

IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO TERHADAP PRODUK PEMBIAYAAN KREDIT MOTOR (Studi Kasus pada PT. FIF Cabang Kota Batu)

Intan Fitriana, Dadang Krisdianto, Khoiriyah Trianti

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

Jl. MT. Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

LPPM Universitas Islam Malang, Jl. MT. Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

Email: ifitriana73@gmail.com

ABSTRAK

Maksud riset ini ialah untuk mengkaji manajemen risiko dalam pembiayaan kredit sepeda motor PT. Federal International Finance Cabang Kota Batu, termasuk identifikasi risiko, analisis, evaluasi dan penanganan. Penelitian kualitatif ini memakai data primer dan sekunder yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, dan dianalisis menggunakan model interaktif *Miles & Huberman* dengan validasi triangulasi. Hasil riset mengindikasikan bahwa manajemen risiko diterapkan melalui survei pelanggan, memberikan preferensi kepada pelanggan dengan riwayat kredit yang baik dan kesepakatan untuk mematuhi aturan perusahaan. Hambatan utama untuk mengelola risiko ini termasuk hambatan promosi dan pengumpulan kredit.

Kata Kunci: Manajemen Risiko, Pembiayaan Kredit Motor, Risiko Kredit

ABSTRACT

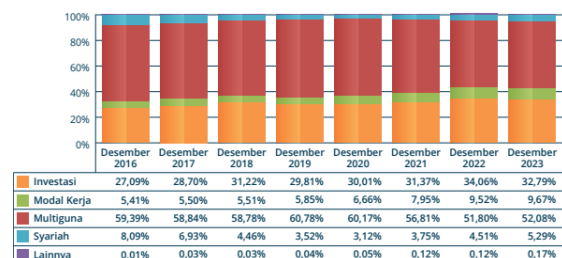
The purpose of this research is to examine risk management in motorcycle financing at PT. Federal International Finance, Kota Batu Branch, including risk identification, analysis, evaluation, and mitigation. This qualitative research utilizes primary and secondary data collected through interviews, observation, and documentation, and is analyzed using the Miles & Huberman interactive model with triangulation validation. The research findings indicate that risk management is implemented through customer surveys, giving preference to customers with good credit histories, and agreements to comply with company regulations. The main obstacles in managing these risks include promotional challenges and credit collection.

Keywords: Risk Management, Motorcycle Credit Financing, Credit Risk

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sektor bisnis Indonesia terus berkembang, dan salah satu contoh yang paling menonjol dari hal ini adalah *leasing*, yang pertama kali disebutkan di negara ini pada tahun 1974 pada Surat Keputusan Bersama Menteri Keuangan, Menteri Perdagangan, dan Menteri Perindustrian. Sejak itu, terutama sejak tahun 1980-an, jumlah bisnis terkait terus meningkat setiap tahunnya, yang menghambat transfer modal dari dunia bisnis ke ekonomi *riil*. Data total pembiayaan sebagai berikut:



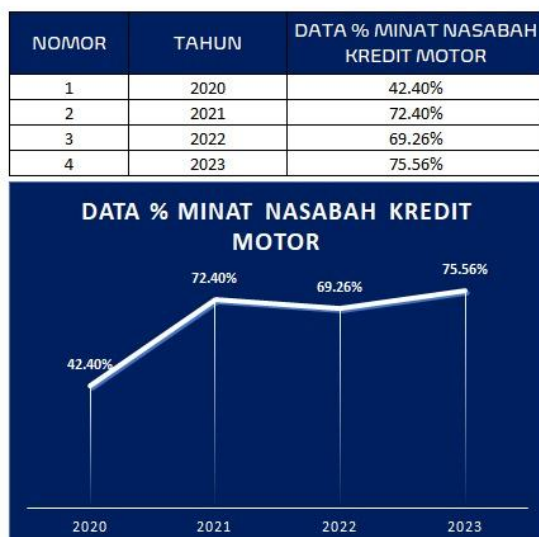
Gambar 1. Data Total Pembiayaan

Sumber: OJK, 2023.

Data OJK menunjukkan bahwa pembiayaan multiguna telah menjadi pilar utama dalam operasi keuangan perusahaan

selama satu dekade terakhir, dengan kontribusi rata-rata sebesar 55,79% dari total kegiatan bisnis keuangan. Pada Desember 2023, kontribusi ini mencapai puncaknya di angka 52,08% (FIF, 2023). Selain itu, peluang bisnis terkait pariwisata seperti penyewaan mobil dan peralatan di Kota Batu, Jawa Timur, juga diharapkan dapat mendukung pertumbuhan *multifinance*.

Layanan keuangan seperti FIFASTRA, yang disediakan oleh FIFGROUP untuk pembelian sepeda motor Honda, telah memudahkan *customer* dalam memenuhi kebutuhan mereka melalui pembayaran yang mudah dan cicilan yang terjangkau (FIF, 2023). Namun, risiko seperti kredit macet tetap menjadi tantangan utama bagi perusahaan keuangan (Kasmir, 2016). Oleh karena itu, evaluasi calon pelanggan dan manajemen risiko yang baik menjadi sangat penting untuk menjaga kesehatan keuangan perusahaan (Arifudin, 2020). Di PT. FIF Cabang Kota Batu, tantangan utama adalah meningkatnya kredit bermasalah pada produk kredit sepeda motor seiring dengan peningkatan pengajuan pinjaman dan penurunan pembayaran cicilan (FIF, 2023).



Gambar 2. Minat Nasabah Kredit Motor
Sumber: PT. FIF Cabang Kota Batu, 2023.

Gambar 2 menggambarkan tren minat nasabah yang bervariasi terhadap pinjaman sepeda motor yang ditawarkan

oleh PT. Federal International Finance Cabang Kota Batu. Tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 42,40%, sedangkan tahun 2021 mengalami peningkatan signifikan sebesar 72,40%. Minat nasabah meningkat sekali lagi menjadi 75,56% pada tahun 2023, meskipun mengalami penurunan moderat menjadi 69,26% pada tahun 2022. Tren tahunan dalam jumlah nasabah mengindikasikan bahwa ada permintaan yang cukup besar untuk produk FIF, termasuk pinjaman sepeda motor, tetapi juga meningkatkan risiko kredit. Data nasabah tertunggak PT. FIF yaitu:



Gambar 3. Tingkat Tunggakan
Sumber: PT. FIF Cabang Kota Batu, 2023.

Jumlah pelanggan yang terlambat atau gagal bayar di PT. Federal International Finance berfluktuasi selama empat tahun terakhir, dengan tingkat keterlambatan pelanggan 0,18% lebih tinggi dari yang diharapkan perusahaan. Data menunjukkan tingkat tunggakan menurun dari 0,58% pada 2020 menjadi 0,48% pada 2021, meningkat kembali menjadi 0,57% pada 2022, dan turun menjadi 0,35% pada 2023. Risiko kredit, terkait erat dengan pembiayaan, menjadi tantangan utama yang harus dikelola untuk menjaga kelangsungan bisnis perusahaan. Pengendalian risiko yang aman dan sesuai secara finansial sangat penting, sesuai dengan Standar ISO 31000: 2009.

Beberapa riset telah dilakukan terkait manajemen risiko pembiayaan. Azmin (2021) meneliti manajemen risiko

pembiayaan murabahah di PT. BFI Finance Syariah, di mana pendekatan ritel digantikan oleh aksi jual sosial untuk mengurangi risiko gagal bayar. Dewi (2023) mengidentifikasi bahwa manajemen risiko melibatkan identifikasi, evaluasi, dan manajemen risiko secara menyeluruh. Hamidhan (2018) menunjukkan bahwa PT. Mandala Multifinance mengelola risiko kredit melalui kolaborasi asuransi, perpanjangan, dan penjadwalan ulang.

Riset ini bermaksud untuk menilai strategi manajemen risiko pada produk FIFASTRA (Kredit Sepeda Motor) di PT. FIF Cabang Kota Batu.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi manajemen risiko PT. FIF berbasis ISO 31000 terhadap produk FIFASTRA (Kredit Motor) pada PT. FIF Cabang Kota Batu?
2. Bagaimana hambatan dalam pengimplementasian manajemen risiko PT. FIF berbasis ISO 31000 terhadap produk FIFASTRA (Kredit Motor) pada PT. FIF Cabang Kota Batu?

TINJAUAN PUSTAKA

Implementasi

Susilo (2011), implementasi adalah penerapan gagasan, konsep, atau kebijakan yang telah dikembangkan dengan cermat dalam tindakan dunia nyata dengan maksud membawa perubahan pengetahuan, keterampilan, nilai, atau sikap. Ini melibatkan kegiatan terencana yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan.

Manajemen Risiko

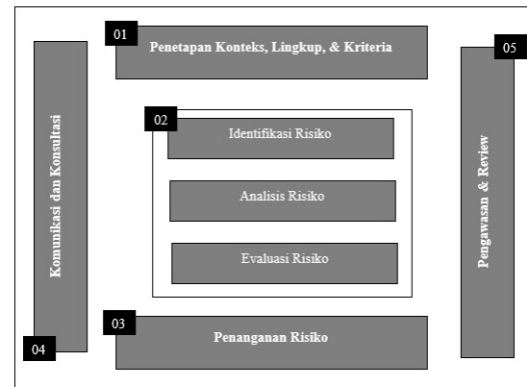
Untuk menghindari kerugian dalam operasi perusahaan, manajemen risiko adalah prosedur metodis yang melibatkan pengenalan, penilaian, dan pengendalian risiko (Supriyono, 2021: 1).

Manajemen Risiko Berbasis ISO 31000

Proses menurunkan risiko ke tingkat yang bisa dikelola dengan memakai kontrol dan pemantauan yang sejalan

dengan maksud strategis dikenal sebagai manajemen risiko, dan diatur oleh standar internasional ISO 31000, yang direvisi oleh IASB tahun 2018 (BSN, 2018).

Pedoman Manajemen Risiko PT. FIF



Gambar 4. Pedoman Manajemen Risiko
Sumber: PT. FIF, 2024.

Melalui penerapan proses di berbagai tingkat dan konteks organisasi, seperti kontekstualisasi, penilaian risiko, dan manajemen risiko, dan dengan dukungan komunikasi, konsultasi, pemantauan, dan peninjauan, Kerangka Kerja Manajemen Risiko berupaya memfasilitasi manajemen risiko yang efektif (FIF, 2023).

Jenis Risiko PT. FIF

1. **Risiko Strategis:** Bahaya yang disebabkan oleh kesalahan dalam menyatakan niat selama pengambilan keputusan strategis dan dengan gagal meramalkan pergeseran dalam lingkungan operasional.
2. **Risiko Operasional:** Bahaya termasuk proses internal yang tidak memadai atau tidak berfungsi, kesalahan yang dilakukan oleh karyawan, dan malfungsi sistem yang memengaruhi operasi bisnis.
3. **Risiko Kredit:** Kemungkinan bahwa pihak ketiga tidak akan dapat membayar perusahaan apa yang mereka berutang.

4. **Risiko Pasar:** Kemungkinan pergeseran pasar akan berdampak pada modal, aset, kewajiban, dan derivatif operasional suatu bisnis.
5. **Risiko Likuiditas:** Ini mengacu pada kemungkinan bahwa bisnis tidak akan dapat membayar utangnya menggunakan arus kas dan aset likuid tanpa mengganggu operasi dan keadaan keuangan secara serius.
6. **Risiko Hukum:** Bahaya yang terkait dengan kemungkinan litigasi atau kekurangan dalam kedudukan hukum perusahaan.
7. **Risiko Kepatuhan:** Bahaya yang terkait dengan pelanggaran hukum dan pedoman yang harus dipatuhi oleh bisnis.
8. **Risiko Reputasi:** Ini mengacu pada penurunan kepercayaan pemangku kepentingan yang disebabkan oleh opini buruk tentang bisnis.

Pembiayaan

Menurut Undang-Undang No. 10. 10 Tahun 1998, pembiayaan adalah penyediaan dana atau rekening berdasarkan perjanjian untuk mendukung investasi dengan persyaratan untuk membayarnya kembali dalam jangka waktu tertentu.

Leasing

Sewa adalah perjanjian antara pemilik dan penyewa di mana pemilik memberikan barang-barang kepada penyewa untuk digunakan sebagai imbalan atas pembayaran sewa untuk jangka waktu yang telah ditentukan (Sahara, 2018: 12).

Jenis-Jenis Leasing

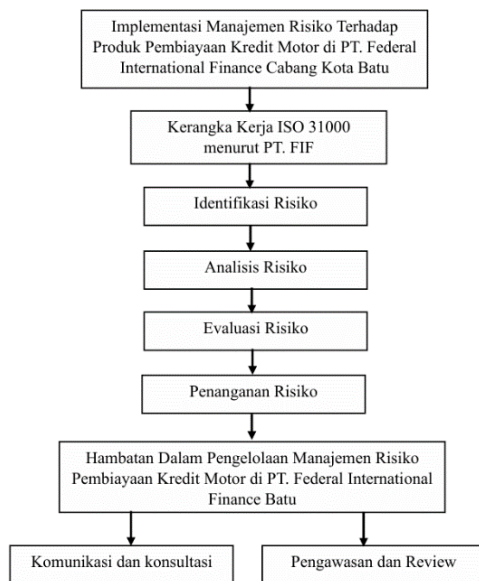
1. **Capital Lessor:** Perusahaan induk untuk pemilik adalah pemasok. Perusahaan induk dan anak perusahaannya membentuk pihak pertama, sedangkan yang keluar, yang menggunakan barang tersebut, adalah pihak kedua.
2. **Independent Leasing Company:** Lessor diizinkan untuk membeli produk dari berbagai *vendor* dan kemudian menyewakannya kepada konsumen.

3. **Lease Broker atau Packager Broker:** Perantara ini biasanya tidak memiliki peralatan atau fungsi aset yang diperlukan untuk menghubungkan penyewa dan calon penyewa.

Pihak yang Terlibat Leasing

1. **Lessor:** Bisnis yang membiayai peralatan modal dengan tujuan untuk menutup pengeluaran dan menghasilkan keuntungan dari penyewaan operasi dan sewa.
2. **Lessee:** Orang yang memperoleh dana dari *lessor* untuk peralatan modal dan yang dibebaskan dari kewajiban pemeliharaan berdasarkan sewa operasi atau yang dapat membeli aset berdasarkan perjanjian sewa.
3. **Supplier:** Dalam situasi sewa, pemasok mendistribusikan aset langsung ke pemberi pinjaman; Dalam konteks sewa operasional, pembayaran diberikan kepada debitur. Pemasok membiayai barang-barang yang dipasok ke perusahaan yang lebih kecil.
4. **Bank:** Meskipun tidak secara tegas disebutkan dalam perjanjian sewa, Bank terlibat dalam membantu pemilik dengan menyediakan dana.
5. **Asuransi:** Penyewa bertanggung jawab untuk membayar premi asuransi, yang mengasuransikan risiko yang ditentukan dalam perjanjian sewa antara pemilik dan penyewa.

Kerangka Pikir



Gambar 5. Kerangka Berfikir
Sumber: Data diolah Peneliti, 2024.

METODE PENELITIAN

Studi ini ialah penelitian kualitatif yang memanfaatkan *purposive sampling* untuk menilai pelaksanaan manajemen risiko terhadap produk kredit motor di PT. Federal International Finance Cabang Kota Batu. Riset ini memusatkan perhatian pada empat area utama: proses manajemen risiko (yang meliputi identifikasi, analisis, evaluasi, dan penanganan risiko), hambatan yang ditemui, serta aspek komunikasi dan pengawasan. Data dikumpulkan melalui berbagai metode seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, melibatkan sumber primer seperti HRD dan karyawan, serta data sekunder dari laporan dan jurnal. Untuk analisis data, digunakan model *Miles* dan *Huberman*, yang mencakup proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan validasi melalui triangulasi sumber dan teknik. PT. Federal International Finance dipilih sebagai lokasi penelitian karena reputasinya dalam menyediakan pembiayaan yang mudah, cepat, dan dengan bunga yang terjangkau.

GAMBARAN SETTING PENELITIAN

PT. FIF Cabang Kota Batu berada di Kelurahan Sisir, Kecamatan Batu, Kota

Batu. Perusahaan ini awalnya bernama PT. Mitrapusaka Artha Finance yang didirikan pada tahun 1989 dan telah mengalami perkembangan signifikan. Saat ini, perusahaan ini menawarkan berbagai produk pembiayaan seperti FIFASTRA, DANASTRA, SPEKTRA, FINATRA, dan AMITRA. PT. FIF berfokus pada pembiayaan untuk sepeda motor, barang elektronik, perabot rumah tangga, serta pembiayaan untuk usaha dan kebutuhan religius. Perusahaan ini memiliki visi untuk menjadi yang terdepan di industri nasional dan berkomitmen untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

TEMUAN-TEMUAN PENELITIAN

Hasil Penelitian

Di bab ini, peneliti melaporkan hasil studi yang dilakukan di PT. FIF Cabang Batu selama bulan Juni hingga Juli 2024. Fokus penelitian adalah pada risiko kredit motor dengan pendekatan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian mengidentifikasi berbagai risiko yang dihadapi perusahaan, seperti risiko kredit, pasar, reputasi, operasional, dan likuiditas. Proses triangulasi data digunakan untuk memvalidasi informasi dari wawancara dengan Bapak Wahyu (HRD) dan Bapak Charis (karyawan bagian kredit motor), serta hasil observasi dan dokumentasi, memastikan keakuratan dan keandalan data yang disajikan.

Deskripsi Penelitian

1. Proses Manajemen Risiko

a. Identifikasi Risiko

Tahap identifikasi risiko adalah komponen penting dalam manajemen risiko sesuai standar ISO 31000, yang bertujuan untuk mengidentifikasi risiko potensial atau kerugian yang mungkin timbul. Di PT. FIF, identifikasi risiko dilakukan melalui survei lingkungan dan verifikasi data nasabah. Misalnya, Bapak Wahyu dari HRD menjelaskan bahwa

perusahaan melakukan *cross-check* dengan tetangga, RT, dan RW untuk mengecek latar belakang nasabah. Selain itu, Bapak Charis menjelaskan bahwa survei lapangan dilakukan oleh staf kredit motor untuk mengurangi risiko kredit. Meskipun perusahaan berusaha keras untuk mengurangi risiko, tantangan seperti keterlambatan pembayaran dan kesalahan dalam penagihan tetap ada.

Dari wawancara dengan karyawan, PT. FIF Cabang Kota Batu menghadapi berbagai risiko, termasuk risiko pasar, kredit macet, reputasi, operasional, strategi, dan likuiditas. Risiko-risiko ini dikenali melalui berbagai sumber, seperti penurunan pasar, pembayaran tertunda dari nasabah, dan masalah dalam berkomunikasi dengan konsumen. Sesuai tabel risiko memberikan rincian tentang identifikasi risiko ini dan langkah-langkah yang diambil perusahaan untuk meminimalkan risiko kredit. Meskipun dukungan dari *Astra* dan mitra lainnya mencegah kekurangan modal, perusahaan masih harus memperhatikan risiko likuiditas karena ROA dan ROE yang lebih rendah dibandingkan rata-rata industri.

b. Analisis Risiko

Di PT. FIF Cabang Kota Batu, analisis risiko mencakup beberapa jenis risiko utama seperti risiko kredit macet, pasar, reputasi, operasional, strategi, dan likuiditas. Risiko kredit macet sering muncul karena keterlambatan pembayaran angsuran oleh konsumen, yang ditangani melalui penagihan via telepon dan kunjungan langsung jika diperlukan. Risiko pasar dan reputasi terjadi lebih jarang; risiko pasar berkaitan dengan penurunan minat terhadap kredit motor, sementara risiko reputasi timbul

jika karyawan tidak menyetorkan uang hasil penagihan.

Di samping itu, risiko operasional muncul karena kesulitan dalam menghubungi konsumen yang tidak membayar angsuran, sering kali disebabkan oleh perubahan alamat atau nomor telepon. Risiko strategi juga ada karena tantangan dalam mencapai target penjualan meskipun telah dilakukan berbagai promosi. Meski menghadapi berbagai risiko, PT. FIF Batu tetap stabil secara finansial berkat kerjasama dengan perusahaan pembiayaan lain dan tetap berkomitmen untuk mengurangi risiko kredit macet agar pembiayaan tetap lancar.

c. Evaluasi Risiko

Di PT. FIF Cabang Batu, penilaian risiko utama berfokus pada pengidentifikasian dan penanganan risiko-risiko yang sangat penting. Salah satu isu utama adalah risiko kredit yang macet akibat banyak pelanggan yang terlambat membayar angsuran. Jika masalah ini tidak segera ditangani, perusahaan akan melakukan evaluasi terhadap tim kredit analis dan survei untuk memastikan bahwa survei dan pengecekan dilakukan secara tepat, guna meminimalkan risiko. Selain itu, tim *collector* yang bertanggung jawab untuk menagih pembayaran dari konsumen juga akan dievaluasi. Evaluasi ini penting untuk menangani ketidakseimbangan antara pengeluaran dan pemasukan yang dapat menyebabkan kerugian.

Risiko pasar juga diperhatikan, terutama penurunan minat dalam pengajuan kredit motor. Perusahaan akan memeriksa tim marketing untuk mengetahui alasan penurunan ini. Dalam hal reputasi, perusahaan terus

mengevaluasi setiap keluhan konsumen, terutama yang berkaitan dengan pembayaran angsuran yang tidak tercatat. Untuk mengatasi risiko operasional, perusahaan berupaya menjaga komunikasi dengan konsumen melalui kontak darurat. Fokus evaluasi juga mencakup risiko strategi dan likuiditas, termasuk pencapaian target penjualan dan peningkatan ROA.

d. Penanganan Risiko

Di PT. FIF Cabang Kota Batu, manajemen risiko bertujuan untuk mengelola berbagai tantangan secara efisien. Dalam hal risiko kredit macet, perusahaan mengikuti prosedur yang ketat dengan memberi kesempatan kepada konsumen yang terlambat membayar untuk bernegosiasi, namun jika keterlambatan berlanjut melampaui batas, barang jaminan akan ditarik tanpa negosiasi lebih lanjut. Untuk risiko pasar, perusahaan menghadapi penurunan permintaan dengan melaksanakan promosi dan distribusi brosur untuk menarik minat pelanggan.

Risiko reputasi ditangani dengan menangani keluhan konsumen yang disertai bukti kwitansi dan menuntut pertanggungjawaban dari *collector* atas kesalahan pembayaran. Risiko operasional diatasi dengan menghubungi kontak darurat ketika konsumen pindah alamat, sedangkan risiko strategi ditangani dengan memberikan pelatihan kepada karyawan marketing mengenai strategi promosi yang efektif.

2. Implementasi Manajemen Risiko pada Pembiayaan Kredit Motor

Berdasarkan wawancara dengan HRD dan staf PT. FIF Cabang Kota Batu, perusahaan telah mengembangkan prosedur untuk

mengelola risiko dalam pembiayaan kredit motor. Prosedur ini mencakup tahap identifikasi, analisis, evaluasi, dan penanganan risiko. Salah satu tindakan yang dilakukan adalah mengunjungi konsumen yang terlambat membayar lebih dari empat hari dengan membawa surat tugas sebagai bukti. Perusahaan juga membuat perjanjian dengan konsumen untuk memastikan mereka memahami ketentuan selama masa pembiayaan, dengan sepeda motor dan BPKB tetap menjadi hak perusahaan sampai kredit lunas.

3. Hambatan dalam Pengelolaan Manajemen Risiko Pembiayaan Kredit Motor

Di PT. FIF Cabang Kota Batu, pengelolaan risiko pada produk kredit motor mengalami beberapa kendala utama, terutama dalam promosi dan penagihan. Karyawan di bagian *marketing* sering kali tidak dapat mencapai target penjualan yang telah ditetapkan karena upaya promosi yang kurang efektif. Hal ini dijelaskan oleh bapak Wahyu dan bapak Charis dalam wawancara mereka. Selain itu, masalah juga muncul dalam penagihan, di mana karyawan mengalami kesulitan mencapai target harian karena kurangnya tenaga kerja dan tantangan dari konsumen yang memiliki berbagai karakter, membuat target kunjungan harian sulit tercapai.

4. Komunikasi dan Konsultasi

PT. FIF Cabang Kota Batu menghadapi kesulitan dalam mengelola risiko terkait kredit motor, khususnya dalam hal promosi dan penagihan. Untuk mengatasi masalah tersebut, perusahaan menggunakan strategi komunikasi dan konsultasi yang efektif dengan staf marketing dan penagihan. Pada tahap promosi, perusahaan berusaha memahami tantangan yang dihadapi oleh tim *marketing* dalam mencapai target dan memberikan bantuan yang diperlukan. Sementara itu, untuk penagihan, perusahaan

melakukan komunikasi rutin setiap pagi dengan tim penagihan untuk memastikan mereka bekerja dengan efisien dan mengurangi potensi kerugian. Selain itu, perusahaan juga berupaya menangani masalah pembayaran dari konsumen dengan cara memberikan perpanjangan waktu atau mengirimkan surat peringatan sebelum melakukan penarikan barang jika konsumen belum memenuhi kewajiban mereka.

5. Pengawasan dan Review

Untuk mengatasi masalah ketidakcapaian target yang dihadapi oleh karyawan penagihan dan marketing, PT. FIF Cabang Kota Batu telah menerapkan sistem pengawasan melalui aplikasi khusus. Aplikasi ini berfungsi untuk mendokumentasikan setiap kunjungan penagihan dengan foto sebagai bukti, serta memonitor kinerja karyawan termasuk kesesuaian rute penagihan. Selain itu, aplikasi ini juga mengontrol penagihan terhadap konsumen yang memiliki tunggakan pembayaran, memastikan karyawan melakukan penagihan sesuai dengan alamat yang telah ditentukan.

TEMUAN PENELITIAN

Pembahasan

Di bab ini, penulis menyajikan hasil riset mengenai penerapan manajemen risiko di PT. FIF Cabang Kota Batu, yang didapat melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Riset ini mengidentifikasi berbagai jenis risiko seperti risiko kredit, pasar, reputasi, operasional, dan likuiditas. Data dikumpulkan menggunakan metode triangulasi dan diverifikasi dengan wawancara dan observasi. Perusahaan berusaha mengurangi risiko dengan menerapkan sistem manajemen risiko yang mengacu pada ISO 31000.

1. Proses Manajemen Risiko

PT. FIF Cabang Kota Batu adalah perusahaan yang menyediakan

pembiayaan untuk kredit motor dan layanan keuangan lainnya, dengan fokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat serta pengurangan risiko. Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, perusahaan ini menerapkan standar ISO 31000 dalam pengelolaan risiko, yang mencakup proses identifikasi, analisis, evaluasi, dan penanganan risiko. Risiko-risiko yang dihadapi meliputi risiko pasar, kredit, reputasi, operasional, strategi, dan likuiditas. Penelitian ini sejalan dengan panduan manajemen risiko FIF (2021) dan penelitian terdahulu, yang menunjukkan betapa pentingnya manajemen risiko dalam menjaga reputasi dan kestabilan perusahaan.

2. Analisis Risiko

Riset ini mengevaluasi manajemen risiko di PT. FIF Cabang Kota Batu sesuai pedoman dari FIF (2021). Hasil analisis menunjukkan bahwa risiko yang teridentifikasi memiliki frekuensi yang bervariasi, dari yang jarang hingga sering. Risiko seperti pasar, reputasi, operasional, strategi, dan likuiditas dikategorikan sebagai jarang terjadi, sedangkan risiko kredit macet dinilai sering terjadi akibat banyaknya *klien* yang mengalami kredit macet. Analisis risiko memberikan keuntungan seperti mengurangi potensi kerugian finansial dan operasional serta meningkatkan kesadaran *klien* serta efektivitas kebijakan perusahaan. Tanpa analisis yang memadai, perusahaan dapat menghadapi kerugian yang lebih signifikan dan dampak negatif terhadap reputasi. Riset ini didukung oleh studi Azmin (2021), yang menekankan pentingnya analisis risiko untuk penilaian dan penentuan kriteria risiko perusahaan.

3. Evaluasi Risiko

Riset ini mengungkapkan bahwa proses evaluasi risiko, mengikuti pedoman manajemen risiko FIF (2021), sangat berperan dalam membantu PT. FIF Cabang Kota Batu dalam

mengevaluasi kinerja dan membuat keputusan terkait risiko. Dari tabel evaluasi risiko, diketahui bahwa risiko kredit macet adalah masalah yang paling sering muncul dan harus diutamakan penanganannya. Dengan evaluasi risiko, perusahaan dapat memantau kemajuan dalam mengelola risiko, menilai efektivitas tindakan pencegahan, mengidentifikasi perubahan yang diperlukan, dan merencanakan langkah-langkah berikutnya. Tanpa adanya evaluasi risiko, perusahaan kesulitan dalam mengukur kemajuan dan merencanakan tindak lanjut. Hasil penelitian ini sejalan dengan studi sebelumnya oleh Azmin (2021), yang juga menekankan betapa pentingnya evaluasi risiko dalam manajemen risiko pembiayaan.

4. Penanganan Risiko

Riset ini menunjukkan bahwa PT. FIF Cabang Kota Batu menggunakan berbagai strategi manajemen risiko sesuai pedoman FIF (2021) untuk mengelola risiko dalam pembiayaan kredit motor. Strategi ini termasuk melakukan survei kelayakan konsumen, memberikan peringatan kepada konsumen yang terlambat membayar, melakukan penagihan langsung, dan menarik barang jaminan jika konsumen tidak memenuhi kewajibannya. Survei bertujuan mengurangi risiko keuangan dengan mengevaluasi lokasi, pendapatan, dan riwayat kredit calon konsumen. Peringatan dan penagihan bertujuan memitigasi dampak risiko finansial, sedangkan penarikan barang jaminan diambil sebagai langkah terakhir jika angsuran tidak dibayar sesuai tenggat waktu. Strategi ini membantu perusahaan mengurangi potensi kerugian, meningkatkan kesadaran konsumen tentang kewajiban pembayaran, dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi. Temuan ini sejalan dengan riset Azmin (2021) yang menunjukkan bahwa manajemen

risiko mencakup evaluasi dan penyesuaian strategi berdasarkan risiko yang dihadapi.

Implementasi Manajemen Risiko pada Pembiayaan Kredit Motor

Di PT. FIF Cabang Kota Batu, kredit motor ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan fokus pada pengurangan risiko melalui penerapan peraturan yang ketat. Wawancara dengan HRD mengungkapkan bahwa perusahaan memprioritaskan calon konsumen yang memiliki riwayat kredit yang baik, memastikan karyawan penagihan mematuhi prosedur yang telah ditetapkan, dan menetapkan peraturan serta perjanjian untuk memaksa konsumen mengikuti ketentuan hingga kredit dilunasi. Temuan dari wawancara dengan bagian kredit motor menunjukkan bahwa perusahaan sangat memperhatikan risiko kerugian yang dapat timbul akibat pengelolaan yang buruk, sehingga berusaha keras menerapkan peraturan yang ketat untuk mengurangi risiko dan memastikan kestabilan perusahaan.

Hambatan dalam Pengelolaan Manajemen Risiko Pembiayaan Kredit Motor

PT. FIF Cabang Kota Batu mengalami berbagai kendala dalam upaya mereka untuk membiayai dan meraih keuntungan. Kendala tersebut meliputi kesulitan dalam mencapai target penjualan meski telah mempromosikan produk kredit motor, tantangan dalam penagihan kepada konsumen dengan karakter yang berbeda dan jumlah staf penagihan yang terbatas, serta pendekatan kepada konsumen untuk mendiskusikan masalah dan menawarkan solusi. Selain itu, perusahaan mengirimkan surat peringatan kepada konsumen yang terlambat membayar dan memastikan barang jaminan, yaitu sepeda motor, tetap menjadi milik perusahaan selama proses angsuran, dengan opsi penarikan jika konsumen gagal membayar.

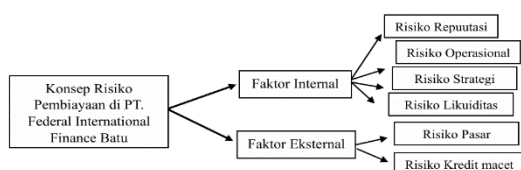
Komunikasi dan Konsultasi

PT. FIF Cabang Kota Batu mengatasi tantangan dalam pengelolaan risiko kredit motor dengan cara rutin berkomunikasi dan berkonsultasi. Maksud dari komunikasi adalah untuk memperjelas pemahaman mengenai risiko, sementara konsultasi membantu dalam mendapatkan umpan balik yang diperlukan untuk membuat keputusan. Setiap hari, perusahaan berkomunikasi dan berkonsultasi dengan staf penagihan guna mengatasi masalah yang muncul. Selain itu, perusahaan juga menjalin hubungan dengan pelanggan yang mengalami keterlambatan pembayaran atau kredit macet, sehingga staf penagihan dapat mengidentifikasi masalah yang dihadapi konsumen dan menemukan solusi yang tepat.

Pengawasan dan Review

PT. FIF Cabang Kota Batu secara menyeluruh memantau proses penagihan dengan memperhatikan kinerja karyawan dan keterlambatan pembayaran dari konsumen. Untuk mengawasi kinerja karyawan, perusahaan menggunakan aplikasi khusus yang melacak aktivitas mereka dan memastikan bahwa semua prosedur diikuti. Karyawan penagihan harus menyertakan bukti penagihan seperti foto saat berkunjung ke alamat konsumen. Selain itu, perusahaan juga memantau konsumen yang terlambat membayar dengan melakukan penagihan secara langsung, melalui telepon, serta mengirimkan surat peringatan untuk memastikan mereka tetap ingat akan kewajiban pembayaran angsuran.

Konsep Risiko Pembiayaan



Gambar 6. Konsep Risiko Pembiayaan

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024.

Faktor Internal

1. **Risiko Reputasi:** Risiko ini timbul ketika performa karyawan penagihan tidak memadai, yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan dilaporkan kepada perusahaan. Dampaknya, reputasi perusahaan menjadi terganggu.
2. **Risiko Operasional:** Risiko ini muncul ketika perusahaan gagal menghubungi konsumen yang memiliki tunggakan pembayaran karena alamat atau nomor telepon konsumen berubah. Solusi yang disarankan adalah menghubungi kontak darurat yang diberikan saat pengajuan pembiayaan dan melakukan kunjungan ke alamat yang terdaftar.
3. **Risiko Strategi:** Risiko ini disebabkan oleh kesulitan karyawan *marketing* dalam mencapai target untuk menarik konsumen baru dalam program pembiayaan kredit motor.
4. **Risiko Likuiditas:** Terjadi ketika perusahaan tidak mampu memenuhi kewajibannya. Laporan keuangan 2021 - 2023 menunjukkan ROA dan ROE yang rendah dibandingkan standar industri, mengindikasikan kondisi keuangan perusahaan di bawah rata-rata industri.

Faktor Eksternal

1. **Risiko Pasar:** Risiko ini terkait dengan penurunan nilai pasar produk keuangan, yang mengakibatkan berkurangnya minat konsumen dalam pengajuan kredit motor.
2. **Risiko Kredit Macet:** Terjadi ketika konsumen gagal membayar angsuran bulanan, yang menyebabkan tunggakan dan kerugian bagi perusahaan.

Upaya Penanganan Risiko Pembiayaan Kredit Motor

1. **Sebelum Transaksi:** PT. FIF Cabang Kota Batu melakukan penilaian terhadap calon peminjam dengan memeriksa kondisi lingkungan, pekerjaan, pendapatan, serta riwayat

kredit mereka. Ini dilakukan untuk memastikan bahwa mereka layak mendapatkan kredit motor dan untuk mengurangi risiko yang mungkin timbul.

2. **Sesudah Transaksi:** PT. FIF Cabang Kota Batu menangani masalah tunggakan dengan cara mendatangi langsung konsumen untuk penagihan. Jika konsumen tidak bisa melunasi angsuran, perusahaan akan mengambil alih barang jaminan untuk meminimalkan risiko finansial.

Efektifitas dan Efisiensi Upaya Penanganan PT. FIF Cabang Batu

Dalam proses upaya penanganan yang dijalankan oleh PT. FIF Cabang Kota Batu untuk meminimalisir risiko yang terjadi di perusahaan maka peneliti melihat bahwa upaya penanganan tiap risiko yang terjadi sudah cukup efektif dan efisien dikarenakan perusahaan melakukan penanganan yang cepat kepada konsumen yang melakukan keterlambatan lebih dari 3 bulan dan melakukan tindakan penarikan barang jaminan unit sepeda motor jika konsumen sudah tidak mampu untuk membayar angsuran.

PENUTUP

Kesimpulan

Hasil riset di PT. FIF Cabang Kota Batu mengungkapkan bahwa meskipun perusahaan telah menerapkan berbagai langkah manajemen risiko dalam pembiayaan kredit motor, seperti identifikasi dan penanganan risiko, mereka masih mengalami beberapa kendala. Kendala tersebut termasuk tantangan dalam mencapai target penjualan serta proses penagihan yang rumit. Perusahaan terus melakukan komunikasi intensif dengan karyawan dan pelanggan serta memanfaatkan aplikasi khusus untuk pengawasan, dengan harapan dapat menemukan solusi yang efektif untuk mengatasi masalah yang ada.

Saran

1. **Bagi PT. FIF Cabang Kota Batu:** Disarankan agar perusahaan memperbaiki proses pengajuan kredit motor dengan melakukan survei lebih mendalam terhadap calon konsumen. Ini bermaksud untuk mengurangi risiko di masa depan. Selain itu, perusahaan perlu memperkuat tanggung jawab karyawan dalam menjalankan tugas mereka, karena ketidakefektifan dalam pekerjaan dapat menimbulkan kerugian serta merusak reputasi perusahaan.
2. **Bagi Akademik:** Riset ini diharapkan memberikan manfaat bagi pembaca dan bisa menjadi referensi yang berguna di perpustakaan Universitas Islam Malang.
3. **Bagi Peneliti Selanjutnya:** Riset ini bisa digunakan sebagai referensi untuk menambah informasi dan pengetahuan dalam riset di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifudin, O. (2020). *Manajemen Risiko*. Widina Bhakti Persada. Available from Google Books: <https://books.google.com> [Accessed 19 December 2024].
- Azmin, M. (2021). *Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Murabahah di Masa Pandemi Covid-19 pada PT. BFI Finance Syariah Cabang Mataram* [Tesis, Universitas Islam Negeri Mataram].
- Badan Standardisasi Nasional. (2018). *SNI ISO 31000: 2018 – Manajemen risiko: Pedoman*. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional (BSN).
- Dewi, C. D. (2023). *Analisis Implementasi Manajemen Risiko pada Produk Pembiayaan Murabahah di BMT UGT Sidogiri Jenggawah Jember*. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
- Finance, Federal Internasional. (2023). *Laporan Tahunan 2023*. Jakarta: PT. Federal Internasional Finance.
- Hamidhan. (2018). *Analisis Penerapan Manajemen Risiko (Studi pada*

- Bagian Kredit PT. Mandala Multifinance Cabang Banjarmasin* [Skripsi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari].
- Kasmir. (2002). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya (Edisi Ke-6)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Roadmap Pengembangan dan Penguatan Perusahaan Pembiayaan 2024 - 2028*. Retrieved from <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Documents/Pages/Roadmap-Pengembangan-dan-Penguatan-Perusahaan-Pembiayaan-2024-2028> [Accessed 08 July 2024].
- Republik Indonesia. (1998). *Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182.
- Sahara, E. (2018). *Leasing Kendaraan Bermotor Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
- Susilo, A. (2011). *Panduan Penelitian Tindakan Kelas*. Yogyakarta: Pustaka Buku Publisher.