

Studi Komparasi Realisasi Target “Collection“ Piutang Koperasi Gayatri Kediri Pada Nasabah Antara Jarak Tempuh Daerah Kota Dan Daerah Desa

Heri Sugiyanto¹, Sri Luayyi²

¹Magister Manajemen Universitas Islam Kediri

²Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kediri

Email : herisugiyanto69@gmail.com

Abstrak

Karakteristik nasabah, baik yang berada di daerah perkotaan maupun pedesaan, mempengaruhi metode interaksi yang digunakan oleh tim penagihan. Pada nasabah perkotaan, pendekatan bersifat interaktif dengan kehati-hatian dalam komunikasi, sementara pelanggan pedesaan cenderung melakukan pengembalian pinjaman karena takut dibicarakan oleh orang-orang di sekitarnya. Selain variabel budaya, faktor ekonomi juga berperan besar dalam dinamika ini. Nasabah yang mengalami kebangkrutan sering kesulitan untuk melunasi utang, sedangkan nasabah yang bisnisnya berkembang lebih terbuka dalam pembayaran. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memahami perbedaan interaksi antara nasabah di kota dan desa, dengan penekanan pada kedekatan yang dibangun dengan pelayanan di rumah. Meskipun terdapat perbedaan dalam karakteristik, hasil penelitian menunjukkan pencapaian target mingguan antara collection di daerah kota dan desa tidak signifikan. Rata-rata pencapaian pada minggu pertama hingga keempat menunjukkan bahwa keduanya berada dalam kategori baik, dengan pengecualian pada minggu ketiga di mana collection kota mencapai 85%, sedangkan desa hanya 63%. Secara keseluruhan, rata-rata pencapaian bulanan menunjukkan bahwa collection di daerah kota lebih tinggi (87%) dibandingkan desa (83%). Namun, baik koleksi daerah kota maupun desa masih memiliki tantangan untuk mencapai target 100% yang ditetapkan oleh koperasi.

Kata kunci : Sabar, Tekun, Telaten, Target Tercapai.

Latar Belakang Teoritis

Pada hakikatnya, piutang adalah aset usaha yang dibagikan kepada pihak lain (pelanggan). Sesuai dengan nama dan fungsinya, tugas utama collection adalah menagih uang, menagih utang, dan menagih simpanan nasabah. Dalam hal pemulihan pembayaran kredit dari debitur koperasi Gayatri Kediri telah mencatat jumlah nasabah pinjaman yang banyak dan angka pelunasan yang baik. Pembayaran kredit macet yang dilakukan oleh debitur menimbulkan permasalahan bagi perusahaan karena tidak ada pengembalian dana secara teratur mengakibatkan terajadinya laba kurang baik yang diterima koperasi. Dalam menyelesaikan masalah ini, Koperasi Gayatri Kediri mempekerjakan orang-orang yang tugas spesifiknya adalah memastikan bahwa setiap nasabah kredit membayar dan melunasi tepat waktu. Profesi yang melakukan tugas ini disebut Collection. Untuk pertimbangan keuntungan dan kerugian hidup collection tersebut, Kita perlu melihat permasalahan sebenarnya. Persoalannya, sejauh ini masih belum

ditemukan solusi yang bagus dari pihak-pihak jika terjadi berkonflik.

Efek negatif dari pembebanan biaya adalah sering terjadi kekerasan pada tingkat penagihan pelanggan. Penagih seringkali melakukan perilaku kekerasan karena nasabah tidak bersedia melunasi utangnya, sehingga dalam posisi demikian Penagih memberikan tekanan kepada debitur untuk benar-benar mau melunasi utangnya. Pertimbangan banyak karakteristik pelanggan, yang akan mempengaruhi model interaksi pengumpulan dalam mencapai pengumpulan

Metode Penelitian

Penelitian kualitatif merupakan "Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kualitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data Primer di dapat langsung dari

lapangan melalui wawancara mendalam dengan Collection. Teknik wawancara yang dilakukan dengan melakukan tanya jawab langsung dengan Collection yang berdasarkan pada tujuan penelitian. Data sekunder berupa studi kepustakaan dan dokumentasi, baik dari buku, arsip, data statistik, jurnal, dan lain-lain.

Hasil Pembahasan

Cara Penagihan Nasabah Antara Jarak Tempuh Daerah Kota dan Daerah Desa

Adapun metode collection untuk menangani nasabah lancar dan bermasalah di Koperasi Gayatri Kediri adalah :

Media Telepon

Untuk media telepon, bahasa yang biasa digunakan collection biasanya sangat menyenangkan dan jelas sebagai bentuk pelayanan kepada nasabah. Setelah collection melakukan media telepon ke nasabah untuk mengingatkan akan pembayaran angsuran setiap pagi hari, maka nasabah ada kesepakatan terlebih dahulu untuk melakukan pembayaran angsuran yang akan diambil oleh petugas. Jika ada kontrak antara penagihan dan pelanggan, karena itu collection segera datang kerumah ketua kelompok dan para anggota di koordinir oleh ketua dalam pembayaran angsurannya sesuai dengan perjanjian sejak awal yang telah disepakat sesuai jadwal yang ada dalam 2 minggu sekali dan sesuai jam yang telah disepakati di perjanjian. Adapun jadwal yang ada untuk memudahkan collection setiap harinya dari unit menempelkan jadwalnya di papan beserta nama kelompok, adapun jadwal yang dibuat ganjil (minggu ke I dan II) dan genap (minggu ke III dan IV)

Collection Penagihan Kerumah

Hal pertama yang dilakukan collection adalah mendatangi rumah untuk mengambil uang dengan sopan dan penuh pertimbangan, dalam hal ini penagih mempunyai jadwal harian yang tetap yaitu hari senin sampai kamis dan jumat untuk mengambil angsuran yang belum tertagih di hari senin sampai kamis dari nasabah di rumah ketua kelompok dan tepat waktu. Apabila nasabah belum mencicil, pengambilan akan menunggu di rumah nasabah.

Seorang collection akan membantu memahami kewajiban pembayaran angsuran nasabah. Di sini, seorang collection tersebut menjelaskan berbagai akibat yang akan terjadi jika pembayaran tidak dilakukan.

Apabila nasabah tidak mencicil setiap 2 minggu sekali maka nasabah akan dikenakan denda oleh pihak koperasi.

Apabila nasabah tidak menepati janjinya untuk menyelesaikan hutangnya dalam waktu yang ditentukan, maka pihak koperasi akan mengeluarkan surat teguran untuk membayar utangnya, karena dengan perpanjangan batas waktu yang diberikan oleh pihak penagih utang, ternyata nasabah tersebut tidak dapat menghormati utang utangnya. pihak koperasi akan mengirimkan surat teguran keluarga yang kedua kepada nasabah, kemudian koperasi akan mengeluarkan surat panggilan ketiga yang menyatakan bahwa nasabah akan dengan sukarela menyerahkan barangnya berdasarkan jumlah sisa utangnya.

Apabila nasabah tidak dapat melunasi utangnya sesuai kontrak, maka nasabah akan menyelesaikannya dengan cara hukum, yaitu dengan mengeluarkan surat panggilan ke pengadilan.

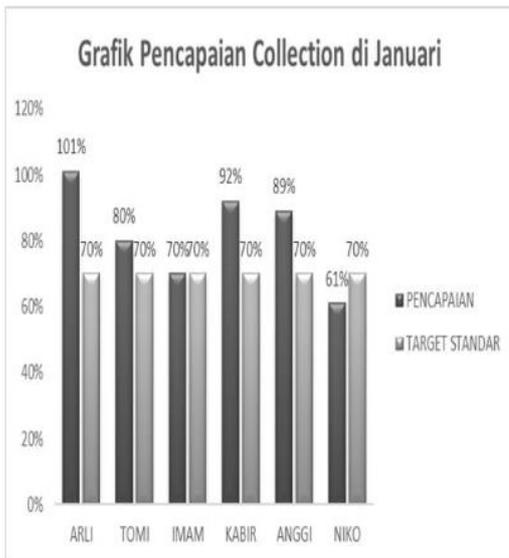
Jarak tempuh penagihan dilakukan para collection gayatri Kediri pada nasabah daerah kota serta dekat dengan kantor karena kantor terletak dipusat kota, untuk nasabah kota kebanyakan sudah lebih mengenal dunia perbankan serta lebih kritis dalam pelayanan karena kita memberikan pelayanan dirumah biar nasabah merasa nyaman dan tidak capek-capek dalam pembayaran angsuran, sehingga menjadikan kedekatan antara collection dengan para nasabah, untuk memperkecil terjadinya nasabah tidak bayar angsuran, masalah penagihan tidak berpengaruh dikoperasi gayatri dikarenakan sistem yang diterapkan pinjaman kelompok, dalam pembayaran angsuran akan dikordinasi sama ketua kelompok sesuai jam yang telah disepakati di perjanjian awal. Walaupun ada salah satu dari anggota yang tidak bayar akan dikenakan taggung renteng pada seluruh anggota.

Sedangkan jarak tempuh penagihan yang dilakukan para collection gayatri Kediri pada nasabah daerah desa serta jauh dengan kantor karena kantor terletak dipusat kota, sehingga para collection memerlukan

perjalanan agak lumayan untuk sampai kerumah nasabah, jarak yang harus ditempuh oleh para collection desa sekitar 41 km bisa ditempuh perjalanan sampai satu jam lebih, kebanyakan dari nasabah desa belum begitu mengenal koperasi, biasanya mereka pinjam direntenir atau pinjam di tetangga, saudara atau kerabat, dengan adanya koperasi gayatri masuk di daerah desa sangat membantu perekonomian desa.

Untuk jarak tempuh bagi collection desa tidak berpengaruh pada target yang harus dicapai tiap minggu nya, karena para collection berangkatnya lebih pagi dan sudah ada jadwal yang harus dilakukan penagihan setiap harinya dengan berkordinasi dengan ketua kelompoknya, kebanyakan pekerjaan nasabah para petani, toko pracangan, warung dll.

Komparasi Pencapaian Target Perminggu Collection Daerah Kota Dan Daerah Desa
Grafik Pencapaian Perminggu di Januari
Collection Daerah Kota dan Daerah Desa



Hasil analisis pencapaian collection daerah kota pada grafik menunjukkan bahwa target memiliki pengaruh positif dalam menjalankan tugasnya para collection terlihat signifikan pada target permingunya. Hasil ini memberikan bukti bahwa semakin banyak target seorang collection tidak mempunyai pengaruh terhadap pencapaian. Collection daerah kota yang menjadi sampel pada penelitian ini tersebar secara merata dapat mencapai sebagian yang mencapai target, terlihat diantara rentang masa kerja

collection, terdapat masa kerja 1 tahun sampai 2 tahun lebih. yang sedikit mendominasi pada pencapaian target yang harus dicapai juga berbeda, namun tidak menutup kemungkinan untuk rentang masa kerja dapat lebih bagus dari pada yang baru terlihat dari tabel menunjukkan bahwa collection Arli, Tomi dan Imam sesuai urutan collection Arli lebih lama masa kerjanya target juga lebih besar dari collection Tomi dan Imam karena setiap collection memiliki kemampuan dan kesempatan yang sama. Hasil ini sesuai dengan penelitian pencapaian setiap minggunya terlihat sangat signifikan antara collection lama dan yang dibawahnya. Dalam pencapaiannya hanya collection Arli yang setabil dan sangat bagus dalam mencapai target, untuk collection Tomi dan Imam pencapaiannya hanya setandar serta kurang setabil.

Hasil analisa collection daerah desa menunjukkan bahwa minggu kesatu dan minggu ke tiga mengalami perbedaan pencapaian yang sangat menurun jauh dan berpengaruh negatif dan sangat rendah dari 70% terhadap target yang harus dicapai, hanya satu yang mencapai setandar target. Untuk pencapaian pada minggu kedua dan minggu keempat Hasil ini terlihat setabil dan sangat berpengaruh positif terhadap target yang harus di capai. Untuk masa kerja collection Kabir dan Anggi tergolong sama hanya pada Niko yang dibawah keduanya, untuk pencapaiannya hampir setabil akan tetapi di minggu ketiga yang sangat buruk collection daerah desa hanya anggi yang mencapai target standar. Memberikan bukti bahwa masa pengalaman dan jam terbang sangat berpengaruh dalam penanganan nasabah serta pencapaian setiap minggunya. Dikarenakan para nasabah adalah para ibu-ibu yang memiliki usaha dirumah.

Hasil analisis pencapaian collection daerah kota dan desa dalam perbulan januari 2024, collection daerah kota hanya Arli yang bisa mencapai 101%, untuk Tomi dan Imam pencapaiannya tergolong hanya setandar. Dalam pencapaian dibulan januari rata-rata collection daerah kota mencapai 87%. Untuk collection daerah desa, Kabir dan Anggi bisa tercapai diatas 80% tergolong bagus dalam bulan januari hanya Niko yang pencapaiannya dibawah 70% tergolong rendah. Dalam

pencapaian dibulan januari rata-rata collection daerah kota mencapai 84%.

Hasil analisa grafik satu sampai dua menunjukkan bahwa jarak tempuh collection daerah kota kurang merata dalam pencapaiannya targetnya dari tiga collection hanya satu yang mencapai, sedangkan untuk tiga collection daerah desa dua hampir mencapai target, hanya satu yang rendah. Dalam pencapaian perminggunya collection daerah kota dan desa dari empat minggu yang telah ditetapkan target minggu kesatu daerah kota bisa mencapai 95% sedangkan daerah desa mencapai 94% tidak terdapat perbedaan yang signifikan, untuk di minggu kedua pencapaiannya daerah kota mencapai 84% dan untuk daerah desa bisa mencapai 92% terdapat perbedaan yang sangat signifikan lebih bagus daerah desa untuk minggu kedua. Di minggu ketiga pencapaian collection daerah kota sebesar 85% sedangkan collection daerah desa mencapai 63% terdapat perbedaan yang sangat signifikan lebih bagus daerah kota dalam pencapaiannya tergolong redah untuk collection daerah desa serta untuk di minggu keempat pencapaiannya daerah kota mencapai 83% dan untuk daerah desa bisa mencapai 88% tidak terdapat perbedaan yang signifikan lebih bagus daerah desa untuk minggu keempat.

Kesimpulan

Bahwa cara pemungutan biaya dalam menangani pelanggan koperasi yang bermasalah dan tidak stabil ditentukan oleh prosedur memberikan kerjasama dan kinerja sesuai SOP, seperti mencerminkan sikap dan pelayanan yang positif kepada pelanggan. Menjaga reputasi baik kemitraan di koperasi.

Berdasarkan hasil penelitian tentang Komparasi Pencapaian Target Perminggu antara jarak tempuh Collection Daerah Kota Dan Daerah Desa di Koperasi Gayatri Kediri, dapat disimpulkan bahwa hasil komparasi pencapaian target perminggu collection antara daerah kota dan daerah desa tidak ada perbedaan yang signifikan. Dalam penelitian ini menunjukkan hasil pencapaian target perminggu. Rata-rata diminggu pertama, minggu kedua, minggu ketiga dan keempat tidak ada perbedaan target yang signifikan pencapaian yang mencolok dalam pencapaian target antara collection daerah

kota dengan collection daerah desa sama-sama dalam kategori baik, hanya ada

perbedaan di minggu ketiga terjadi perbedaan yang mencolok dalam pencapaian target collection di daerah kota mencapai (85%) terhitung baik dan collection di daerah desa mencapai (63%) terhitung kurang baik, dalam hasil pencapaian Rata-rata perbulan collection daerah kota lebih besar daripada daerah desa. Data ini didukung dengan hasil pencapaian target daerah kota (87%) yang lebih tinggi daripada pencapaian target daerah desa (83%). Tetapi hanya sebagian saja collection daerah kota dan daerah desa sama-sama tidak mencapai target 100% yang ditetapkan oleh koperasi. Hanya satu saja yang bisa tercapai collection daerah kota.

Referensi

- Anindia Larasati. 2013,Aspek Hukum Pemberian Pinjaman Oleh Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Unit Simpan Pinjam (USP) Koperasi Pada Calon Anggota Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995. Jember: Universitas Jember
- Arifin Sitio dan Halomoan Tamba. 2001, Koperasi: Teori dan Praktek. Jakarta: Erlangga.
- Arikunto, S. 2010. Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. (Edisi Revisi). Jakarta : Rineka Cipta
- Febrianti dan Siti Rahmah, 2015, Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Kredit Bermasalah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK, Cabang Sengkang. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanudin, Makassar.
- Fuady, Munir. 2005. Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di EraGlobal. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti
- G. Kartasapoetra, Et al, 2003,Koperasi Indonesia, cet ke-2, (Jakarta: Bina Adiaksara dan Rineka Cipta.
- Hariyani Iswi, 2008, Hapus Buku dan Hapus Tagih, PT Bina Ilmu Offset, Surabaya.

- Herdiansyah, Haris. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial. Jakarta : Penerbit Salemba Humanika.
- Imaniyati , Neni Sri. 2009. Hukum Bisnis Telaah Tentang Pelaku dan Kegiatan Ekonomi. Yogyakarta: Grafika Ilmu
- Iswi Hariyani, 2010, Restrukturisasi dan Penghapusan Kredit Macet, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kasmir, 2007, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Koentjaraningrat, 1993. Metode-Metode Penelitian Masyarakat Edisi Ke-3. Jakarta: Gramedia
- Miles, B.B., dan A.M. Huberman. 1992, Analisa Data Kualitatif. Jakarta: UI Press.
- .M. Bahsan, 2010, Hukum Jaminan dan Jaminan Kredit Perbankan di Indonesia, Raja Grafindo Persada, Jakarta. M. Fathorrazi. 2010, Ekonomi Koperasi, Jember : Jember University Press.
- Muryanti, M. (2022). Masyarakat Transisi: Meleburnya Batas-Batas Desa Kota. Bursa Ilmu. Yogyakarta.
- Moleong. Lexy J. 2007. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya