

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1. Data Umum

3.1.1. Sejarah Bank Tabungan Negara

Bank Tabungan Negara adalah badan usaha milik negara (BUMN) yang berbentuk perseroan terbatas (PT) yang beroperasi pada bidang jasa keuangan perbankan. Awal mula didirikannya Postspaarkbank di Batavia pada tahun 1887 pada masa pemerintahan Belanda. Kemudian pada tanggal 1 April 1942, pemerintahan Jepang mengambil alih dan menghentikan kegiatan Postspaarkbank lalu mengganti nama menjadi Tyokin Kyoku. Setelah kemerdekaan Republik Indonesia (RI) yang diproklamasikan pada tanggal 17 Agustus 1945, Tyokin Kyoku diambil alih dari pemerintahan Jepang ke pemerintah Indonesia dan mengubah nama menjadi kantor tabungan pos RI.

Tugas pertama dari kantor tabungan pos adalah untuk melakukan penukaran mata uang Jepang dengan mata uang Republik Indonesia (ORI). Pada tanggal 9 Februari 1950 kantor tabungan pos RI mengganti nama menjadi Bank Tabungan Pos oleh pemerintah. Seiring dengan masa peralihan zaman pada tanggal 9 Februari 1950 telah ditetapkan sebagai hari dan tanggal lahir bank BTN. Perubahan nama dari Bank Tabungan Pos menjadi Bank Tabungan Negara yang berdasarkan atas Perpu (Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang) No. 4 tahun 1963 lembaran Negara Republik Indonesia No. 62 tahun 1963 pada tanggal 22 Juni 1963. Dalam periode tersebut dimulai dengan berdirinya Bank BTN dari

sebuah unit berkembang menjadi perusahaan yang berdiri sendiri. Pada tanggal 29 Januari 1974 Bank BTN ditunjuk kembali oleh pemerintah Indonesia melalui surat menteri keuangan RI No. B-49/MK/I/ 1974 sebagai wadah untuk proyek pembiayaan perumahan untuk masyarakat.

Seiring bejalannya tugas tersebut, maka pada tahun 1976 memulai untuk merealisasi kredit pemilikan rumah (KPR) ini pertama kalinya oleh bank BTN di negri Indonesia dan satu-satunya Bank dengan tujuan dalam mengembangkan bisnis sektor perumahan melalui dukungan KPR BTN. Pada tahun 1989 Bank BTN mengeluarkan obligasi untuk pertama kalinya. Dan pada tahun 1992 berubah status menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) karena Bank BTN sukses dalam bisnis perumahan. Bank BTN mulai mengembangkan produk layanan perbankan layaknya bank umum untuk mendukung bisnis kredit permilikan rumah (KPR). Tahun 1994 Bank BTN mengalami peningkatan status dari Bank Konvesional menjadi Bank Devisa.

Layanan bank dalam bentuk penerbitan *letter of credit* (L/C), pembiayaan usaha yang berbentuk dollar, dan lain sebagainya. Tahun 2002 dalam surat No.5-544/MMBU/2002 pemerintah melalui menteri BUMN memutuskan Bank Tabungan Negara sebagai Bank umum yang hanya berfokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi. Pada tahun 2009 mengeluarkan produk investasi baru berbasis sekuritisasi. Kepercayaan masyarakat dapat mengantarkan Bank Tabungan Negara mendapatkan penghargaan dalam ajang anugrah Perbankan VI 2017 sebagai Bank terbaik peringkat satu di Indonesia tahun 2017.

3.1.2. Visi, Misi, dan Nilai-nilai Budaya Bank Tabungan Negara

- A. Visi Bank Tabungan Negara yaitu menjadi Bank yang terdepan dan terpercaya dalam pembiayaan sektor perumahan.
- B. Terdapat misi-misi Bank Tabungan Negara yaitu sebagai berikut:
- a. Memberikan pelayanan yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri yang terkait, pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah.
 - b. Menyiapkan dan mengembangkan *Human Capital* yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas yang tinggi.
 - c. Meningkatkan keunggulan yang kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa, dan jaringan strategis yang berbasis teknologi modern.
 - d. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *Good Corporate Governance* untuk meningkatkan *Shareholder Value*.
 - e. Memperdulikan kepentingan untuk masyarakat dan lingkungannya.
- C. Budaya Kerja Perusahaan

Budaya kerja yang baik tentunya akan membawa dampak yang baik juga bagi perusahaan tersebut. Untuk menumbuhkan semangat serta loyalitas karyawan penting bagi setiap perusahaan itu untuk membangun budaya kerja yang kuat. Budaya kerja yang memberikan suasana positif kepada setiap karyawan sehingga mereka mampu berkonsentrasi pada pekerjaan masing-masing. Bank Tabungan Negara memiliki nilai-nilai budaya yang diterapkan dalam perusahaannya dengan singkatan SIIPS yang dapat dilihat pada tabel 3.1

Tabel 3.1 Budaya Kerja Bank Tabungan Negara

Makna lima budaya perusahaan

Sinergi	Membangun kerjasama yang sinergis yang dilandasi adanya sikap yang tulus, terbuka serta mendorong kolaborasi secara produktif dengan menjunjung tinggi sikap saling menghargai dan percaya untuk mencapai tujuan bersama.
Integritas	Konsisten dalam perkataan, pikiran, dan tindakan yang sesuai dengan ketentuan perusahaan kode etik profesi dan prinsip-prinsip kebenaran yang teruji.
Inovasi	Senantiasa dalam mengembangkan gagasan baru dan penyempurnaan berkelanjutan yang memberi nilai tambah bagi perusahaan tersebut.
Profesionalisme	Visioner serta kompeten di bidangnya, dan selalu mengembangkan potensi dengan teknologi modern sehingga menghasilkan kinerja yang baik.
Spirit mencapai keunggulan	Menunjukkan semangat serta komitmen yang kuat untuk pencapaian hasil yang terbaik dan memberikan pelayanan yang melebihi harapan konsumen (internal maupun eksternal) dengan menempatkan pentingnya aspek kualitas disetiap kegiatan serta resiko yang telah diperhitungkan.

Sumber: *Bank BTN, 2018.*

3.1.3. Perilaku Utama Bank Tabungan Negara

Setiap nilai budaya perusahaan memiliki dua perilaku utama yang merupakan acuan berindak bagi seluruh instansi Bank BTN yang dapat dilihat pada table 3.2

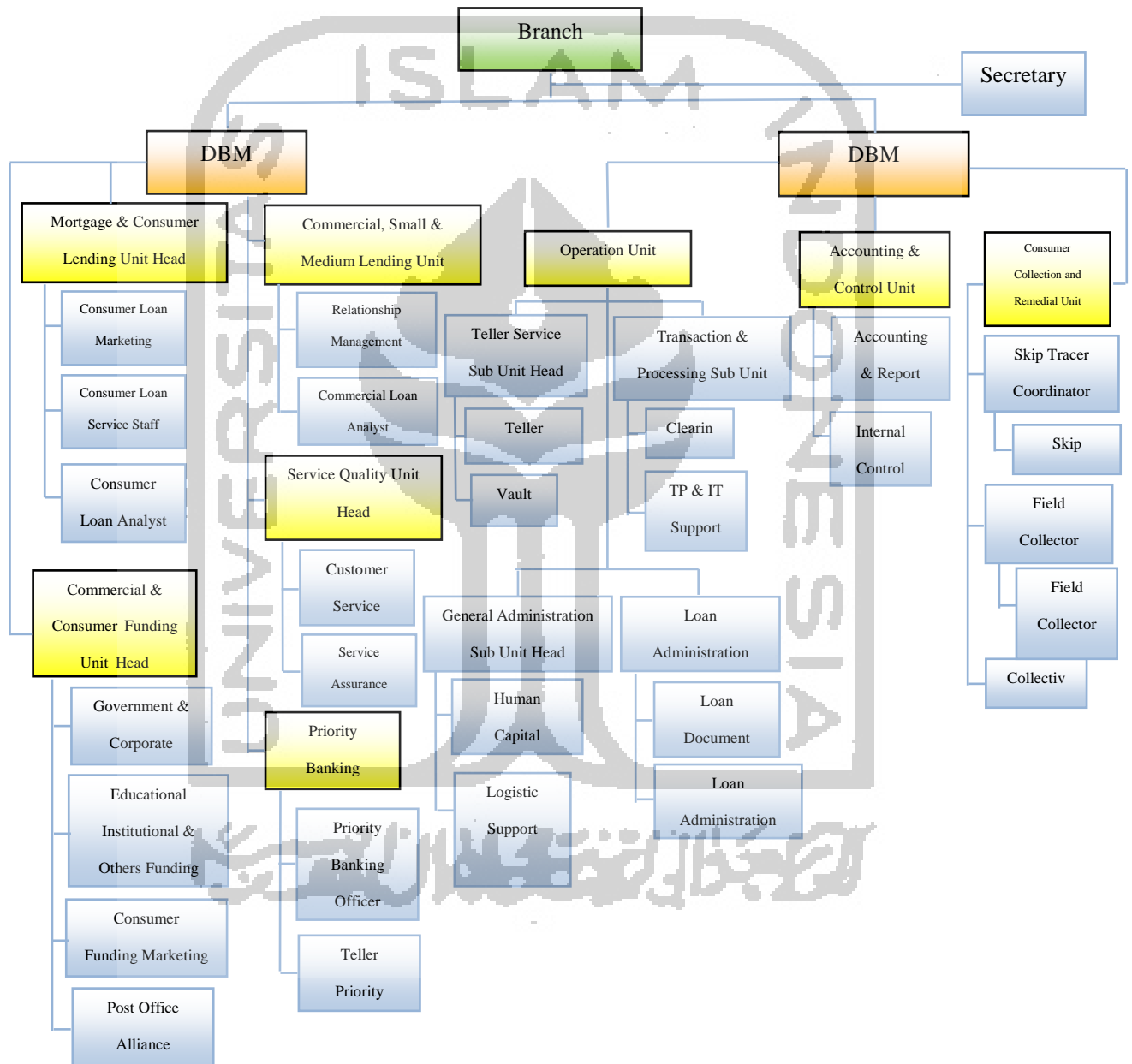
Tabel 3.2 Perilaku Dalam Bank BTN

Nilai-nilai Dasar Budaya	10 Perilaku Utama
Sinergi	<ul style="list-style-type: none"> a. Tulus, terbuka dan kolaborasi yang produktif. b. Saling percaya dan menghargai satu sama lain.
Integritas	<ul style="list-style-type: none"> a. Konsisten dalam melakukan pekerjaan dan disiplin dalam bekerja. b. Jujur dan berdedikasi.
Inovasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Tanggap terhadap perubahan. b. Inovatif dan kreatif dalam melakukan hal penyempurnaan yang dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan.
Profesionalisme	<ul style="list-style-type: none"> a. Bertanggungjawab dalam bekerja, kompeten, dan <i>intrapreneurship</i>. b. Bekerja cerdas dan berorientasi pada hasil.
Spirit dalam mencapai keunggulan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pantang menyerah, antusias, dan proaktif. b. Efisien dan efektif dalam mengutamakan kepuasan pelanggan.

Sumber : *Bank BTN, 2018*

3.1.4. Struktur Organisasi Bank Tabungan Negara

Struktur organisasi pada Bank Tabungan Negara cabang Yogyakarta dapat dilihat pada gambar 3.1



Sumber: *Data dioleh BTN Yogyakarta.*

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank BTN

Divisi penagihan di bagian *Consumer Collection Remedial Division* (CCRD). Adapun tugas dan tanggung jawabnya yaitu:

- 1) Menetapkan dalam usulan rencana kerja serta anggaran bidang kerja yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Mengkoordinasi dalam pelaksanaan kegiatan penagihan kepada debitur yang menunggak dalam membayar angsurannya terutama di *Early Bucket* dan *Middle Bucket* yang berperan dalam membantu *Branch Manager* dalam proses *monitoring* kegiatan penagihan *Early Bucket* dan *Middle Bucket*.
- 3) Memberikan masukan rekomendasi yang terkait dengan perbaikan kualitas portofolio kepada *Branch Manager* dan *Area Collection Head* sesuai dengan kondisi yang berada di cabang wilayah.
- 4) Mengelola serta mengendalikan resiko yang berada dalam lingkup kerjanya.
- 5) Melaporan dan mengusulkan kebutuhan serta penggunaan sarana prasarana dalam rangka mendukung aktivitas di bidang kerjanya yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 6) Memimpin serta memberikan motivasi kepada seluruh *Skip Tracer*, *Skip Tracer Coordinator*, *Field Collector*, dan *Team Leader Field Collector* yang berada di Cabang agar dapat menjalankan peran dan tanggung jawabnya secara optimal.
- 7) Menyelenggarakan acara evaluasi atau *reviewportofolio* dengan penanganan baik secara mingguan ataupun bulanan.
- 8) Melakukan komunikasi secara periodik terhadap semua skateholder-nya yaitu *Branch Manager*, *DBM Supporting*, *Area Collection Manager*, dan *Team*.

3.1.5. Produk-Produk Bank Tabungan Negara

A. Produk Dana

1. Tabungan multiguna, untuk masyarakat yang aman dengan berbagi kemudahan yang terus meningkat.
2. Tabungan Ebatara Pos
Melalui transaksi yang dapat dilakukan melalui semua outlet Bank BTN serta loket kantor pos di seluruh Indonesia.
3. Tabungan BTN juara
Tabungan yang diperuntukkan untuk edukasi dan sesuai kebutuhan generasi muda atau remaja mulai dari usia 12 – 3 tahun.
4. Tabungan simpel
Diperuntukkan bagi siswa PAUD, TK, SD, SMP, dan SMA yang berusia di bawah 17 tahun dan belum memiliki KTP.
5. Tabunganku
Tabungan perorangan dengan persyaratan mudah untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
6. Giro BTN
Sebagai sarana penyimpanan uang yang aman dan terpercaya untuk menunjang aktivitas usaha dalam penerimaan dan pembayaran.
7. Deposito BTN
Sarana penyimpanan uang untuk investasi yang aman dan terpercaya dalam jangka waktu yang sudah ditentukan, dengan bunga yang dapat dijadikan sebagai jaminan.

B. Produk Kredit

1. Kredit Pemilikan Rumah (KPR) BTN Subsidi

Kredit pemilik rumah subsidi untuk masyarakat berpenghasilan rendah, dengan suku bunga rendah dengan cicilan ringan dan tetap sepanjang waktu kredit.

2. PUMP – Kerjasama Bank

Fasilitas pinjaman uang muka perumahan dengan kerjasama Bank BTN dengan BPJS ketenagakerjaan yang diperuntukkan bagi seluruh peserta program jaminan sosial ketenagakerjaan yang mengajukan KPR BTN sejahtera.

3. Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Platinum

Fasilitas kredit yang khusus membeli rumah baru atau lama, dalam proses pembangunan maupun memindahkan pembiayaan dari Bank lain dengan pelayanan cepat dan mudah.

4. Kredit Pemilikan Apartemen (KPA)

Fasilitas kredit untuk membeli apartemen atau kondominium baru maupun lama dalam proses pembangunan maupun memindahkan pembiayaan dari Bank lain dengan pelayanan yang terpercaya.

5. Kredit Agunan Rumah (KAR)

Fasilitas kredit multiguna yang dapat digunakan untuk renovasi rumah, pembelian isi rumah, biaya pendidikan maupun kebutuhan lainnya dengan cara agunan rumah, apartemen maupun ruko.

6. Kredit Bangunan Rumah BTN

Fasilitas kredit yang difungsikan untuk membangun rumah yang diinginkan di atas lahan milik sendiri.

7. Kredit Swadana BTN

Fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah yang membutuhkan dana cepat tanpa harus mengurangi deposito atau tabungannya selama jangka waktu tertentu.

8. Kredit Investasi

Kredit yang diperuntukkan bagi nasabah untuk pembiayaan barang modal atau investasi baru, perluasan lahan, modernisasi, atau kebutuhan khusus terkait investasi.

9. Kredit Modal Kerja (KMK)

Kredit yang diperuntukkan nasabah untuk pembiayaan usaha industri perdagangan dan jasa ataupun yang berhubungan dengan pengadaan maupun proses produksi sampai barang tersebut dijual.

10. Kredit Usaha Mikro dan Kecil (KUMK) BTN

Kredit yang diperuntukkan bagi nasabah untuk pembiayaan kerja atau investasi sektor usaha kecil, mikro, dan menengah.

11. Kredit Pemilikan Lahan (KPL) BTN

Kredit yang diperuntukkan bagi nasabah KYG untuk pembelian lahan untuk perumahan sederhana atau bersubsidi.

12. Program Kemitraan

Program BTN dalam membantu pengusaha kecil agar dapat berkembang.

13. Bantuan rumah PNS

PNS dengan golongan I,II,III, dan IV dengan masa kerja minimal 5 tahun dalam membeli rumah menggunakan KPR Bank Tabungan Negara.

3.2. Data Khusus

3.2.1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Bagian Penagihan

Dalam perusahaan perbankan bagian penagihan, kebijakan SOP sudah disusun secara lebih terstruktur dengan sistematis karena kegiatan tersebut lebih kompleks, memiliki resiko yang besar apabila terjadi kesalahan serta sudah diatur secara ketat oleh regulator. Prosedur penagihan di Bank sangat berperan penting sebagai memandu jurusita dalam melaksanakan tindakan penagihan. Dalam hal ini proses penagihan mempunyai beberapa tahapan dalam melakukan penagihan kepada debitur yang dilaksanakan berdasarkan prosedur yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Maka dari itu Bank Tabungan Negara memiliki tahapan dalam penagihan yang terbagi menjadi 5. Berikut ini tahapan penagihan berdasarkan standar operasional prosedur yaitu:

1. *Servicing* (pelayanan)

Pada tahapan ini yaitu dimana saat status kolektibilitas debitur dalam perhatian khusus (DPK) dengan jangka waktu tunggakan 1-90 hari terhitung sejak tanggal jatuh tempo. Tugas dari pihak *collector* yaitu akan menghubungi nasabah (*call customer*) untuk mengingatkan waktu pembayaran mulai menunggak sehingga menghimbau debitur agar segera membayar tunggakan tersebut serta menginformasikan berapa angsuran yang harus dibayarkan.

2. *Locating* (pencarian)

Pada tahapan ini dilakukan pengunjungan alamat nasabah dan alamat lain yang bersangkutan yang terdapat pada file kredit untuk melihat bagaimana kondisi

debitur beserta kondisi keuangannya. Tahapan *Locating* dilakukan saat status koleabilitas debitur kurang lancar (KL) dengan waktu tunggakan 91-120 hari.

3. *Contacting* (menghubungi)

Petugas *collector* akan menghubungi kembali debitur dan memberikan pengertian secara persuasif perihal kewajiban debitur dalam pembayaran angsuran serta hal-hal yang disampaikan kepada debitur mengenai akibat yang akan terjadi apabila tidak segera membayar kewajibannya. Pihak bank akan melakukan *contacting* pada saat status koleabilitas debitur diragukan (DIR) dengan waktu tunggakan 121-180 hari.

4. *Selling* (penjualan)

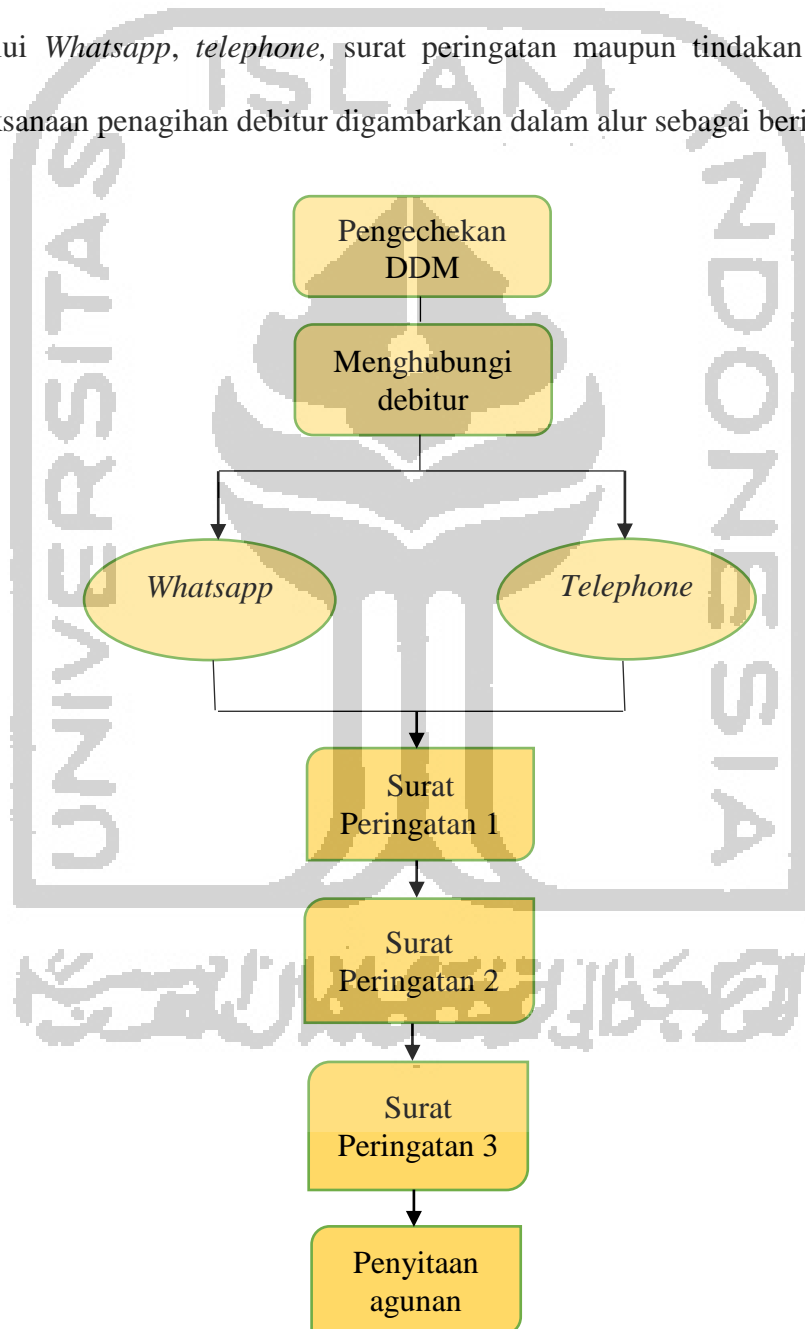
Tahapan ini dilakukan dimana saat status koleabilitas debitur macet (M) dengan waktu tunggakan 181- tak terhingga. Dalam hal ini pihak Bank akan meyakinkan debitur kembali untuk melakukan pembayaran setelah adanya memperoleh suatu kesepakatan.

5. *Legal enforcement* (tekanan hukum)

Apabila pihak Bank sudah melakukan *servicing*, *locating*, *contacting*, dan *selling* tetapi debitur masih belum melakukan pembayaran, maka dari pihak Bank perlu mengambil tindakan hukum dan tunggakan tersebut akan diberikan kepada level yang selanjutnya berupa penyitaan. Penyitaan tersebut biasanya berupa rumah atau aset berharga lainnya sesuai dengan perjanjian kredit sebelumnya. Dan sistem kerja *collector* yaitu dengan cara mengambil barang jaminan yang pada dasarnya hal tersebut memang sudah menjadi kesepakatan antara debitur kepada pihak bank sejak awal.

3.2.2. Alur Pelaksanaan Penagihan Debitur

Proses penagihan merupakan tindakan yang dilaksanakan berdasarkan SOP penagihan yang telah ditetapkan oleh direktur Bank Tabungan Negara. Proses penagihan tersebut melalui komunikasi yang dilakukan petugas *collector* melalui *Whatsapp*, *telephone*, surat peringatan maupun tindakan jalur hukum. Pelaksanaan penagihan debitur digambarkan dalam alur sebagai berikut:



Gambar 3.2 Alur Penagihan

Berdasarkan gambar diatas, uraian prosedur penagihan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengecekan Daftar Debitur Menunggak (DDM)

Sebelum menghubungi debitur, petugas *collector* akan mengecek data tunggakan yang sudah ada di sistem karena setiap waktu data pasti berubah. Pengecekan DDM tersebut bertujuan supaya pihak *collector* tidak salah dalam menginformasikan jumlah kewajiban yang harus dibayarkan debitur.

2. Menghubungi Debitur

Setelah melakukan pengecekan barulah menghubungi debitur dan menginformasikan kepada debitur berapa angsuran yang harus dibayarkan kemudian menghimbau debitur untuk segera melakukan pembayaran angsuran tersebut sebelum jatuh tempo.

Tahapan *Servicing* yang terdiri dari:

3. Pemberitahuan Debitur Melalui *Whatsapp*

Pihak *collector* yang bertugas akan menghubungi debitur dan mengingatkan kembali untuk segera membayar kewajibannya agar tidak melewati waktu jatuh tempo sehingga tidak terkena denda dan bunga bank, serta memberitahukan kepada debitur berapa jumlah tunggakan yang harus dibayarkan.

4. Pemberitahuan Debitur Melalui *Telephone*

Jika penagihan melalui WA tidak ada respon dari debitur, maka penagihan dilakukan melalui *telephone*. Pihak *collector* yang bertugas akan menghubungi nomor debitur, jika nomor debitur tidak bisa dihubungi maka

akan menghubungi nomor keluarga yang bersangkutan untuk menyampaikan kembali berapa angsuran yang harus dibayarkan dan menginformasikan batas waktu untuk pelunasan yang sudah ditentukan oleh pihak bank.

Sebelum petugas *collector* melakukan panggilan telepon, ada beberapa standar operasional prosedur (SOP) yang perlu dilakukan antara lain:

- A. Mengucapkan salam, memperkenalkan nama, dan menyebutkan unit Bank BTN cabang Yogyakarta.
- B. Menggunakan bahasa yang baik dan benar.
- C. Berbicara kepada debitur dengan sopan.
- D. Singkat, padat, dan jelas tidak berbelit-belit.
- E. Mengucapkan terimakasih dan salam penutup.
- F. Jika tidak ada respon maka telepon boleh dilakukan kembali maksimal satu kali.

Adapun tahapan *Locating* yang terdiri dari:

5. Pemberian Surat Peringatan (SP) 1

Apabila sampai batas waktu yang sudah ditentukan pada saat penagihan melalui *whatsapp*, *telephone* tidak ada respon dan debitur belum juga membayar kewajibannya, maka dilakukan pencetakan surat peringatan pertama sehingga bisa diartikan status kreditnya menjadi kurang lancar. Pihak Bank akan mengirimkan surat tersebut ke alamat rumah debitur serta menelusuri permasalahan yang sedang dihadapi oleh debitur dan pihak Bank akan memberikan solusi penyelesaiannya.

Standar operasional prosedur (SOP) pihak *collector* dalam visitasi (mengunjungi tempat tinggal) debitur yaitu:

- A. Cek kelengkapan (daftar debitur menunggak, rekening koran, dan berita acara kunjungan) data yang akan dibawa.
- B. Memakai *name tag*.
- C. Mengetuk pintu tiga kali, serta mengucapkan salam.
- D. Menyebutkan nama (*field collector*) dan menyampaikan maksud kedatangan.
- E. Berterimakasih dan mengucapkan salam.

Tahapan *Contacting* yang terdapat pada:

6. Pemberian Surat Peringatan (SP) 2

Apabila sudah diberikan surat peringatan pertama tetapi tidak juga mendapatkan respon dari debitur, maka selang 4 minggu kemudian pihak bank akan memberikan surat peringatan kedua yang berisi denda tunggakan, tunggakan bunga, dan tunggakan pokok. Sehingga penurunan status kredit dari kurang lancar menjadi status kredit diragukan. Dalam hal ini pihak bank akan melakukan kunjungan langsung ke alamat debitur atau alamat lain yang bersangkutan yang terdapat pada file kredit dengan membawa kelengkapan seperti DDM (Daftar Debitur Menunggak), BAK (Berita Acara Kunjungan), dan rekening koran. Kemudian pihak bank akan melakukan “restrukturisasi” kredit atau keringanan pembayar kepada debitur. Hal-hal yang akan disampaikan kepada debitur saat melakukan kunjungan:

1. Penjelasan atas dikeluarkannya surat peringatan 1 oleh pihak bank.
2. Menyampaikan hal yang ditimbulkan apabila debitur tidak juga membayar kewajibannya.

Adapun hal-hal yang harus dilakukan pihak bank pada saat kunjungan:

1. Mencatat janji pembayaran.
2. Melakukan *up date* atau pembaharuan informasi data debitur di BAK (Berita Acara Kunjungan).

Tahapan *Selling* yang terdapat pada:

7. Surat Peringatan (SP) 3

Selang 4 minggu sesudah surat peringatan kedua debitur juga tidak ada itikad baik untuk membayar, maka pihak bank akan mengirimkan surat peringatan ketiga atau surat yang terakhir dengan begitu penurunan status kredit debitur menjadi kredit macet. Dengan begitu pihak bank akan melakukan *shock therapy* yaitu penyemprotan dinding rumah bagian depan atau pemasangan papan peringatan sebagai jaminannya.

Tahapan *Legal enforcement* yang terdapat pada:

8. Penyitaan Agunan

Jika semua surat peringatan sudah diberikan tetapi dari pihak debitur tidak juga membayar tunggakan angsuran, restrukturisasi kredit tidak bisa dijalankan maka pihak bank akan memilih jalur hukum dan tindakan tegas berupa penyitaan terhadap asset rumah KPR debitur. Kemudian pihak bank akan memberikan batas waktu 2 bulan kepada debitur untuk mengosokan agunan atau rumah.

Terdapat kesenjangan yang terjadi antara SOP penagihan dengan pelaksanaan penagihan yaitu kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. Kesenjangan ini bisa terjadi ketika manajemen tidak dapat memahami apa yang konsumen inginkan. Faktor yang menyebabkan terjadinya kesenjangan ini yaitu kurangnya interaksi antar pihak manajemen dengan konsumen. Maka dalam hal ini pada tahapan SOP di bagian *servicing* (pelayanan) berbeda dengan pelaksanaan penagihan saat menghubungi debitur.

Kesenjangan ini terjadi karena dalam penagihan pasti sudah ditentukan oleh bank waktu debitur untuk melakukan pembayaran sesuai kesepakatan kredit dan sudah ditentukan tanggal jatuh tempo oleh pihak bank. Tetapi pada saat penagihan, banyak debitur yang tidak segera untuk melakukan pembayaran dengan berbagai macam alasan, salah satunya debitur akan membayar angsuran tersebut setelah gaji. Hal ini tentu saja menimbulkan kesenjangan karena pihak bank ingin debitur untuk segera membayar angsuran tersebut sebelum jatuh tempo, tetapi kebanyakan dari debitur ingin membayar kewajibannya tersebut pada saat debitur sudah gaji, yang artinya pembayaran sudah melewati waktu jatuh tempo.

3.2.3. Hambatan Dalam Penagihan

Terdapat beberapa hambatan dalam penagihan debitur dan tidak semuanya berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan. Berikut ini adalah hasil wawancara dengan salah satu pihak *field collector* di bank, dan hasil pengamatan selama magang berlangsung hambatan yang menyebabkan debitur tidak membayar kewajibannya yaitu:

1. Debitur mengalami masalah ekonomi

Dimana debitur tidak bisa mengelola usahannya dengan baik dan usaha tersebut mengalami kebangkrutan sehingga menyebabkan pihak debitur menjadi sulit dalam membayar kewajibannya untuk menyelesaikan permasalahan kredit.

2. Bencana alam

faktor bencana alam juga dapat menghambatan dalam pembayaran, debitur yang sedang terkena musibah mengakibatkan rumah mereka hancur, jadi debitur tersebut hanya berfokus untuk pembenahan rumah. Sehingga untuk membayar angsuran menjadi tertunda.

3. Debitur ada yang hilang

Dalam hal ini pihak bank tidak dapat mengetahui keberadaan debitur, dari pihak bank juga sudah melakukan pencarian di tempat tinggal debitur sesuai dengan alamat yang ada di data, namun debitur tersebut tidak juga ditemukan.

4. Debitur yang tidak mempercayai kepada *field collector*

Nasabah terkadang berfikir bahwa tagihan yang dibawa oleh *field collector* tersebut tidak sesuai sehingga nasabah merasa lebih yakin dalam melakukan pembayaran apabila berkunjung langsung ke bank.

5. Debitur yang tidak beriktikad baik untuk membayar

Debitur tidak mempunyai kemauan untuk membayar angsuran meskipun debitur tersebut mampu untuk membayar.