

PERAN LOAN OFFICER DALAM MENGATASI KREDIT BERMASALAH DI KOPERASI SIMPAN PINJAM

Paulus

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Kapuas

Email : paulus_semari@yahoo.com

Abstrak : Penelitian ini merupakan penelitian sosial dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Sumber data penelitian berupa data primer dan data sekunder. Penentuan lokus dan lokus penelitian berdasarkan alasan metodologis, bahwa terdapat permasalahan yang menarik untuk diteliti serta tempat penelitian terjangkau oleh peneliti. Ruang lingkup penelitian ini adalah peran *Loan Officer* (petugas Kredit) dalam mengatasi kredit bermasalah. Untuk membatasi fokus penelitian digunakan aspek penelitian yaitu : 1) Analisis Kredit, 2) Administrasi kredit, 3) Pengawasan Kredit, 4) Pembinaan anggota. Kredit Bermasalah adalah kredit yang tidak dibayar oleh Peminjam (anggota) Koperasi sesuai dengan perjanjian kredit. Wanprestasi ini dapat berupa pembayaran pinjaman tidak tepat waktu dan atau tidak tepat jumlah. Peran *Loan Officer* (LO) dalam mengatasi kredit ini tertuang dalam job description yang dilakukan secara komprehensif melibatkan kegiatan analisis, administrasi, serta pengawasan dan pembinaan secara terus menerus kepada anggota. Berdasarkan hasil penelitian peran LO di KSP CU Tri Tapang Kasih sudah dijalankan sesuai dengan job Descriptionnya namun masih terdapat kekurangan dan kelemahan dalam implementasinya. Kelemahan terdapat pada semua aspek tersebut. Kesimpulan penelitian ini bahwa LO berperan di dalam memberikan keputusan kredit melalui analisis yang dilakukan, selanjutnya terlibat dalam pengadministrasian, pengawasan, dan pembinaan anggota. Peran ini sudah dijalankan namun masih terdapat kelemahan yang bersumber dari kapasitas LO bersangkutan. Saran yang dapat disampaikan adalah perlu terus ditingkatkan kompetensi sumber daya LO melalui pendidikan dan pengembangan staf.

Kata Kunci : Peran, *Loan Officer*, Kredit, Bermasalah.

PENDAHULUAN

Koperasi Simpan Pinjam atau dengan sebutan lainnya merupakan lembaga keuangan non bank yang beroperasi dengan mengacu kepada peraturan koperasi nomor 25 tahun 1992 dan secara khusus berpedoman kepada peraturan koperasi sekunder yang menaunginya.

Koperasi sekunder biasa juga disebut sebagai Pusat Koperasi Kredit (Puskopdit). Namun demikian ada pula koperasi yang berdiri sendiri tanpa menginduk kepada puskopdit tertentu. Koperasi yang tidak menginduk kepada Puskopdit tentu memiliki peraturan yang secara otonom, tidak ada keterikatan baik hak maupun kewajiban kepada koperasi Sekunder. Tujuan koperasi pada dasarnya adalah lebih mengarah kepada aspek sosial, ketimbang ekonomi. Koperasi didirikan untuk anggota yang berpegang kepada sodaritas, swadaya, dan pendidikan, serta inovasi. Tujuan sosial ini pada akhirnya mengingin-

kan setiap anggota koperasi dapat memperbaiki keadaan ekonomi sehingga dapat mencapai kehidupan yang sejahtera.

Dalam pelaksanaan operasional, agar cita-cita luhur koperasi dapat diwujudkan maka lembaga koperasi memerlukan kekuatan dalam permodalan atas dukungan aktif dari setiap anggota. Keaktifan anggota sangat menentukan kemajuan dari suatu lembaga koperasi. Penyertaan modal koperasi dari anggota merupakan daya kekuatan untuk menggerakkan koperasi agar dapat melayani anggotanya. Modal koperasi pada umumnya berasal dari anggotanya sendiri berupa simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan sukarela.

Pengelolaan modal lembaga oleh manajemen koperasi akan menentukan perkembangan dan pertumbuhan suatu lembaga. Pengelolaan simpanan dan pinjaman memerlukan

profesionalisme dari pengurus dan manajemen koperasi. Modal lembaga diharapkan dapat memberikan Sisa Hasil Usaha (SHU) yang dapat dinikmati oleh anggota serta pengembangan lembaga menjadi lebih besar dari waktu ke waktu. Perkembangan lembaga koperasi ditandai dengan pertumbuhan aset yang secara linear menunjukkan persentase yang semakin meningkat. Tentunya aset hanya salah satu indikator dalam melihat suatu perkembangan lembaga keuangan termasuk koperasi.

Banyak indikator lain yang digunakan untuk menilai perkembangan dan kesehatan sebuah lembaga keuangan koperasi. Dalam jangka pendek, laba atau SHU yang diperoleh juga dapat menjadi gambaran kemajuan ataupun kemunduran koperasi. Selanjutnya kualitas kredit, yang ditandai dengan persentase pinjaman beredar dan pinjaman yang lalai juga menjadi acuan untuk melihat kesehatan lembaga koperasi. Kualitas dan rasio aset mati seperti gedung, mesin-mesin, dan sarana prasarana yang tidak menghasilkan pendapatan secara langsung juga turun dihitung sebagai bagian dari indikator kesehatan badan usaha koperasi. Tentunya masih banyak indikator lain, dan yang dipaparkan diatas hanya sebagai gambaran sepintas untuk melihat perkembangan dan kinerja sebuah lembaga keuangan, khususnya koperasi simpan pinjaman.

Koperasi simpan pinjam merupakan lembaga koperasi yang bergerak dalam jasa menerima tabungan nasabah dengan ketentuan sesuai dengan aturan rumah tangga koperasi masing-masing, termasuk di dalamnya berkaitan dengan ketentuan menabung, tingkat suku bunga tabungan, jenis tabungan dan sebagainya. Selanjutnya pada aspek pinjaman, lembaga koperasi mengelola keuangan yang berhubungan dengan fasilitas kredit untuk melayani anggota yang memerlukan dana untuk berbagai keperluan rumah tangganya. Sebagai mana aspek simpanan/tabungan, pinjaman juga memiliki ketentuan yang diatur oleh lembaga sesuai dengan Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah tangganya.

Pengelolaan koperasi dipercayakan kepada Pengurus yang diberi mandat oleh anggota

untuk mengelola koperasi sesuai dengan tata kelola koperasi yang baik dan benar. Mengingat banyaknya kegiatan operasional yang harus dikerjakan dalam tempo waktu tertentu, maka Badan Pengurus dapat mengangkat karyawan/pegawai dalam mengerjakan kegiatan-kegiatan operasional seperti pengadministrasian dan pelayanan kepada anggota.

Menurut Undang-Undang Koperasi Nomor 25 Tahun 1992, pasal 29 ayat (1): “bahwa Pengurus dipilih dari dan oleh anggota koperasi dalam rapat anggota”. Pengurus dipercayakan untuk mengelola koperasi, dan memastikan koperasi yang dikelolanya berjalan dengan baik. Selanjutnya pasal 32 ayat (1) disebutkan bahwa “Pengurus Koperasi dapat mengangkat pengelola yang diberi wewenang dan kuasa untuk mengelola usaha”. Pengelola berarti orang yang melaksanakan pekerjaan, menjalankan kegiatan operasional koperasi dengan berbagai bidang yang ada sesuai keperluan koperasi. Bidang-bidang yang diperlukan di lembaga koperasi biasa bidang pembukuan/keuangan, kredit, diklat, *customer service*(pelayanan umum anggota), *Cleaning service*, satpam, hubungan masyarakat (humas) dan sebagainya.

Koperasi terdiri dari berbagai jenis berdasarkan ruang lingkup usaha yang dilaksanakan. Secara umum koperasi bergerak dalam bidang jasa, perdagangan, dan produksi. Koperasi yang bergerak dalam bidang jasa diantaranya adalah koperasi simpan pinjam. Koperasi simpan pinjam (KSP) di Kalimantan Barat dengan berbagai sebutkannya sesuai dengan badan hukumnya tersebar dari perkotaan sampai ke desa-desa.

Loan Officer(Petugas Pinjaman) merupakan pengelola yang menangani bidang perkreditan/pinjaman. Peran *Loan Officer* mencakup semua kegiatan kredit mulai dari menerima pengajuan kredit, analisis administrasi, investigasi kredit, sampai kegiatan penanganan kredit bermasalah. *Loan Officer* merupakan perpanjangan tangan dari Manager sebagai top manajemen untuk mengelola bidang perkreditan di lembaga keuangan yang melayani pinjaman kepada nasabah.

Loan Officer merupakan istilah yang dipergunakan di lembaga keuangan, khususnya perbankan dan beberapa koperasi simpan pinjam. *Loan Officer* merupakan petugas kredit yang mencakup semua aspek di dalam perkreditan, terutama dalam hal eksekusi/pelaksanaan kredit. Untuk tataran kebijakan perkreditan pada koperasi biasanya dibuat oleh Badan Pengurus, berdasarkan masukan dari anggota dalam forum Rapat Anggota. *Loan Officer* adalah pelaksana, sehingga dalam struktur organisasi merupakan pegawai atau karyawan yang diberi wewenang oleh Pengurus melalui Manager/General Manager untuk menangani perkreditan.

Ada beberapa prinsip penilaian kredit yang sering dilakukan yaitu dengan analisis 5C, analisis 7P dan studi kelayakan. 7 P sebelumnya sudah tercakup di dalam analisis 5C, namun 7P merinci lebih lanjut. Menurut Kasmir (2015 : 101 – 102), prinsip 5C dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. *Character*

Character adalah sifat atau watak seseorang dalam hal ini adalah calon debitur. Tujuannya adalah memberikna keyakinan kepada lembaga pemberi pinjaman bahwa sifat atau watak dari orang-orang yang akan diberikan kredit benar-benar dapat dipercaya. Keyakinan ini tercermin dari latar belakang si nasabah, baik yang bersifat latar belakang pekerjaan maupun yang bersifat pribadi seperti : cara hidup atau gaya hidup yang dianutnya, keadaan keluarga, hobi dan sosial standingnya. *Character* merupakan ukuran untuk menilai “kemauan” nasabah membayar kreditnya. Orang yang memiliki *character* baik akan berusaha untuk membayar kreditnya dengan berbagai cara.

2. *Capacity*

Untuk melihat kemampuan calon nasabah dalam membayar kredit yang dihubungkan dengan kemampuannya mengelola bisnis serta kemampuannya mencari laba, sehingga pada akhirnya akan terlihat kemampuannya dalam mengembalikan kredit yang disalurkan.

3. *Capital*

Setiap nasabah yang mengajukan pinjaman, harus memiliki persediaan dana atau modal sendiri, yang berkaitan dengan usaha yang

dikelola. Modal yang diperoleh dari kreditur hanya memperkuat atau menambah modal yang sudah ada.

4. *Collateral*

Collateral merupakan jaminan yang diberikan calon nasabah baik yang bersifat fisik maupun non fisik. Jaminan hendaknya melebihi jumlah kredit yang diberikan. Jaminan juga harus diteliti keabsahannya, sehingga jika terjadi suatu masalah, jaminan yang dititipkan akan dapat dipergunakan secepat mungkin.

5. *Condition*

Dalam menilai kredit hendaknya juga dinilai kondisi ekonomi sekarang dan untuk di masa yang akan datang sesuai sektor masing-masing. Dalam kondisi perekonomian yang kurang stabil, sebaiknya pemberian kredit untuk sektor tertentu jangan diberikan terlebih dahulu dan walaupun jadi diberikan sebaiknya juga dengan melihat prospek usaha tersebut di masa yang akan datang.

Sementara prinsip pemberian kredit berdasarkan analisis 7 P menurut Kasmir (2015 : 103) adalah sebagai berikut :

1. *Personality*

Yaitu menilai nasabah dari segi kepribadiannya atau tingkah lakunya sehari-hari maupun masa lalunya. *Personality* juga mencakup sikap, emosi, tingkah laku, dan tindakan nasabah dalam menghadapi suatu masalah.

2. *Party*

Yaitu mengklasifikasikan nasabah ke dalam klasifikasi tertentu atau golongan-golongan tertentu berdasarkan modal, loyalitas, serta karakternya, sehingga nasabah dapat digolongkan ke golongan tertentu dan akan mendapat fasilitas kredit yang berbeda pula dari lembaga kredit. Misalnya kredit untuk pengusaha lemah sangat berbeda dengan kredit untuk pengusaha yang kuat modalnya, baik dari segi jumlah, bunga dan persyaratan lainnya.

3. *Perpose*

Yaitu untuk mengetahui tujuan nasabah dalam mengambil kredit, termasuk jenis kredit yang diinginkan nasabah. Tujuan pengambilan kredit dapat bermacam-macam apakah untuk tujuan konsumtif, produktif, atau perdagangan.

4. *Prospect*

Yaitu untuk menilai usaha nasabah di masa yang akan datang apakah menguntungkan atau tidak, atau dengan kata lain mempunyai prospek atau sebaliknya. Hal ini penting mengingat jika suatu fasilitas kredit yang dibiayai tanpa mempunyai prospek, bukan hanya kreditur yang rugi, tetapi juga debitur/nasabah.

5. *Payment*

Payment merupakan ukuran bagaimana cara nasabah mengembalikan kredit yang telah diambil atau dari sumber mana saja dana untuk pengembalian kredit yang diperolehnya. Semakin banyak sumber penghasilan debitur, akan semakin baik sehingga jika salah satu usahanya merugi akan dapat ditutupi oleh sektor lainnya.

6. *Profitability*

Untuk menganalisis bagaimana kemampuan nasabah dalam mencari laba. *Profitability* diukur dari periode ke periode apakah akan tetap sama atau akan semakin meningkat, apalagi dengan tambahan kredit yang akan diperolehnya dari kreditur.

7. *Protection*

Tujuannya adalah bagaimana menjaga kredit yang dikururkan oleh pemberi kredit melalui suatu perlindungan. Perlindungan dapat berupa jaminan barang, orang atau jaminan asuransi.

Studi Kelayak Kredit menurut Kasmir (2015 : 104 – 105), terdiri dari :

1. Aspek yuridis atau hukum
 - a. Surat Izi Usaha Industri (SIUI) untuk sektor industri.
 - b. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) untuk sektor perdagangan.
 - c. Tanda Daftar Perusahaan (TDP).
2. Aspek Pemasaran
 - a. Pemasaran produknya minimal tiga bulan yang lalu atau tiga tahun yang lalu.
 - b. Rencana penjualan dan produksi minimal tiga bulan atau tiga tahun yang akan datang.
 - c. Peta kekuatan pesaing yang ada.

3. Aspek Keuangan

- a. Rasio – rasio keuangan.
- b. *Payback period*.
- c. *Net Present Value* (NPV).
- d. *Profitability Index* (PI).
- e. *Internal Rate of Return* (IRR).
- f. *Break Even Point* (BEP).

4. Aspek Teknis atau Operasi

5. Aspek Manajemen
6. Aspek Sosial Ekonomi
7. Aspek AMDAL

Studi kelayakan kredit merupakan suatu analisis yang dilakukan secara lebih lengkap dan lebih mendalam terhadap kredit yang diajukan oleh calon debitur. Studi kelayakan dilakukan pada umumnya untuk pinjaman suatu badan usaha atau perusahaan yang mengajukan pinjaman untuk pembiayaan suatu usaha atau proyek yang memerlukan pendanaan yang besar. Pengajuan pinjaman oleh organisasi tentu memerlukan analisis yang lebih kompleks karena akan memiliki resiko dan dampak yang juga besar. Tujuan dilakukannya studi kelayakan kredit tentunya untuk mendapatkan suatu kebenaran identitas dan persyaratan yang dimiliki oleh suatu badan usaha, sehingga pada akhirnya dapat diputuskan oleh kreditur apakah layak atau tidak untuk diberikan pinjaman/kredit.

Istilah Administrasi secara etimologi berasal dari bahasa Latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata yaitu “*ad*” dan “*ministrare*” yang berarti “*to serve*” yang dalam Bahasa Indonesia berarti melayani atau memenuhi. Melayani dan memenuhi dalam pelayanan memerlukan alat atau sarana dan prasarana administrasi. Menurut A. Dunsire (Keban 2008 : 2) “administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan pengarah, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik”. Sedangkan menurut Siagian (2009:4), “Administrasi adalah

keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Selanjutnya menurut The Lianggie (pasal 2011:3) mendefinisikan “administrasi adalah rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang di dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu”.

Administrasi koperasi secara khusus tergolong kepada *administrasi private* (administrasi bisnis). Administrasi bisnis berkaitan dengan pelayanan kepada sekelompok orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap perusahaan atau koperasi. Dengan demikian, administrasi perkreditan sebagai bagian dari administrasi bisnis, ruang lingkup aktivitas yang dilakukan dan fasilitas yang dipergunakan berhubungan dengan upaya untuk memperlancar kegiatan dalam pelayanan jasa perkreditan. Administrasi kredit menjadi sangat penting dikelola oleh koperasi untuk menghasilkan suatu kinerja organisasi yang baik yang ditunjukkan dengan pelayanan yang prima.

Menurut Muljono (2001 : 462) “Pengawasan kredit adalah salah satu fungsi manajemen dalam usahanya untuk penjagaan dan pengamanan dalam pengelolaan kekayaan dalam bentuk perkreditan yang lebih baik dan efisien, guna menghindari terjadinya penyimpangan-penyimpangan dengan cara mendorong dipatuhinya kebijaksanaan-kebijaksanaan perkreditan yang telah ditetapkan serta mengusahakan penyusunan administrasi perkreditan yang benar.” Pengawasan kredit dilakukan baik terhadap pelaksanaan pelayanan kredit maupun administrasi yang dikelola oleh manajemen. Tujuannya pengawasan tentu agar kredit yang dilaksanakan dapat sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan.

Loan Officer pada koperasi merupakan staf yang diberikan wewenang dan tanggung jawab untuk memastikan kualitas kredit berada pada kategori yang lancar dengan rasio kredit beredar dan rasio kredit lalai pada kondisi yang ideal. Oleh karena itu *Loan Officer* bertanggung

jawab terhadap aspek kredit, mulai dari pengadministrasian, pelaksanaan analisis kredit, investigasi, survei calon peminjam, dan menilai kelayakan jaminan pinjaman serta ketepatan tujuan pinjaman dengan tujuan calon peminjam yang sebenarnya.

Menurut Fahmi (2010 : 25), berdasarkan tujuannya pengawasan kredit dibagi menjadi dua, yaitu :

a. *Preventif Control*

Preventif Control adalah pengawasan kredit yang dilakukan sebelum pencairan kredit yang bertujuan untuk mencegah kemungkinan terjadinya penyimpangan penggunaan kredit. Misalnya melakukan survey ke lapangan untuk melihat usaha calon debitur dan wawancara mengenai kelangsungan usaha yang sudah dijalankan serta mencari informasi dari pihak eksternal atau lingkungan sekitarnya. Prosedur yang perlu diperhatikan adalah dengan menggunakan 5C dan aspek-aspek studi kelayakan bisnis tersebut.

b. *Represif Control*

Represif Control adalah pengawasan kredit yang dilakukan setelah pencairan dan saat penggunaan kredit dengan tujuan untuk mengawasi setiap penyimpangan yang terjadi. Misalnya melakukan kunjungan ke tempat usaha debitur, menganalisa perkembangan laporan keuangan debitur dan menganalisa kelemahan usaha debitur saat ini. Salah satu prosedur yang perlu dijalankan oleh koperasi secara umum adalah memperhatikan itikad baik dari nasabah dalam melunasi tunggakan sesuai dengan tenggang waktu dan melunasi denda yang berupa bunga.

Pengawasan preventif pada proses pemberian kredit dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu :

a. Pengawasan Ganda Pengawasan ganda adalah pengawasan yang dilakukan oleh 2 (dua) orang pejabat yang berbeda fungsi pada setiap tahapan proses pemberian kredit, dengan maksud untuk mencegah penyalahgunaan kredit dan atau penyimpangan yang dapat menimbulkan kerugian finansial bagi lembaga kredit.

b. Pengawasan Melekat Pengawasan melekat adalah kegiatan yang bersifat pengendalian secara terus-menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahan agar bawahannya berjalan secara efisien sesuai dengan rencana kegiatan dan peraturan-peraturan yang berlaku.”

Selanjutnya pengawasan represif menurut Suhardjono (2003 : 239), merupakan “pengawasan yang dimaksudkan untuk memperbaiki masalah-masalah yang terjadi dibidang perkreditan yang dapat dilakukan dengan berbagai macam cara setelah kredit direalisasikan dan digunakan debitur sampai kredit lunas”. Baik pengawasan secara preventif maupun represif sama-sama penting untuk dilakukan secara maksimal oleh pihak koperasi untuk meminimalisir kredit bermasalah atau bahkan menihilkan kredit tidak dibayar oleh nasabah.

Foster dan Seeker (2001 :1 – 10) menyatakan bahwa “pembinaan adalah upaya berharga untuk membantu orang lain mencapai kinerja puncak”. Pembinaan mengarahkan seseorang menjadi lebih baik dari sebelumnya dengan memberikan baik pengetahuan, keterampilan, maupun sikap dari seorang pembina. Hasil akhir dari pembinaan diharapkan seseorang memiliki kemampuan/kompetensi yang dapat diterapkan dalam pekerjaan dan partisipasi dalam suatu organisasi.

Roland dan Rowland (Handoko 2003 : 43) menyatakan bahwa pembinaan dimulai dengan mempertahankan tindakan terhadap tujuan yang diinginkan yang saling terkait dengan kepemimpinan. Gaya kepemimpinan seorang pembina akan menjadi faktor utama dalam menjalankan fungsi pembinaan. Fungsi ini melibatkan gaya, kualitas dan kewenangan seorang pemimpin termasuk aktivitas lainnya seperti komunikasi, disiplin dan motivasi. Lebih lanjut Roland dan Rowland (dalam Handoko 2003 : 45) mengemukakan beberapa fungsi dari pembinaan yaitu :

1. Menerapkan teori pengetahuan yang diterima.
2. Membuat dan menggunakan rencana strategis dan taktis dengan menerima masukan dari staf untuk memudahkan perencanaan operasional.

3. Memudahkan pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi.
4. Memfasilitasi dan mempertahankan sumber – sumber yang ada (SDM, alat/fasilitas).
5. Menjaga atau mempertahankan moral yang baik.
6. Memfasilitasi dan memberikan program pelatihan atau pendidikan berkelanjutan untuk mempertahankan kompetensi.
7. Menyediakan dan mempertahankan standar dalam bentuk kebijakan, prosedur, peraturan dan regulasi.
8. Mengkoordinasikan disiplin dalam semua aspek kegiatan.
9. Memudahkan dan mempertahankan hubungan interpersonal.
10. Memberikan kesempatan untuk konseling.
11. Membangun dan mempertahankan kepercayaan dan kerja tim.
12. Mengatasi atau *me-manage* konflik.
13. Mengorganisir sumber daya manusia potensial sebagai aset organisasi.
14. Mendelegasikan wewenang.

Pembinaan nasabah di lembaga keuangan koperasi menjadi bagian yang penting, sehingga tidak dapat diabaikan. Lembaga koperasi merupakan lembaga yang memiliki ciri khas unik dan berbeda dari rata-rata lembaga bisnis atau perusahaan lainnya. Koperasi mengutamakan kualitas anggotanya, karena pada hakekatnya koperasi mengandalkan kekuatan anggota sehingga lebih mengutamakan kumpulan orang yang berkualitas dari pada kumpulan modal. Modal dengan sendirinya dapat terkumpul bila orangnya berkualitas, orang-orang berkualitas tidak mudah didapat, secara alamiah manusia lebih mementingkan dirinya sendiri, sehingga perlu penyadaran dan pembinaan agar dapat lebih berguna bagi diri sendiri dan orang lain.

Anggota yang berkualitas tentu anggota yang patuh kepada peraturan koperasi. Kepatuhan ini dibuktikan tidak adanya protes-protes dengan aturan yang sudah ditetapkan bersama. Aturan koperasi dibuat berlandaskan hasil kesepakatan di dalam Rapat Anggota. Selanjutnya aturan koperasi ditetapkan oleh

Pengurus Koperasi dan diketahui oleh Pengawas. Anggota wajib mengontrol jalannya peraturan yang sudah ditetapkan dan memberikan saran masukan baik diminta ataupun tidak diminta oleh lembaga koperasi.

Dalam hal pembinaan anggota/nasabah, *Loan Officer* juga memiliki peranan di dalam pembinaan, khususnya dalam bidang perkreditan. Tugas *Loan Officer* mencakup semua aspek yang berkaitan dengan perkreditan, kecuali mengeluarkan peraturan dan SOP kredit, karena peraturan dikeluarkan oleh pengurus dan manajemen/pengawai menjalankan peraturan / kebijakan tersebut. Oleh karena itu berkaitan dengan perkreditan, *Loan Officer* harus melakukan pembinaan kepada anggota, memberikan edukasi serta memotivasi anggota agar dapat menjadi anggota yang loyal, aktif, dan mendukung peraturan dan program yang ditetapkan oleh lembaga.

Bentuk-bentuk pembinaan yang dapat dilakukan *Loan Officer* kepada anggota tentu dapat berkolaborasi dengan bagian diklat dalam memberikan pendidikan dan pelatihan baik kepada anggota maupun calon anggota. Pembinaan yang dilakukan dapat berupa pertemuan kelas melalui metode ceramah interaktif maupun melalui *coaching* (pembinaan secara khusus berupa hal teknis keuangan). Pendidikan dan latihan kelas biasanya dilakukan dalam satu ruangan yang dilakukan oleh fasilitator/narasumber dari koperasi kepada anggota dalam jumlah tertentu sesuai kapasitas ruangan yang mempertimbangkan ke efektifan proses diklat tersebut.

Pendidikan dan pelatihan sebagai bagian dalam pembinaan anggota dapat terus dilakukan dalam program diklat yang berkelanjutan bagi anggota. Pembinaan ini dimaksudkan agar anggota terus memiliki semangat dan motivasi di dalam mengembangkan asetnya melalui koperasi serta dapat meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan anggota. Selain motivasi yang diberikan tentu anggota diberikan pemahaman tentang prinsip dan nilai-nilai koperasi, serta teknik menyusun pembukuan sederhana dalam pengelolaan keuangan yang tepat, terarah dan produktif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data yang dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder. Data sekunder berasal dari instansi-instansi seperti perusahaan dan lembaga terkait lainnya. Sementara data primer berasal dari para informan yang ditentukan yang memiliki kompetensi untuk memberikan data dan informasi. Teknik pengumpulan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data penelitian direduksi, disajikan, diverifikasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Peran *Loan Officer* Dalam Mengatasi Kredit Bermasalah

Loan Officer merupakan staf yang dipercayakan oleh lembaga perkreditan pada umumnya dalam mengelola kredit dengan kompleksitasnya termasuk kredit yang bermasalah. Kredit bermasalah adalah kredit yang menjadi persoalan bagi lembaga keuangan yang harus ditangani sehingga akan menghindarkan atau paling tidak meminimalkan resiko kredit. Resiko kredit merupakan kredit yang tidak dibayar oleh peminjam sesuai dengan perjanjian kredit.

Analisis Kredit

Analisis kredit mengacu kepada berbagai aspek yang berkaitan dengan anggota seperti karakter, kemampuan membayar, kondisi anggota, modal yang dimiliki serta jaminan yang dimiliki anggota. LO melaksanakan analisis kredit memperhatikan watak dari anggota. Anggota yang tercedrung memaksa pada saat konsultasi kredit terindikasi memiliki watak yang kurang baik, dan dikawatirkan akan melalaikan pinjamannya. Anggota yang memiliki rasa tanggung jawab penuh terhadap lembaga tidak akan memaksakan kehendaknya dalam meminjam serta patuh dengan semua peraturan yang sudah disepakati.

Analisis terhadap kemampuan membayar dari anggota dapat dikaji melalui anggaran pendapatan dan biaya keluarga calon peminjam. Dalam proses analisis kredit, pihak koperasi yang diwakili LO sebagai mewawancarai calon peminjam berkaitan dengan sumber pendapatan

dan alokasi biaya-biaya yang dikeluarkan dalam satu bulan. Berdasarkan analisis pendapatan dan biaya maka dapat diketahui kemampuan membayar dari anggota.

Permodalan anggota juga dapat diperoleh informasi dari proses wawancara kredit sehingga dapat diketahui kemampuan permodalan anggota di dalam membiayai kegiatan bisnisnya, sehingga aspek permodalan menjadi bagian dalam menilai kelayakan kredit. Anggota yang memiliki permodalan yang sedikit cenderung tidak memiliki kekuatan dalam kegiatan usaha bisnis sehingga berisiko terhadap gagalnya pembayaran kredit apabila pemberian kredit.

Selanjutnya aspek kondisi sosial, ekonomi dan budaya serta kondisi fisik dan mental calon peminjam juga menjadi aspek yang sangat penting dikaji dalam studi kelayakan pinjaman. LO harus dapat mengetahui kondisi calon peminjam melalui investigasi dan penyelidikan ke lapangan. Aspek sosial berkaitan dengan interaksi seseorang dengan sesama di masyarakat yang akan mencerminkan juga sikap dan kepribadian. Seseorang yang kurang memiliki sikap sosial maka dapat berakibat kurangnya tanggung jawab terhadap organisasi dan lingkungan sekitar.

Sementara itu aspek ekonomi berkaitan dengan sumber pendapatan, dan ruang lingkup kegiatan yang dapat dilakukan untuk menghasilkan barang dan jasa sehingga mendapatkan profil untuk menunjang pendapatan keluarga. Selanjutnya faktor budaya berkaitan dengan perilaku dalam penggunaan uang, gaya hidup dan kebiasaan-kebiasaan yang dilakukan. Dengan demikian dapat diketahui efektivitas dan efisiensi penggunaan sumber-sumber ekonomi yang dimiliki.

Untuk memperkuat jaminan, maka pihak lembaga meminta jaminan tambahan, selain tentunya tabungan yang ada di CU. Jaminan dapat berupa sertifikat tanah, Surat Keterangan Tanah (SKT) dan Bukti Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). Jaminan pinjaman yang diminta disesuaikan dengan nilai pinjaman yang diajukan. Untuk pinjaman setara saham/tabungan tidak

diminta jaminan pinjaman tambahan. Pihak CU lebih mengutamakan jaminan berupa sertifikat tanah, jaminan lain menyesuaikan dengan flafon pinjaman anggota.

Administrasi Kredit

Lembaga CU dalam mengelola kredit memerlukan pengadaan administrasi yang diperlukan untuk kegiatan proses kredit mulai dari proses analisis kredit sampai realisasi kredit/kredit dicairkan. Administrasi berupa aturan-aturan yang perlu dipenuhi baik oleh pihak CU maupun pihak anggota yang meminjam. Berkaitan dengan aturan-aturan tentu dapat berupa dokumen dan surat menyurat yang diperlukan sehubungan dengan manajemen kredit.

LO bertugas dan bertanggung jawab mengumpulkan dokumen hasil konsultasi kredit, baik yang dilakukan di kantor, maupun hasil konsultasi kredit yang dilakukan dilapangan. Menyampaikan pengajuan pinjaman anggota dilapangan kepada admin kredit, untuk segera ditindaklanjuti. LO juga melakukan pengarsipan dokumen-dokumen terkait dengan kredit agar pada saat memerlukannya mudah ditemukan pada tempat penyimpanannya. Untuk melakukan pengarsipan maka fasilitas yang dipergunakan adalah buku bantu pencatatan dan Filling Cabinet. Tata kelola pengadministrasian KSP CU Tri Tapang Kasih meliputi ketentuan surat menyurat seperti surat masuk dan surat keluar, surat permohonan kredit, surat perjanjian kredit, dan surat pengikat barang jaminan pinjaman yang sudah ditetapkan formatnya sesuai dengan ketentuan surat resmi yang berlaku. Selanjut berkaitan dengan surat seperti nota uang masuk, uang keluar, pencairan pinjaman, buku pinjaman, dan pencatatan secara elektronik, yaitu pencatatan pada perangkat komputer.

Untuk memenuhi kelengkapan administrasi pinjaman anggota, maka anggota harus menyiapkan data identitas seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Kartu Keluarga (KK), surat jaminan pinjaman, diantaranya sertifikat tanah, Surat Keterangan Tanah (SKT), BPKB kendaraan dan lain-lain yang dapat menjadi barang jaminan pinjaman. Secara administrasi,

anggota juga memiliki buku tabungan dan buku kredit sebagai bukti kepemilikan tabungan maupun kredit di CU. Buku tabungan dan kredit merupakan satu buku yang hanya dipisahkan bagian saja di dalamnya. Anggota dan pihak CU dapat melihat progres tabungan dan pinjaman anggota pada buku anggota tersebut. Dengan demikian untuk melihat keaktifan anggota baik keaktifan dalam menabung maupun keaktifan dalam melaksanakan kewajiban mengangsur pinjaman, dapat dilihat di buku anggota. Buku anggota juga menjadi salah satu syarat di dalam mengajukan dan pencairan pinjaman. Secara administrasi juga anggota harus dapat menguraikan anggaran pendapatan dan belanjanya pada surat pengajuan pinjaman. Anggota harus menguraikan sumber-sumber pendapatan dan pos-pos biaya yang terjadi dalam periode 1 (satu) bulan sehingga dapat diketahui oleh bagian kredit kemampuan membayar pinjamannya dari laporan keuangan sederhana tersebut.

Pengawasan Kredit

Loan Officer (LO) merupakan salah satu pihak yang melaksanakan pengawasan kredit. Pengawasan kredit menjadi tolok ukur dalam melihat kinerja bidang kredit yang selanjutnya diperoleh informasi dan data untuk pengambilan keputusan manajemen dalam mengatasi dan memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada.

Pengawasan yang dilakukan oleh LO merupakan pengawasan langsung terhadap teknis kegiatan dan data kredit anggota. LO berkewajiban melakukan pengecekan proses pembayaran kredit oleh anggota dan dengan segera melakukan perekapan data-data pinjaman lalai untuk ditindaklanjuti.

LO selanjutnya melakukan pengawasan terhadap penggunaan pinjaman oleh anggota. Pinjaman yang diberikan oleh lembaga apakah sudah sesuai dengan tujuan pinjaman yang dicantumkan di dalam surat perjanjian pinjaman. Pengecekan tujuan pinjaman perlu dilakukan untuk melihat kejujuran anggota dalam pengajuan kredit. Kejujuran merupakan salah satu unsur di dalam pemberian kredit selanjutnya. Apabila terjadi penyimpangan dalam penggunaan uang pinjaman, maka hal ini menjadi suatu bahan pertimbangan untuk memberikan pinjaman berikutnya.

Pengawasan yang dilakukan LO maupun lebih kepada pengawasan kepada anggota. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi bagi lembaga yang selanjutnya dapat diambil rekomendasi perbaikan atas kekurangan-kekurangan yang masih ada. Pengawasan yang dilakukan oleh LO merupakan pengawasan secara langsung kepada efektifitas kredit anggota dengan melihat kualitas kredit. Kualitas kredit dilihat dari pengembalian pinjaman anggota dengan berpatokan kepada perjanjian kredit. Anggota yang lalai dalam mengembalikan kredit adalah anggota yang tidak mengembalikan pinjaman sesuai dengan perjanjian kredit. Dalam pengawasan kredit, LO dapat mengingatkan anggota untuk membayar pinjamannya sesuai dengan ketentuan di dalam perjanjian kredit.

Pembinaan Anggota

Pembinaan anggota merupakan upaya memberikan pemahaman kepada anggota tentang produk yang dimiliki oleh KSP CU Tri Tapang Kasih serta memberikan pemahaman tentang ketentuan, nilai dan prinsip-prinsip koperasi. Dengan adanya pembinaan diharapkan lembaga CU sebagai wadah mengembangkan perekonomiannya dan berinvestasi dengan sungguh-sungguh. CU memiliki program pendidikan kepada anggota, baik untuk anggota baru maupun anggota lama. Tujuan dari pendidikan adalah agar anggota cerdas dalam pengelolaan keuangannya sehingga dapat memanfaatkan keuangan yang ada dengan baik. Melalui koperasi anggota dapat menyisihkan pendapatannya perbulan untuk ditabung di CU. Dengan menabung anggota dapat meningkatkan asetnya dalam tempo waktu tertentu aset tersebut dapat dipergunakan untuk berbagai keperluan hidup anggota sehingga dapat mengatasi masalah keuangan. Selain itu juga anggota diberikan kesempatan untuk dapat mempergunakan jasa kredit bagi yang sudah layak mengajukan perkreditan.

Pengembangan sumber daya manusia dapat ditingkatkan melalui pendidikan dan latihan. Sumber daya LO sebelum melakukan pembinaan terhadap anggota perlu terlebih dahulu diberikan pelatihan dan pelatihan oleh pelatih (trainer) baik di internal CU maupun kegiatan yang diselenggarakan oleh lembaga mitra CU. Kapasitas LO perlu dipenuhi terlebih dahulu sebelum diberikan tugas untuk melakukan pelayanan dan pembinaan terhadap anggota.

CU memiliki program tahunan dan bulanan berkaitan dengan pertemuan dengan anggota. Pertemuan tahunan yang rutin dilakukan adalah pertemuan Rapat Anggota Tahunan (RAT). Dalam pertemuan RAT anggota diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat dan usul saran terkait dengan program dan pengembangan lembaga.

Program kerja bidang diklat terus melakukan upaya-upaya pembinaan kepada anggota untuk meningkatkan pemahaman anggota tentang produk dan pelayanan. Melalui produk dan layanan yang tersedia, anggota dapat memanfaatkannya untuk kepentingan lembaga dan anggota itu sendiri. Program diklat anggota dilakukan per wilayah sesuai dengan desa masing-masing. Pelaksanaan diklat anggota di koordinasikan dengan perwakilan anggota setiap kampung. Setelah disepakati waktu dan tempat pertemuan, maka dilaksanakan pertemuan dengan mengundang anggota untuk pendidikan dasar dan pendidikan lanjutan. Sedangkan pertemuan sosialisasi dan motivasi merupakan pertemuan yang diadakan untuk anggota dan calon anggota. Pertemuan sosialisasi CU merupakan pertemuan untuk memperkenalkan CU kepada calon anggota sehingga mereka dapat mengetahui dan memahami seluk beluk lembaga yang selanjutnya memiliki ketertarikan terhadap CU sehingga dapat bergabung menjadi anggota.

Pembinaan anggota dilakukan dengan melalui pendekatan kekeluargaan melalui pertemuan informal di kampung-kampung maupun pertemuan yang diadakan di kantor CU. Pembinaan melalui pertemuan/rapat tentunya menyesuaikan situasi dan kondisi anggota. Melalui pertemuan anggota disampaikan tentang tata cara hak dan kewajiban sebagai anggota, tujuan menjadi anggota dan manfaat-manfaat yang dapat diambil. Melalui pertemuan anggota, anggota CU diberi motivasi untuk menabung dan mempergunakan uang dengan tepat, terutama untuk keperluan-keperluan yang bersifat produktif.

Melalui pertemuan tersebut anggota dimotivasi untuk dapat selalu aktif menabung dan juga mengelola keuangan dengan baik. Melalui pertemuan yang dilaksanakan, anggota dapat bertanya mengenai jenis-jenis produk, tingkat suku bunga dan syarat-syarat di dalam mengajukan kredit serta berbagai ketentuan lain.

KESIMPULAN DAN SARAN

Peran Loan Officer dalam mengatasi kredit lalai pada aspek analisis kredit melayani anggota dalam pengajuan kredit dan melakukan analisis kredit anggota berdasarkan pedoman dalam analisis kredit yaitu dengan memperhatikan karakter, kemampuan mengembalikan, kondisi ekonomi, permodalan, dan jaminan yang pemohon kredit. Melalui analisis yang tepat, maka kredit lalai dapat diminimalkan.

Peran Loan Officer dalam mengatasi kredit lalai pada aspek administrasi kredit dilakukan melalui penyiapan surat menyurat dan dokumen yang memadai serta pengarsipan dokumen. Pada aspek pengawasan dilakukan dengan mengecek penyetoran angsuran pinjaman anggota setiap bulannya. Penyecekan dilakukan dengan menyesuaikan antara setoran dengan perjanjian pinjaman.

Pembinaan anggota dilakukan untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman anggota mengenai koperasi sehingga akan menciptakan anggota yang berkualitas dan bijak dalam mengelola keuangan serta bertanggung jawab terhadap pinjaman yang diberikan oleh lembaga.

Untuk meningkatkan peran dari Loan Officer maka lembaga koperasi perlu meningkatkan tata kelola lembaga yang ditingkatkan dalam semua aspek, yang meliputi aspek keuangan, organisasi, manajemen, dan perkreditan, dan tabungan. Kepemimpinan pengurus merupakan faktor utama sehingga kompetensi juga menentukan eksistensi lembaga koperasi

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajagrafindo.
- Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.

- Fahmi, Irham. 2010. *Manajemen Resiko*. Bandung: Alfabeta.
- Foster, L dan Seeker, B. 2001. *Manajemen Birokrasi di Indonesia*. Jakarta : PT. Gunung Agung.
- Handoko, T. H. 2003. *Manajemen*, Edisi Kedua, Cetakan Kedelapan belas, Yogyakarta : BPFE.
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Prendamedia Group.
- Karyoto. 2016. *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Kasmir. 2015. *Analisis Laporan Keuangan*. Edisi Satu. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. 2015. *Manajemen Perbankan. Edisi Revisi*. Jakarta : Rajawali pers.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Dan Isu*. Yogyakarta : Gava Media.
- Moleong. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya : Bandung.
- Muljono Teguh. P. 2001. *Manajemen Perkreditan Bagi Bank Komersial*. Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE.
- Nasir, M. 2012. *Metode Penelitian*. Cetakan Keempat. Ghalia : Jakarta.
- Pasalong. 2011. *Teori Administrasi*. Bandung : Alfa Beta.
- Sondang P. Siagian. 2009. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*. Bandung : Alfa Beta.
- Suhardjono. 2003. *Manajemen Perkreditan Usaha Kecil Dan Menengah*. Yogyakarta : UPP AMPYKPN.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 *Tentang Perkoperasian*.