana dituangkan dalam perjanjian Kredit/Pembiayaan. Dengan adanya proses penagihan ini, perusahaan mendapatkan keuntungan seperti semakin banyaknya peluang dibayarkannya angsuran oleh nasabah yang ditagih sehingga proses bisnis bank dapat berjalan dengan lancar (Tatyana, 2023).

PT. Suzuki Finance indonesia adalah Badan usaha milik swasta yang bergerak dalam bidang pembiayaan. PT Suzuki Finance Indonesia adalah kredit yang ditujukan untuk membiayai pembelian kendaraan roda dua (motor) atau roda empat (mobil) baik dalam konsisi baru maupun bekas (eks.Tarikan). PT Suzuki Finance Indonesia cabang Surabaya memiliki banyak nasabah yang mendapatkan layanan pinjaman kredit untuk kendaraan roda dua dan roda empat. Manajemen *collection* bagi PT Suzuki Finance Indonesia cabang Surabaya memegang peranan penting bagi nasabahnya yang mendapat fasilitas kredit, Dengan adanya manajemen *collection* penagihan menjadi lancar dan mencegah atau mengurangi potensi terjadinya kredit macet. Tujuan dari penulisan jurnal ini adalah untuk mendapatkan pengetahuan tentang penerapan

manajemen *collection* terhadap penagihan kredit di PT Suzuki Finance Indonesia cabang Surabaya.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengertian serta tujuan adanya manajemen *collection* yang digunakan pada sistem penagihan kredit di PT Suzuki Finance Indonesia cabang Surabaya. Penelitian lapangan dilakukan dengan menggali data yang bersumber dari lokasi atau lapangan penelitian yang berkenaan dengan manajemen *collection*.

Penelitian ini dilakukan di PT Suzuki Finance Indonesia kantor cabang Surabaya yang berlokasi Jl. Kenjeran No.552, Kalijudan, Kec. Mulyorejo, Surabaya, Jawa Timur 60114. Peneliti melakukan penelitian di PT Suzuki Finance Indonesia cabang Surabaya selama lima (5) bulan, periode bulan Agustus 2023 – Desember 2022. Selain itu, peneliti juga menggunakan penelitian kepustakaan (*Library Research*). Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dilaksanakan dengan menggunakan literatur (kepustakaan).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Mekanisme Kerja Divisi *Collection* PT Suzuki Finance Indonesia**

Dalam hal ini bank Indonesia sudah mengatur mekanisme atau cara penagihan yang akan dilakukan oleh divisi *collection* dalam Surat Edaran Bank Indonesia nomor 14/17/DASP/2012 yang harus dipahami oleh para nasabah pemberi pinjaman dan nasabah yang akan melakukan pemberi pinjaman, diantaranya :

1. Divisi *collection* baru bisa menjalankan tugasnya apabila nasabah sudah masuk kategori kredit/ pemberi pinjaman bermasalah sesuai dengan penggolongan kolektibilitas yang ada ditetapkan bank. Jadi divisi *collection* tidak boleh melakukan penagihan kepada nasabah di luar jatah temponya.
2. Divisi *collection* harus bisa bekerja sesuai dengan standar kualitas pelaksanaan penagihan kredit yang berlaku di perbankan atau lembaga pemberi pinjaman sehingga proses pelaksanaan penagihan kredit yang dilakukan divisi *collection* berjalan dengan baik.
3. Divisi *collection* yang profesional haruslah bisa terlatih dengan paham baik dari segi teknis penagihannya maupun dalam menjalankan etika penagihan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga tidak merugikan nasabah.
4. Dalam menjalankan tugasnya divisi *collection* harus dilengkapi dengan identitas dan surat tugas yang jelas dari perusahaan.

Adapun cara kerja atau tingkatan dari pekerjaan collection (penagihan) adalah sebagai berikut:

1. Desk collector

Ini merupakan tahap pertama dari penanganan collection dengan cara mengingatkan tanggal jatuh tempo dari cicilan nasabah pemberian yang dilakukan melalui media telepon. Biasanya collection pada tingkatan ini hanya berfungsi sebagai pengingat (reminder) bagi nasabah atas kewajiban membayar cicilan.

2. Juru tagih

Tingkatan ini merupakan tingkatan dari sebelumnya. Apabila ternyata nasabah yang sudah dihubungi tersebut belum melakukan pembayaran, sehingga terjadi keterlambatan pembayaran, maka strategi yang dilakukan collection pada tingkatan ini adalah mengunjungi nasabah pemberian dengan harapan mengetahui kondisi nasabah beserta keuangan nasabah. Hal yang dijelaskan biasanya mengenai akibat yang dapat ditimbulkan apabila keterlambatan pembayaran tersebut tidak segera terselesaikan. Selain memberikan pengertian mengenai hal tersebut, collection juga memberikan kesempatan atau jangka waktu tertentu bagi nasabah untuk membayar angsurannya.

3. Juru sita

Apabila nasabah masih belum melakukan pembayaran sampai waktu yang ditentukan, maka pada tingkatan ini biasanya collection akan melakukan penyitaan barang jaminan nasabah.

### **Etika Divisi Collection Dalam Melakukan Penagihan**

Selain teknis penagihan, Surat Edaran Bank Indonesia nomor 14/17/DASP/2012 juga mengatur tentang etika divisi collection dalam menjalankan tugasnya, sebagai mana penjelasan berikut ini:

- a. Divisi collection harus dilengkapi dengan identitas dan surat tugas yang jelas dan lengkap dari penerbit kartu kredit.
- b. Divisi collection tidak boleh melakukan tindakan kekerasan, mengancam, melakukan tekanan secara fisik maupun verbal atau hal merugikan lainnya kepada pihak nasabah. Maka apabila hal tersebut dilakukan maka pihak nasabah berhak untuk melaporkan kepada pihak yang berwajib.
- c. Penagihan tunggakan nasabah oleh divisi collection hanya boleh dilakukan kepada nasabah secara lansung, bukan kepada keluarga atau yang lainnya.
- d. Divisi collection dilarang menagih dengan media komunikasi dengan cara yang berlebihan yang mengganggu nasabah maupun keluarga dan lingkungannya.
- e. Divisi collection dalam menagih nasabah harus melakukan sesuai alamat penagihan bukan ditempat lain yang berpotensi menimbulkan gangguan ketertiban umum. Selain dari itu penagihan juga harus pada jam normalnya orang beraktivitas yaitu 08:00-20.00, di luar itu harus berdasarkan persetujuan dari pihak nasabah.

Apabila etika penagihan sudah dijalankan dengan baik oleh pihak divisi collection maka nasabah pun harus menghargai tugas mereka dengan baik, mulai dari menanyakan tugas mereka, siapa yang menugaskan dan juga minta nomor telepon yang memberi tugas para penagih hutang ini untuk proses cek jika dibutuhkan.

### **Pengelolaan Tagihan Nasabah PT Suzuki Finance Indonesia**

Pengelolaan tagihan nasabah, ada beberapa jenis yaitu:

#### **1. Golongan Lancar**

Golongan aktif yang tidak mempunyai tunggakan angsuran pada cut off.

Golongan lancar ini termasuk golongan kolektibilitas 1.

#### **2. Pra Non Performing Loan (Pra NPL)**

Golongan Pra NPL ini termasuk golongan kolektibilitas 2 dalam perhatian khusus adalah keterlambatan membayar debitur melebihi jatuh tempo sampai dengan 90 hari sejak tanggal jatuh tempo atau 3 bulan.

#### **3. Non Performing Loan (NPL)**

Golongan yang kolektibilitasnya diragukan (pembayaran macet) sehingga perlu suatu penanganan khusus untuk memperoleh tingkat pengembalian yang maksimal. Golongan NPL ini termasuk golongan kolektibilitas 3, 4, 5.

#### **4. Write-Off (Hapus Buku)**

Kontrak yang sudah dihapusbukukan dari pembukuan perusahaan, walaupun secara operasional masih dilakukan penagihan ke konsumen penyebab angsuran tertunggak.

### **Strategi Collection (Penagihan) PT Suzuki Finance Indonesia Dalam Penyelesaian Kredit Macet**

Dalam menangani pembiayaan bermasalah tentunya PT Suzuki Finance Indonesia Cabang Surabaya mempunyai strategi untuk menanganinya tergantung nasabah berada di kolektibilitas atau golongan pembiayaan yang mana, apakah sudah masuk dalam kategori golongan lancar, Pra NPL, NPL, dan Hapus buku. Dengan demikian maka sangat di butuhkannya strategi dari divisi collection untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, karena tugas dari divisi collection dalam perusahaan pembiayaan bukan hanya untuk menagih nasabah akan tetapi untuk menyelesaikan dari awal nasabah mengalami pembiayaan sampai ke nasabah dikategorikan lancar kembali.

**Tabel 3.1 Data Penggolongan Kolektibilitas di PT Suzuki Finance Indonesia Cabang Surabaya dari akhir bulan Mei – September 2023**

Bulan	KOL	Keterangan	Total	Total Unit	Pra NPL	NPL	% Pra NPL	%NPL
Mei	1	Lancar	1449	2186	297	440	13,58%	20,21%

	2	Pra NPL	297					
	3	NPL	34					
	4	Hapus Buku	406					
Juni	1	Lancar	1468	2140	240	460	11,21%	21,49%
	2	Pra NPL	241					
	3	NPL	37					
	4	Hapus Buku	419					
Juli	1	Lancar	1440	2140	240	460	11,21%	21,49%
	2	Pra NPL	240					
	3	NPL	41					
	4	Hapus Buku	419					
Agustus	1	Lancar	1423	2127	235	469	11,04%	22,04%
	2	Pra NPL	235					
	3	NPL	42					
	4	Hapus Buku	427					
September	1	Lancar	1383	2097	240	460	11,21%	21,49%
	2	Pra NPL	240					
	3	NPL	33					
	4	Hapus Buku	441					

Dari tabel di atas dapat kita ketahui bahwa jumlah pembiayaan bermaslah untuk setiap tahunnya itu bisa dilihat dari %NPL dan %Pra NPL dari gambar di atas, yang dimana di bulan Mei jumlah dari %NPL sebesar 20,12% dan %Pra NPL sebesar 13,58%, pada bulan Juni jumlah dari %NPL sebesar 21,06% dan %Pra NPL sebesar 11,13%, pada bulan Juli jumlah dari %NPL sebesar 21,49% dan %Pra NPL sebesar 11,21%, pada bulan Agustus jumlah dari %NPL sebesar 22,04% dan %Pra NPL sebesar 11,04%, dan pada bulan September jumlah dari %NPL sebesar 22,60% dan %Pra NPL sebesar 11,44%.

Strategi untuk menaikan ataupun menurunkan NPL dan Pra NPL itu sendiri adalah dengan cara menyelesaikan ditotal asetnya dalam artian pembiayaan yang akan disalurkan itu harus lebih besar, misalnya yang jatuh itu satu maka harus dinaikkan melebihi angka satu itu agar bisa tertutupi oleh aset yang sudah disalurkan tersebut atau bisa saja dengan cara menjual unit, ini merupakan salah satu strategi pembiayaan untuk meningkatkan kapasitas pembiayaan pada PT Suzuki Finance Indonesia Cabang Surabaya.

Sebelum terjadinya penindak lanjutan ke tahap penjualan unit atau pelelangan terhadap unit customer pihak divisi collection sendiri memiliki strategi untuk mengatasinya dari awal agar dapat mencegah terjadinya hal tersebut. Dimana hal ini bertujuan untuk

lebih mengingatkan customer agar tetap membayar angsuran sehingga pihak perusahaan dan nasabah bisa menjalin hubungan yang baik antara customer dan pihak PT Suzuki Finance Indonesia. Adapun strategi yang di tetapkan PT Suzuki Finance Indonesia Cabang Surabaya untuk mengurangi pembiayaan bermasalah antara lain:

- 1. Melakukan Monitoring Setiap Bulannya**

Monitoring divisi collection ini bertujuan untuk mengetahui keadaan customer, apakah kemampuan customer untuk membayar pembiayaan berkurang atau pihak nasabah sedang ada masalah lain. monitoring divisi collection ini berupa kunjungan kerumah nasabah maupun *call*. Dimana divisi collection harus segera mengidentifikasi dari awal untuk dilakukan penyelamatan, dalam artian apakah pembiayaannya bisa dilanjutkan karna kemampuannya berkurang atau dengan cara pihak perusahaan menarik unit.

- 2. Mengeluarkan surat peringatan.**

Pengeluaran surat peringatan dilakukan oleh collection apabila strategi yang dilakukan melalui via telpon dan kunjungan rumah tidak berhasil, maka barulah pihak collection yang ada di PT Suzuki Finance Indonesia Cabang Surabaya mengeluarkan surat peringatan kepada customer pembiayaan. Surat peringatan 1 dikeluarkan jika dalam waktu 7 hari belum ada pembayaran. Kemudian divisi collection akan mengeluarkan surat peringatan 2 jika dalam waktu 14 hari belum ada pembayaran. Terakhir divisi collection mengeluarkan Surat peringatan 3 jika dalam waktu 28 hari belum ada pembayaran.

- 3. Melakukan Tarik Unit**

Tarik unit dilakukan oleh divisi collection sebagai respons apabila strategi pengiriman SP 1, SP 2, dan SP 3 tidak berhasil, maka pihak collection yang berada di lapangan melakukan tarik unit yang tidak dibayarkan.

- 4. Lelang**

Lelang dilakukan terhadap unit yang sudah di tarik oleh pihak collection. Jika dalam waktu 14 hari tidak ada tanggapan atas surat pemberitahuan lelang ke customer maka akan dilakukan lelang terhadap unit.

## **KESIMPULAN**

Collection adalah pengelolaan piutang atau *account receivable* sebagai akibat adanya perjanjian pembiayaan. Piutang sebenarnya adalah aset perusahaan yang ada dan tersebar di pihak lain (*debitur*), oleh karena itu harus dikelola dengan baik. Peran collection adalah membuat nasabah pembiayaan/ kredit yang bermasalah menjadi lancar kembali dengan melakukan sistem penagihan/ collection yang efektif, melakukan monitoring rutin, baik secara langsung maupun tidak langsung, serta membina hubungan baik dengan membangun komunikasi berkelanjutan dengan nasabah yang melakukan pembiayaan/ kredit konsumtif.

PT Suzuki Finance Indonesia Cabang Surabaya memiliki cara untuk mengatasi kredit/ pembiayaan nasabah yang bermasalah diantaranya: Melakukan monitoring setiap bulannya, Mengeluarkan surat peringatan, Melakukan tarik unit dan Lelang. Strategi divisi collection dalam menangani pembiayaan bermasalah konsumtif di PT. Suzuki Finance Indonesia Cabang Surabaya sudah berjalan dengan efektif, akan tetapi pada penggolongan kolektibilitas pembiayaan dari bulan Mei – September 2023 pembiayaan bermasalah mengalami fase naik turun, cenderung stabil. Maka dapat diketahui bahwa pihak divisi collection sudah menjalankan strateginya dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah konsumtif di PT Suzuki Finance Indonesia Cabang Surabaya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Cahyani, Laela. (2019). Strategi Divisi Collection Dalam Menyelesaikan Pembiayaan Bermasalah Komsumtif (Studi Kasus PT BNI Syariah KC Mataram). (Skripsi Sarjana, Universitas Islam Negeri Mataram). <http://etheses.uinmataram.ac.id/1269/>
- Elyana, I. (2017). Decision Support System Untuk Kelayakan Pemberian Kredit Motor Dengan Menggunakan Metode Simple Additive Weighting Pada Perusahaan Leasing. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 13(1), 85-91.
- Hermansyah. (2017). *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Edisi 3. Jakarta : Prenada Media.
- Hery. (2021). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : Grasindo.
- Juliantia, Indah. (2023). Optimalisasi Kinerja Collection Dalam Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Produk KPR Syariah di Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syariah Bogor Tahun 2021-2022. (Skripsi Sarjana, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/72897>
- Kasmir. (2013). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Talumewo, W. E., Nangoi, G & Tirayoh, V. (2018). Analisis Atas Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Pemberian Kredit Pada PT Suzuki Finance Indonesia Cabang Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 13(2), 610 – 619.
- Tatyana, Haryanto & Rustandiputra, V. Z. (2023). Peran Manajemen Collection Dalam Bentuk Upaya Penagihan Kredit Pada Bank BNI (Persero) TBK KCU BSD. *Jurnal Manajemen, Organisasi, dan Bisnis*, 12(1) 1-7.