

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN OTORITAS JASA KEUANGAN PADA BCA MULTIFINANCE DALAM PENYALURAN KREDIT DI KOTA PONTIANAK

Oleh

AGUS TRIADI^{1*}

E1012151018

Rusdiono,^{2*}, Dhidik Apriyant,^{2*}

*Email :agustriadi@student.untan.ac.id

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang penyaluran kredit sepeda motor yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis penyelesaian penyaluran kredit sepeda motor yang bermasalah di PT.BCA *Multifinance* Kota Pontianak. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan Edward (2008, 134) yang terdiri dari 1) Komunikasi, kesimpulannya adalah komunikasi yang dilakukan oleh BCA *Multifinance* Kota Pontianak belum maksimal, Pihak BCA *Multifinance* juga masih belum memiliki solusi yang tepat mengenai permasalahan penyaluran kredit sepeda motor, tetapi Pihak BCA *Multifinance* akan berupaya untuk mencari solusi bagaimana menyelesaikan kredit bermasalah yang terjadi, agar tidak menimbulkan kerugian kepada perusahaan; 2) Sumberdaya, kesimpulannya adalah pihak BCA *Multifinance* Kota Pontianak akan memberikan arahan kepada setiap implementatornya untuk menyelesaikan kredit bermasalah yang terjadi, agar tidak mempengaruhi asset perusahaan; 3) Disposisi, kesimpulannya adalah dalam proses pelaksanaan BCA *Multifinance*, sudah menekankan kepada setiap implementatornya untuk melakukan tindakan secara cepat dalam proses penyelesaian kredit sepeda motor, agar tidak menimbulkan kerugian bagi perusahaan; 4) Struktur Birokrasi, kesimpulannya adalah pihak BCA *Multifinance* sudah menjalankan struktur organisasi sesuai dengan prosedur yang benar, hanya saja masih ada nasabah atau konsumen yang melanggar prosedur yang telah dibuat dengan sengaja sehingga mengakibatkan timbulnya kredit sepeda motor bermasalah pada perusahaan. Adapun saran yang direkomendasikan oleh peneliti terkait penyaluran kredit sepeda motor adalah pihak BCA *Multifinance* harus lebih teliti lagi dalam penyaluran kredit sepeda motor agar permasalahan yang terjadi tidak terjadi kembali sehingga tidak merugikan pihak perusahaan.

Kata Kunci: Implementasi, Kebijakan, Otoritas Jasa Keuangan.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang penelitian

Penjualan sepeda motor di Indonesia masih sangat menjanjikan, penurunan suku bunga menjadi salah satu pemicu naiknya penjualan sepeda motor dengan sistem kredit, pemicu yang lain adalah gencarnya pabrikan sepeda motor mengeluarkan produk dengan teknologi dan desain baru. Munculnya produk baru biasanya membuat orang tergoda, mereka pun kemudian mengganti sepeda motor yang lama dengan yang baru. Pada tahun 2010, PT. BCA *Multifinance* didirikan dengan keyakinan untuk menjadi lembaga pembiayaan pilihan utama dalam industri otomotif di Indonesia, khususnya dalam industri kendaraan sepeda motor. Dalam proses kredit BCA *Multifinance* bekerja sama dengan pihak dealer, pihak dealer berusaha untuk mencari nasabah yang ingin melakukan kredit sepeda motor dan pihak BCA *Multifinance* membayar cash kepada dealer, dan nasabah yang kredit sepeda motor membayar angsuran motor kepada pihak BCA dengan cara diangsur sesuai dengan perjanjian kredit.

Dalam proses penyaluran kredit mempunyai keyakinan berdasarkan

analisis yang mendalam atas itikad dan kemampuan serta kesanggupan debitur untuk melunasi kredit atau pembiayaan sesuai dengan yang diperjanjikan. Penyaluran kredit atau pembiayaan yang diberikan oleh bank mengandung resiko sehingga dalam pelaksanaannya bank harus memperhatikan asas-asas perkreditan atau pembiayaan yang sehat, untuk mengurangi resiko tersebut, jaminan pemberian kredit atau pembiayaan dalam arti keyakinan atas kemampuan dan kesanggupan debitur untuk melunasi kewajiban sesuai dengan yang diperjanjikan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh bank. pengawasan terhadap perbankan dilakukan oleh OJK pengawasan terhadap perbankan dilakukan oleh Bank Indonesia namun dengan seiring terjadinya globalisasi sistem keuangan nasional yang tidak dapat dibendung dan membuat timbulnya kesusahan bagi Bank Indonesia dalam mengawasi sektor jasa keuangan maka dibentuklah lembaga Otoritas Jasa Keuangan yang mana kala itu diharapkan mampu membantu kewenangan bank Indonesia dalam mengawasi sektor jasa keuangan

nasional. Pedoman kebijakan penyaluran kredit BCA Multifinance diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan Nomor 42/POJK.03/2017 tentang kewajiban pelaksanaan kebijakan perkreditan atau pembiayaan bank bagi bank umum. Bank harus mempunyai keyakinan berdasarkan analisis yang mendalam atas itikad dan kemampuan serta kesanggupan debitur untuk melunasi kredit atau pembiayaan sesuai dengan yang diperjanjikan. Kredit yang diberikan oleh bank mengandung risiko sehingga dalam pelaksanaannya bank harus melihat asas-asas perkreditan atau pembiayaan yang sehat. Namun dampak dari melakukan kredit adalah adanya kredit bermasalah. NPL berkaitan dengan kredit bermasalah, semua bank memiliki nasabah yang terlambat membayar kreditnya, tidak hanya sebulan atau dua bulan namun sampai berbulan-bulan. Menurut Bank Indonesia, rasio NPL ideal bagi sektor perbankan adalah 5%, di mana angka rasio yang semakin tinggi dari 5% menandakan tingginya kredit macet dalam sebuah perbankan. Adapun rasio NPL yang dipakai sebagai pengukuran kinerja perbankan adalah rasio NPL bersih, yang telah dihubungkan dengan risiko kredit yang melalui proses analisis yang

Panjang. Laporan keuangan bank-bank seluruh Indonesia pada umumnya menunjukkan rasio NPL sekitar 2%, yang berarti masih jauh dari plafon rasio NPL yang disyaratkan Bank Indonesia. Namun yang perlu diwaspadai adalah tren angka dari tahun ke tahun yang secara umum menunjukkan kenaikan, sehingga penting bagi bank untuk meningkatkan kinerja mereka lewat berbagai macam cara.

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka peneliti mengidentifikasi permasalahan yang terjadi sebagai berikut.

1. Pentingnya proses pelaksanaan yang benar dalam pemberian kredit sepeda motor yang diajukan oleh nasabah.
2. Naiknya total kredit sepeda motor yang bermasalah di PT. *BCA Multifinance* di Kota Pontianak setiap tahunnya.
3. Dalam proses pelaksanaan penyelesaian kredit masih ada pihak yang tidak bertanggung jawab dalam penyaluran kredit.
4. Kurangnya pemahaman yang disampaikan kepada nasabah mengenai resiko kredit macet yang dilakukan oleh pihak

perusahaan sehingga menimbulkan kerugian .

2. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah maka penelitian memfokuskan penelitian pada kebijakan penyaluran kredit sepeda motor yang dilakukan oleh PT. BCA *Multifinance* di Kota Pontianak.

3. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang dikemukakan diatas, sebagai suatu kerangka dasar pemikiran penelitian ini yang konsisten dengan kajian mengenai permasalahan yang dihadapi, maka selanjutnya penulis merumuskan permasalahan tersebut adalah bagaimana implementasi kebijakan Otoritas Jasa Keuangan pada BCA Multifinane dalam penyaluran kredit sepeda motor di Kota Pontianak?

4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan peneliti ini adalah untuk mengetahui gambaran mengenai implementasi kebijakan Otoritas Jasa Keuangan pada BCA *Multifinance* dalam penyaluran kredit di Kota Pontianak.

5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis berguna menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang Ilmu Administrasi pada kajian Kebijakan Publik terkait dengan implementasi kebijakan Otoritas Jasa Keuangan pada BCA *Multifinance* dalam penyaluran kredit di Kota Pontianak. Tulisan ini juga dapat menjadi referensi dan literatur yang berguna bagi pembaca dan menambah ilmu pengetahuannya terhadap penyaluran kredit sepeda motor di PT. BCA *Multifinance* Pontianak.
2. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi instansi-instansi yang terkait dalam upaya untuk memperbaiki proses kredit sepeda motor, serta diharapkan dapat menjadi bahan perbandingan bagi instansi tertentu terutama bagi BCA *Multifinance* Kota Pontianak untuk terus meningkatkan proses penyaluran kredit sepeda motor.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan suatu kajian mengenai studi kebijakan yang mengarah pada proses pelaksanaan dari suatu kebijakan, sehingga implementasi kebijakan selalu menarik dibicarakan dan untuk dikaji, baik oleh pihak yang terlibat dalam proses perumusan dan pelaksanaan kebijakan maupun pihak-pihak yang berada diluar lingkungan kebijakan. Menurut Mazmanian dan Sabatier (dalam Subarsono, 2011: 94) ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yakni karakteristik dari masalah (*tractability of the problems*), karakteristik kebijakan atau undang-undang (*ability of statute to structure implementation*) dan variabel lingkungan (*nonstatutory variables affecting implementation*).

Menurut Meter dan Horn (dalam Subarsono, 2011: 99) ada lima variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yakni standar dan sasaran kebijakan sumber daya, komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas, karakteristik agen pelaksana dan kondisi sosial, ekonomi dan politik. Menurut George C. Edward III (dalam Agustino, 2008: 149) dimana terdapat empat variabel

yang sangat menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan, yaitu:

1. Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
2. Sumberdaya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.
3. Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika

implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

4. Struktur Birokrasi, Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasi kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah Standard Operating Procedure dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

2. Dampak Kredit Bermasalah

Dampak kredit bermasalah sangat besar jika tidak ditangani dengan baik, kredit bermasalah merupakan sumber kerugian sangat potensial bagi perusahaan finance atau bank. Menurut As. Mahmoedin (2010) dapat disimpulkan bahwa bagi kredit macet ini akan berdampak pada daya tahan perusahaan antara lain likuiditas, rentabilitas, profitabilitas, bonafiditas, tingkat kesehatan bank dan modal kerja. Faktor-faktor

penyebab kredit macet Kredit macet adalah suatu keadaan dimana nasabah sudah tidak sanggup membayar sebagian atau seluruh kewajibannya kepada lembaga keuangan seperti yang telah di perjanjikan . Faktor-faktor kredit macet adalah hal-hal yang ikut menyebabkan suatu keadaan dimana nasabah sudah tidak sanggup membayar sebagian atau seluruh kewajibannya kepada lembaga keuangan yang bersangkutan seperti yang telah diperjanjikan (Mudrajad Kuncoro dan Suhardjono, 2002 : 426).

3. Unsur-Unsur Kredit

Adapun unsur-unsur yang terkandung dalam pemberian suatu fasilitas kredit adalah sebagai berikut:

1. Kepercayaan

Yaitu suatu keyakinan pemberi kredit bahwa kredit yang dibelikan (berupa uang, barang atau jasa) akan benar-benar diterima kembali dimasa tertentu di masa datang. Kepercayaan ini diberikan oleh bank, dimana sebelumnya sudah dilakukan penelitian penyelidikan tentang nasabah baik secara interen maupun eksteren. Penelitian dan penyeldikan tentang kondisi masa lalu dan sekarang terhadap nasabah pemohon kredit. (kasmir, edisi keenam. 2002).

2. Kesepakatan

Di samping unsur kepercayaan di dalam kredit juga mengandung unsur-unsur kesepakatan antara pemberi kredit dengan penerima kredit. Kesepakatan ini dituangkan dalam suatu perjanjian dimana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya masing-masing. (kasmir, edisi keenam. 2002)

3. Jangka waktu

Setiap kredit yang diberikan memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini mencakup masa pengembalian kredit yang telah disepakati. Jangka waktu tersebut bisa berbentuk jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. (kasmir, edisi keenam. 2002).

4. Resiko

Adanya suatu tenggang waktu pengembalian akan menyebabkan suatu resiko tidak tertagihnya pemberian kredit. Semakin panjang suatu kredit semakin besar resikonya demikian pula sebaliknya. Resiko ini menjadi tanggungan bank, baik resiko yang disengaja oleh nasabah yang lalai, maupun resiko yang tidak disengaja. (kasmir, edisi keenam. 2002).

5. Balas jasa

Merupakan keuntungan atas pemberian suatu kredit atau jasa

tersebut yang kita kenal dengan nama bunga. Balas jasa dalam bentuk bunga dan biaya administrasi kredit ini merupakan keuntungan bank. (kasmir, edisi keenam. 2002).

4. Tujuan dan Fungsi Kredit

Tujuan utama dari pemberian kredit adalah Mencari keuntungan untuk memperoleh hasil dari pemberian kredit tersebut. Hasil tersebut terutama dalam bentuk bunga yang diterima oleh pihak bank atau pemberi kredit sebagai balas jasa dan biaya administrasi kredit yang dibebankan kepada nasabah. Keuntungan ini penting untuk kelangsungan hidup bank. Jika bank yang terus menderita kerugian, maka besar kemungkinan bank tersebut akan di bubarkan.

5. Prinsip Pemberian Kredit

Sebelum suatu fasilitas kredit diberikan maka bank harus merasa yakin bahwa kredit yang diberikan benar-benar akan kembali. Keyakinan tersebut diperoleh dari hasil penilaian kredit sebelum kredit tersebut disalurkan. Penilaian kredit oleh bank dapat dilakukan dengan berbagai cara untuk mendapatkan keyakinan tentang nasabahnya, seperti melakukan

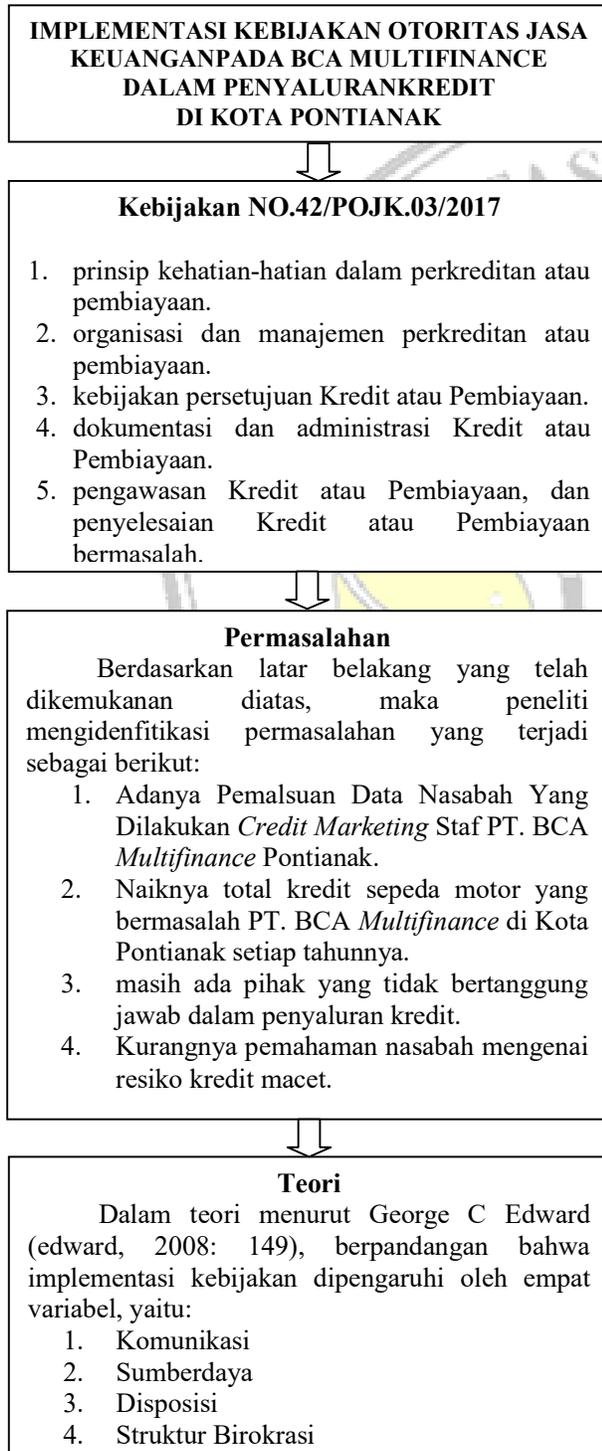
pengecekan data nasabah terlebih dahulu untuk memastikan bahwa nasabah tersebut pantas atau tidak dalam mengajukan proses penyaluran kredit di perusahaan berkaitan.



Output

Output yang ingin dicapai dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana proses penyaluran kredit sepeda motor di PT. BCA *Multifinance* Kota Pontianak

6. Alur Pikir Penelitian



C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Mengenai penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif Bodgan dan Taylor (Moleong, 2000:3) mendefinisikan pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian ini mengungkapkan data dan fakta secara apa adanya dari kenyataan yang ada dilapangan pada saat penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini peneliti berusaha untuk mengetahui secara mendalam bagaimana aktivitas yang dilakukan PT BCA Multifinance dalam menangani kredit bermasalah di Kota Pontianak.

Dalam penelitian ini, instrumen yang penulis gunakan yaitu pedoman wawancara, panduan observasi dan alat dokumentasi berupa *handphone*, kamera dan CD. Data yang diperlukan

dalam penelitian ini berupa data primer dan data skunder. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang dikemukakan oleh Sugiyono (2009) yaitu wawancara, observasi lapangan dan dokumentasi.

Menurut Sugiyono (2010, 127) Teknik triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi terbagi menjadi tiga cara yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan Triangulasi Sumber dan Triangulasi Teknik. Dengan Triangulasi Sumber, penulis dapat menguji kredibilitas data yang dapat dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Sedangkan Triangulasi Teknik penulis dapat memperoleh data yang diperlukan baik data primer maupun data sekunder melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Penelitian ini menggunakan teknik analisa kualitatif. Analisa data dilakukan dengan cara membaca, meneliti, dan mempelajari seluruh data yang diperoleh baik dari hasil wawancara maupun studi dokumen. Data-data tersebut kemudian

dianalisis dan ditafsirkan untuk mengetahui maknanya. Kemudian hasilnya dihubungkan dengan masalah penelitian sehingga diperoleh pemahaman tentang gejala yang menjadi fokus penelitian. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2007:183) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas, dan datanya sampai penuh. Aktivitas dalam analisis data antara lain reduksi data, display data, dan verifikasi data.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. BCA *Multifinance*. Dalam proses penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa subjek penelitian guna mendapatkan data-data yang relevan yang akan digunakan dalam melakukan penilaian situasi baik secara internal, maupun secara eksternal. Penelitian inilah yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan analisis bagi PT. BCA *Multifinance*. Penelitian ini menggunakan teori menurut George C Edward (Komunikasi, Sumberdaya,

Disposisi, Struktur Birokrasi) guna menghasilkan implementasi kebijakan bagi PT. BCA *Multifinance* dalam penyaluran kredit sepeda motor di Kota Pontianak. Untuk dapat menggunakan teori implementasi kebijakan menurut George C Edward secara maksimal, peneliti terlebih dahulu melakukan pengelompokan data-data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, serta dari dokumen-dokumen yang diperoleh selama penelitian.

Pada langkah awal calon nasabah melakukan negosiasi dengan dealer untuk mengambil sepeda motor tipe apa, dalam negosiasi ini, nasabah bisa bersepakat akan harga, tipe dan masalah garansi dan hal-hal yang berhubungan dengan penyaluran kredit sepeda motor. Maka pada langkah awalnya kita mendatangi pihak dealer untuk mengecek sepeda motor yang diinginkan, tahapan ini disebut tahapan Negosiasi.

Pada langkah kedua, Setelah adanya pemberitahuan dari nasabah akan adanya kesepakatan, maka dealer menyediakan barang yang dibutuhkan meminta kepada pihak BCA *Multifinance* suatu surat pesanan (surat pesanan dalam hal *Purchase order*), yang mana selanjutnya yang akan memesan dan

membeli adalah BCA *Multifinance*, dan nantinya barang itu akan dimiliki oleh BCA *Multifinance*.

Langkah ketiga dealer disini bukanlah sebagai pemilik barang, tapi nasabah adalah pihak yang nantinya menyewa barang yang dimiliki BCA *Multifinance* untuk digunakan dalam modal usaha berupa unit sepeda motor, yang nantinya tertuang dalam perjanjian kredit. Selanjutnya setelah barang di tangan BCA *Multifinance* segala resiko dan perawatan, asuransi, dan hal-hal lainnya telah menjadi tanggung jawab nasabah.

Dalam proses penyaluran kredit sepeda motor yang bermasalah disetiap tahunnya meningkat, meningkatnya kredit bermasalah ini jika dibiarkan secara terus menerus akan memberikan pengaruh negatif pada PT. BCA *Multifinance*. Dampak negatif tersebut salah satunya adalah memburuknya NPL yang dimiliki oleh pihak PT. BCA *Multifinance*. Serta jika NPL masih memburuk resiko besarnya adalah bank tersebut bisa ditutup seperti kasus yang terjadi dicabang Sanggau dan Sintang, karena kerugian lebih besar dan penyaluran kredit sedikit, sehingga menyebabkan kerugian yang dialami oleh pihak BCA *Multifinance*. Risiko yang mungkin diperoleh PT. BCA

Multifinance adalah kredit bermasalah yang disebabkan dari debitur-debitur tertentu yang tidak mampu membayar bunga atau melunasi kredit yang mereka pinjam. Kredit bermasalah dapat menyebabkan perusahaan mengalami penurunan mutu kreditnya.

A. Adanya Pemalsuan Data Nasabah Yang Dilakukan Credit Marketing Staf Di PT. BCA Multifinance Pontianak.

Pada survey yang dilakukan Credit Marketing Staf (CMS) atau surveyor, kegiatan survey dianggap sebagai formalitas saja, bahkan membantu konsumen memanipulasi data untuk meloloskan kredit bagi konsumen agar mereka bisa mencapai target penjualan setiap bulannya. Perusahaan sebenarnya memiliki andil besar sampai CMS melakukan manipulasi data calon konsumen untuk mencapai target penjualan, Saya mengatakan demikian karena adanya target penjualan yang cukup tinggi yang harus dicapai setiap bulannya yaitu 25 aplikasi penjualan kredit yang diapprove oleh Kepala Cabang sehingga para CMS berlomba-lomba untuk mencapai target penjualannya. Selain itu, adanya *reward* dan insentif perbulan semakin membuat para CMS

termotivasi untuk melakukan manipulasi data guna mencapai target. Disamping itu, apabila CMS tidak dapat mencapai target maka akan dikenakan sanksi, sanksi berupa Surat Peringatan I (SP I) apabila selama tiga bulan tidak bisa mencapai target penjualan. PT. BCA *Multifinance* Pontianak menerapkan kebijakan dengan mensyaratkan bahwa angsuran kredit bulan kesatu sampai dengan bulan kesembilan merupakan tanggung jawab dari CMS. Apabila angsuran tersebut tidak terpenuhi maka *grade* insentif CMS tersebut akan turun dan menjadi beban pengurang insentif yang akan diterima CMS.

Dalam proses pengelolaan kreditnya, penulis menilai bahwa PT. BCA *Multifinance* Pontianak ini kurang maksimal dalam melakukan upaya pembinaan dan pengawasan kreditnya. Sebenarnya pada SOP penyaluran kredit yang diterapkan pada PT. BCA *Multifinance* Pontianak terdapat proses pengawasan kredit setelah kredit tersebut disalurkan, proses pengawasan ini seharusnya dilakukan minimal 14 hari sebelum jatuh tempo dan maksimal 1 hari sebelum jatuh tempo. Namun, terdapat CMS yang meminta nasabah untuk menandatangani form

Post NPP Checking ini pada saat survey bahkan sebelum sepeda motor yang dipesan datang. Berdasarkan penilaian penulis, CMS malas dalam melakukan kunjungan kembali ke tempat konsumen, karena sudah dilakukan pada saat survey. Proses Post NPP Checking hanya prasyarat saja belaka.

B. Naiknya Total Kredit Sepeda Motor Yang Bermasalah Di PT. BCA *Multifinance* Kota Pontianak Setiap Tahunnya.

Setiap permohonan kredit yang diajukan oleh calon nasabah, tentu harus dilakukan penilaian secara seksama oleh pihak perusahaan. Terlebih lagi untuk pemberian kredit jangka panjang, seperti kredit sepeda motor. Mengingat semakin lama jangka waktu kredit, maka semakin tinggi faktor ketidak pastian, sehingga semakin besar pula risiko yang dihadapi. Risiko kredit (*credit risk*) adalah suatu risiko kerugian yang disebabkan oleh ketidakmampuan atau gagal bayar dari debitur atas kewajiban pembayaran utangnya baik utang pokok maupun bunganya ataupun keduanya. Meskipun analisis kredit berusaha secara maksimal dalam menganalisis setiap

permohonan kredit, kemungkinan terjadinya risiko kredit, berupa kredit macet pasti ada. Nasabah merupakan orang yang telah menggunakan jasa PT. BCA *Multifinance* Kota Pontianak, keberhasilan dari BCA *Multifinance* selain ditentukan oleh kinerja dari perusahaan itu sendiri juga dipengaruhi oleh nasabah. Nasabah di PT. BCA *Multifinance* Kota Pontianak ini berbeda-beda karakteristiknya. Ada nasabah yang taat dan tertib terhadap peraturan yang berlaku akan tetapi juga ada beberapa nasabah yang malas, dalam arti nasabah tersebut tidak menepati peraturan atau ingkar janji terhadap peraturan. Hal ini dikarenakan nasabah lupa akan jatuh tempo kredit, ataupun disengaja untuk tidak melunasi kredit. Untuk mengatasi nasabah yang melakukan pelanggaran ini, maka pihak PT. BCA *Multifinance* Kota Pontianak akan melakukan peringatan terhadap nasabah, guna menyelesaikan perjanjian kredit yang telah disepakati.

2. Pembahasan

A. Komunikasi

Dalam suatu kebijakan perlu dipertimbangkan komunikasi yang

digunakan oleh para aktor yang terlibat guna memperlancar jalannya pelaksanaan suatu implementasi kebijakan. Bila hal ini tidak diperhitungkan dengan matang, sangat besar kemungkinan hal yang hendak diimplementasikan akan jauh hasilnya dari yang diharapkan. Hal ini perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Komunikasi dalam penyaluran kredit dibagi menjadi dua yaitu:

1. Promosi edukasi target pasar (*Market Place*) yaitu menyangkut aktivitas mengenai bagaimana perusahaan memberikan informasi dan pengenalan kepada hal layak ramai, bahwa perusahaan ini bergerak dibidang pembiayaan kredit, cara yang dilakukan dengan mengadakan pameran, pembagian brosur atau pamflet, serta media sosial dan media digital.
2. Pemberian Edukasi bagaimana tata cara atau prosedur untuk pengajuan kredit serta

mengedukasi konsumen agar mendapatkan kredit yang *efektif* dan *efisien*, sehingga mengurangi resiko nasabah tersebut *cashflow* dalam keuangan.

B. Sumber daya

Untuk suatu tindakan yang dilaksanakan, juga berpengaruh terhadap tingkat keberhasilannya. Maka pada bagian ini akan dijelaskan tentang sumber daya, sumber daya disini dimaksud adalah implementator atau karyawan dari suatu perusahaan yaitu PT. BCA *Multifinance* yang akan turut mempengaruhi terhadap penyelesaian kredit sepeda motor yang bermasalah.

C. Disposisi

Hal lain yang dirasa penting dalam proses pelaksanaan suatu kebijakan adalah sikap pelaksana dan pada target sasaran, maka yang hendak dijelaskan pada poin ini adalah sejauhmana sikap dan respon dari sasaran dalam menanggapi suatu kebijakan yang dilakukan.

D. Struktur Birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasi kebijakan, memiliki pengaruh terhadap implementasi kebijakan, bagaimana

struktur organisasi yang bertugas menjalankan prosedur dengan baik agar hasil yang didapatkan sesuai dengan yang diinginkan perusahaan.

E. PENUTUP

1. Simpulan

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian terhadap penyelesaian penyaluran kredit oleh BCA *Multifinance*, di Kota Pontianak masih memiliki beberapa kendala, seperti kinerja yang dilakukan oleh pihak BCA *Multifinance* Kota Pontianak belum optimal, maka peneliti merumuskan sebagai berikut:

1. Komunikasi, kinerja yang dilakukan oleh BCA *Multifinance* Kota Pontianak belum maksimal, Pihak BCA *Multifinance* juga masih belum memiliki solusi yang tepat mengenai kredit bermasalah yang lebih besar dibandingkan dengan penyaluran kredit yang dijalankan, selain itu Pihak BCA *Multifinance* juga akan berupaya untuk menyelesaikan kredit bermasalah yang telah terjadi.
2. Sumber daya, BCA *Multifinance* Kota Pontianak akan memberikan arahan kepada setiap implementatornya agar bisa menyelesaikan kredit bermasalah yang terjadi dengan cepat, agar tidak mempengaruhi NPL perusahaan.
3. Komunikasi, kinerja yang dilakukan oleh BCA *Multifinance* Kota Pontianak belum maksimal, Pihak BCA *Multifinance* juga masih belum memiliki solusi yang tepat mengenai kredit bermasalah yang lebih besar dibandingkan dengan penyaluran kredit yang dijalankan, selain itu Pihak BCA *Multifinance* juga akan berupaya untuk menyelesaikan kredit bermasalah yang telah terjadi.
4. Disposisi, sampai saat ini BCA *Multifinance* kota Pontianak lebih menekankan kesetiap implementatornya untuk melakukan tindakan secara cepat dalam proses penyelesaian kredit bermasalah agar tidak menimbulkan kerugian bagi perusahaan.
5. Struktur Birokrasi, pihak BCA *Multifinance* sudah melakukan prosedur dengan benar hanya saja, masih ada nasabah atau konsumen yang melanggar aturan yang telah dibuat, dengan sengaja tidak membayar angsuran, dan akibat

dari konsumen adalah timbulnya kredit bermasalah.

2. Saran

Demi perbaikan dan kesempurnaan segala usaha dan aktivitas perlu adanya tegur sapa dan saran-saran, baik dari intern ataupun ekstern. Dalam hal ini peneliti akan memberikan saran antara lain:

1. Komunikasi

Diharapkan kepada pihak BCA *Multifinance* Kota Pontianak menyampaikan sosialisasi kepada nasabah mengenai resiko yang terjadi jika terjadinya kemacetan, dan menjaga komunikasi kepada nasabah agar timbulnya kredit bermasalah dapat dicegah.

2. Sumber daya

Dalam memutuskan suatu sikap dalam penyelesaian kredit diadakan seleksi terhadap calon debiturnya dengan benar dan teliti, apakah sudah sesuai dengan prinsip perkreditan guna pengamanan kredit yang diberikan, sehingga akan memperkecil faktor-faktor penyebab kredit macet pada PT. BCA *Multifinance* Kota Pontianak.

3. Disposisi

Untuk mengatasi masalah kredit macet pihak pada PT. BCA *Multifinance* Kota Pontianak perlu melakukan sikap pengendalian kredit yang selama ini digunakan secara berkesinambungan, dan bila perlu sikap pengendalian tersebut diperbaiki untuk perkembangan lebih lanjut untuk perkreditan di masa yang akan datang.

4. Struktur Organisasi

Dalam penerapan prosedur pengendalian guna mengatasi kredit bermasalah dengan teknik pengendalian preventif maupun represif yang dilakukan, hendaknya PT. BCA *Multifinance* Kota Pontianak mengadakan pengawasan secara terus-menerus, sehingga dapat berjalan dengan efektif dalam menurunkan jumlah kredit macet yang terjadi.

F. REFERENSI

Agustino, Leo. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta