KAMPUS AKADEMIK PUBLISING
Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen (JIEM)
Vol.4, No.11 November 2026
e-ISSN: 3025-7859, p-ISSN : 3025-7972, Hal 263-276
DOI : https://doi.org/10.61722/jiem.v4i11.13369

Strategi Penanganan Kredit Macet Pada PT Adira Dinamika Multi Finance Cabang Mataram

Ni Komang Budiasih 1*, Armi Sulthon Fauzi 2
Program Studi Manajemen Ekonomi , Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram Kmngbudi2@gmail.com

Abstract. Non-performing financing is a risk in financing activities that may affect cash flow, asset quality, operating costs, and the sustainability of a financing company. Its management should be planned and consistent while respecting consumer rights and applicable laws. This article aims to describe strategies relevant to handling non-performing financing at PT Adira Dinamika Multi Finance, Mataram Branch, discuss factors that may contribute to payment delays, and formulate improvement measures for collection and financing risk management. This study uses a descriptive qualitative approach through a literature review. Data were gathered from regulations, books on risk and financing management, and scholarly publications concerning non-performing loans, multifinance companies, and consumer protection. The literature was analyzed by grouping findings into prevention, early detection, consumer communication, arrears resolution, internal control, and evaluation. The review indicates that effective handling should involve adequate customer eligibility assessment, regular payment monitoring, reminders before due dates, persuasive communication, settlement options consistent with company policy and law, and proper documentation. Since internal branch data were not available, the recommendations represent a synthesis of literature and should be adjusted to the company's official procedures. This article is expected to provide an introductory understanding of non-performing financing management in a financing company.
Keywords:Non-performingLoans; Handling Strategies; ProblematicFinancing; FinancingCompanies; Adira Finance.

Abstrak. Kredit macet merupakan salah satu risiko dalam kegiatan pembiayaan yang dapat memengaruhi arus kas, kualitas aset, biaya operasional, dan keberlanjutan perusahaan pembiayaan. Penanganan kredit macet perlu dilakukan secara terencana, konsisten, dan tetap memperhatikan hak konsumen serta ketentuan hukum yang berlaku. Artikel ini bertujuan untuk menjelaskan strategi penanganan kredit macet yang relevan bagi PT Adira Dinamika Multi Finance Cabang Mataram, menguraikan faktor yang dapat menyebabkan keterlambatan pembayaran, serta merumuskan langkah perbaikan yang dapat diterapkan dalam proses penagihan dan pengelolaan risiko pembiayaan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi pustaka. Data diperoleh dari peraturan, buku manajemen risiko dan pembiayaan, serta artikel ilmiah yang berkaitan dengan kredit bermasalah, pembiayaan perusahaan multifinance, dan perlindungan konsumen. Analisis dilakukan dengan mengelompokkan temuan literatur ke dalam aspek pencegahan, deteksi dini, komunikasi dengan konsumen, penyelesaian tunggakan, pengendalian internal, dan evaluasi. Hasil kajian menunjukkan bahwa penanganan kredit macet sebaiknya dilakukan melalui penilaian kelayakan konsumen yang memadai, pemantauan pembayaran secara berkala, pengingat sebelum jatuh tempo, komunikasi yang persuasif, penawaran penyelesaian yang sesuai kebijakan dan hukum, serta dokumentasi setiap tindakan. Artikel ini tidak menggunakan data internal cabang sehingga rekomendasi yang disampaikan merupakan hasil sintesis literatur dan perlu disesuaikan dengan prosedur resmi perusahaan. Kajian ini diharapkan menjadi bahan pemahaman awal mengenai pengelolaan kredit bermasalah pada perusahaan pembiayaan.
Kata kunci: Kredit macet; strategi penanganan; pembiayaan bermasalah; perusahaan pembiayaan ;adira finance.

1. LATAR BELAKANG

Perusahaan pembiayaan memiliki peran dalam membantu masyarakat memenuhi kebutuhan barang dan jasa melalui fasilitas pembiayaan yang

Naskah Masuk: 01 November 2026; Revisi: 02 November 2026; Diterima: 02 November 2026; Terbit: 13 November 2026

dibayarkan secara bertahap. Layanan tersebut dapat membantu konsumen memperoleh kendaraan atau kebutuhan lain tanpa harus membayar seluruh harga di awal. Di sisi lain, perusahaan pembiayaan menghadapi risiko ketika konsumen tidak mampu atau tidak bersedia memenuhi kewajiban angsuran sesuai perjanjian.

Kondisi keterlambatan yang berlangsung lama dapat berkembang menjadi kredit atau pembiayaan bermasalah dan memerlukan penanganan yang tepat. Kredit macet dalam artikel ini digunakan sebagai istilah umum untuk menggambarkan pembiayaan yang mengalami tunggakan serius dan berisiko tidak tertagih sesuai jadwal. Dalam praktik perusahaan pembiayaan, pengelompokan kualitas piutang dan status tunggakan mengikuti ketentuan regulator serta kebijakan internal perusahaan. Oleh karena itu, istilah dan batas waktu yang digunakan dalam pekerjaan operasional harus mengacu pada ketentuan resmi, bukan ditetapkan secara sepihak. Permasalahan kredit macet tidak selalu disebabkan oleh satu faktor. Dari sisi konsumen, penyebabnya dapat berupa penurunan pendapatan, kehilangan pekerjaan, pengeluaran rumah tangga yang meningkat, kondisi kesehatan, atau kurangnya perencanaan keuangan. Selain itu, keterlambatan dapat terjadi karena perubahan nomor kontak, perpindahan alamat, kurangnya pemahaman terhadap jadwal angsuran, maupun masalah komunikasi.

Dari sisi perusahaan, risiko dapat meningkat apabila penilaian kemampuan membayar kurang cermat, pemantauan pembayaran terlambat, atau informasi konsumen tidak diperbarui.Pengelolaan risiko pembiayaan merupakan bagian penting dari manajemen perusahaan. Prinsip manajemen risiko menekankan perlunya mengenali risiko sejak awal, mengukur tingkat risiko, menentukan langkah pengendalian, dan melakukan pemantauan secara berkelanjutan. Dalam konteks pembiayaan, langkah tersebut dapat dimulai dari analisis kelayakan calon konsumen, verifikasi informasi, penetapan angsuran yang sesuai kemampuan, hingga pemantauan pembayaran setelah pembiayaan disalurkan.

PT Adira Dinamika Multi Finance merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pembiayaan. Cabang Mataram sebagai unit pelayanan di daerah memiliki konteks operasional yang perlu memperhatikan kondisi konsumen setempat, ketepatan administrasi, dan komunikasi antara perusahaan dengan konsumen. Namun, tanpa akses terhadap data internal cabang, artikel ini

tidak menyimpulkan jumlah kredit macet, tingkat keberhasilan penagihan, atau prosedur yang benar-benar sedang diterapkan oleh cabang tersebut.Penanganan tunggakan perlu mempertimbangkan keseimbangan antara kepentingan perusahaan untuk menerima pembayaran dan hak konsumen untuk memperoleh perlakuan yang wajar. Penagihan tidak seharusnya dilakukan dengan ancaman, kekerasan, mempermalukan konsumen, atau cara lain yang bertentangan dengan hukum dan ketentuan perlindungan konsumen. Petugas perlu menyampaikan identitas, informasi kewajiban, dan pilihan penyelesaian dengan jelas serta menjaga kerahasiaan data konsumen. Sejumlah kajian mengenai kredit bermasalah pada lembaga keuangan membahas hubungan kualitas pembiayaan dengan kinerja perusahaan, sedangkan kajian lain menyoroti faktor internal dan eksternal yang memengaruhi munculnya tunggakan. Literatur tersebut memperlihatkan bahwa pengelolaan kredit bermasalah tidak cukup hanya mengandalkan penagihan setelah tunggakan terjadi. Perusahaan juga memerlukan pencegahan, deteksi dini, sistem informasi yang baik, dan evaluasi atas keputusan pembiayaan.Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini berfokus pada strategi penanganan kredit macet yang dapat menjadi bahan kajian bagi PT Adira Dinamika Multi Finance Cabang Mataram. Fokus pembahasan meliputi pencegahan sebelum pembiayaan diberikan, pemantauan terhadap angsuran, komunikasi dengan konsumen yang menunggak, alternatif penyelesaian sesuai ketentuan, serta evaluasi internal. Fokus tersebut dipilih karena strategi yang berkelanjutan harus menghubungkan proses sebelum dan sesudah pembiayaan. Tujuan artikel ini adalah menjelaskan strategi penanganan kredit macet berdasarkan kajian literatur, mengidentifikasi faktor yang dapat memicu tunggakan, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat dipertimbangkan oleh perusahaan pembiayaan. Secara akademik, artikel ini diharapkan menambah pemahaman tentang penerapan manajemen risiko pembiayaan. Secara praktis, artikel ini dapat menjadi bahan awal untuk menilai proses penanganan tunggakan, dengan catatan bahwa penerapannya tetap memerlukan verifikasi melalui data dan prosedur resmi perusahaan.

2. METODE PENELITIAN

Artikel ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi pustaka. Pendekatan kualitatif dipilih karena tujuan pembahasan adalah memahami konsep, proses, dan pilihan strategi penanganan kredit macet, bukan menguji hubungan antarvariabel menggunakan perhitungan statistik. Metode studi pustaka dilakukan dengan menelaah buku, peraturan, dan publikasi ilmiah yang relevan dengan manajemen risiko, perusahaan pembiayaan, kredit bermasalah, dan perlindungan konsumen.

Sumber data dalam kajian ini merupakan data sekunder. Sumber tersebut mencakup peraturan perundang-undangan dan ketentuan regulator yang relevan, literatur manajemen risiko dan manajemen kredit, serta artikel ilmiah tentang faktor penyebab kredit bermasalah dan penyelesaiannya. Penelusuran literatur diarahkan pada sumber yang memiliki keterkaitan langsung dengan topik. Referensi yang digunakan perlu diperiksa kembali melalui katalog perpustakaan, laman penerbit, atau pangkalan data jurnal sebelum naskah dikumpulkan, terutama untuk memastikan kelengkapan volume, nomor, halaman, dan DOI.

Pengumpulan bahan dilakukan melalui tiga langkah.

Pertama, menentukan kata kunci seperti kredit macet, pembiayaan bermasalah, perusahaan multifinance, penagihan, manajemen risiko, dan perlindungan konsumen.

Kedua, memilih sumber yang relevan dengan tujuan artikel dan mencatat pokok pemikirannya.

Ketiga, mengelompokkan informasi sesuai tema pembahasan, yaitu pencegahan, deteksi dini, komunikasi dan penagihan, penyelesaian tunggakan, serta evaluasi. Analisis data dilakukan secara deskriptif melalui reduksi, pengelompokan, perbandingan, dan penarikan kesimpulan. Informasi yang berulang dirangkum, kemudian dibandingkan untuk menemukan prinsip yang konsisten dan relevan bagi perusahaan pembiayaan. Hasil analisis disajikan dalam bentuk uraian dan tabel strategi. Karena penelitian ini tidak menggunakan wawancara, observasi, maupun data piutang internal PT Adira Dinamika Multi Finance Cabang Mataram, hasilnya tidak dimaksudkan sebagai gambaran empiris atas kondisi aktual cabang.Untuk menjaga kehati-hatian akademik, rekomendasi yang

disampaikan dibedakan dari fakta perusahaan. Uraian mengenai strategi merupakan sintesis dari literatur dan ketentuan umum, bukan pernyataan bahwa semua langkah telah diterapkan oleh Adira Finance. Penelitian lanjutan dapat memperkuat artikel ini dengan wawancara kepada pihak berwenang, analisis dokumen yang diizinkan, serta data tunggakan yang telah dianonimkan dan memperoleh persetujuan perusahaan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengertian dan Dampak Kredit Macet Kredit macet atau pembiayaan bermasalah menunjukkan keadaan ketika kewajiban pembayaran tidak dipenuhi sesuai jadwal dan kemungkinan penerimaan kembali dana menjadi lebih rendah. Dalam perusahaan pembiayaan, piutang angsuran merupakan bagian penting dari aktivitas usaha. Apabila sebagian konsumen terlambat membayar, perusahaan dapat mengalami gangguan arus kas, meningkatnya biaya penagihan, kebutuhan pencadangan, dan berkurangnya kemampuan untuk menyalurkan pembiayaan baru. Tingkat dampaknya bergantung pada jumlah, lama tunggakan, kualitas portofolio, dan kemampuan perusahaan mengelola risiko. Dampak kredit macet tidak hanya dirasakan oleh perusahaan. Konsumen juga dapat menghadapi tambahan kewajiban sesuai perjanjian dan ketentuan yang berlaku, risiko terhadap barang yang menjadi objek pembiayaan, serta kesulitan mengakses pembiayaan di kemudian hari. Karena itu, penanganan yang baik perlu mencari penyelesaian yang jelas dan proporsional. Perusahaan perlu membedakan konsumen yang mengalami kesulitan sementara dari konsumen yang menghindari kewajiban, tanpa membuat penilaian hanya berdasarkan asumsi. Penggunaan istilah kredit macet harus disesuaikan dengan konteks hukum dan pelaporan. Pada perusahaan pembiayaan, istilah yang digunakan dalam pelaporan regulator dapat berbeda dari istilah sehari-hari. Status tunggakan, hak dan kewajiban para pihak, serta tindakan yang dapat diambil harus mengacu pada perjanjian pembiayaan, peraturan Otoritas Jasa Keuangan, dan peraturan lain yang relevan.
2. Faktor Penyebab Kredit Macet Faktor pertama adalah kondisi keuangan

konsumen. Pendapatan yang menurun, kehilangan pekerjaan, usaha yang sepi, atau meningkatnya kebutuhan keluarga dapat mengurangi kemampuan membayar angsuran. Sebelum pembiayaan diberikan, penilaian kemampuan membayar perlu mempertimbangkan kestabilan pendapatan dan kewajiban keuangan lain. Penilaian tersebut bukan jaminan bahwa konsumen tidak akan mengalami kesulitan, tetapi dapat membantu mengurangi risiko yang dapat diperkirakan. Faktor kedua adalah perilaku dan perencanaan keuangan. Sebagian konsumen mungkin belum menyusun anggaran untuk memisahkan kebutuhan pokok, tabungan, dan kewajiban angsuran. Konsumen juga dapat lupa tanggal jatuh tempo atau tidak memahami konsekuensi keterlambatan. Edukasi singkat mengenai jadwal pembayaran, kanal pembayaran resmi, serta cara menghubungi perusahaan ketika mengalami kesulitan dapat membantu mengurangi tunggakan yang timbul karena kurangnya informasi. Faktor ketiga berkaitan dengan proses internal perusahaan. Verifikasi data yang kurang memadai, penilaian kemampuan membayar yang tidak konsisten, dokumentasi yang tidak lengkap, atau pemantauan yang terlambat dapat membuat tanda awal masalah tidak segera diketahui. Faktor keempat adalah komunikasi dan perubahan data, misalnya nomor telepon tidak aktif atau alamat konsumen berubah. Hal ini dapat memperlambat penyampaian pengingat dan proses pencarian solusi. Faktor-faktor tersebut saling berkaitan. Karena itu, penanganan kredit macet sebaiknya tidak hanya menitikberatkan pada tindakan penagihan setelah tunggakan terjadi. Perusahaan perlu memeriksa proses dari awal, mulai dari kelayakan konsumen, kejelasan informasi perjanjian, pemantauan pembayaran, sampai pencatatan hasil komunikasi. Pendekatan ini memungkinkan perusahaan mengetahui penyebab dominan berdasarkan data aktual dan menentukan langkah yang paling sesuai.

3. Strategi Pencegahan Sebelum Pembiayaan Diberikan Pencegahan dimulai dari proses analisis calon konsumen. Perusahaan perlu memastikan identitas, pekerjaan atau sumber pendapatan, kemampuan membayar,kewajiban yang sudah dimiliki, dan kesesuaian informasi pendukung.

Analisis tidak boleh hanya berfokus pada kelengkapan dokumen, tetapi juga pada kewajaran angsuran jika dibandingkan dengan pendapatan bersih.

Hasil analisis perlu dicatat agar keputusan pembiayaan dapat ditelusuri dan dievaluasi. Selain analisis, perusahaan perlu menyampaikan isi perjanjian secara jelas. Konsumen harus memahami jumlah angsuran, tanggal jatuh tempo, saluran pembayaran, biaya yang sah, konsekuensi keterlambatan, dan mekanisme pengaduan. Penyampaian informasi dengan bahasa yang mudah dipahami dapat mengurangi perbedaan pemahaman. Petugas juga perlu memastikan konsumen mengetahui kanal resmi untuk melakukan pembayaran dan mengonfirmasi informasi. Pencegahan berikutnya adalah menjaga kualitas data. Nomor telepon, alamat, kontak yang disetujui, serta informasi pekerjaan perlu diperbarui melalui prosedur yang sah.

Pengelolaan data wajib memperhatikan kerahasiaan dan perlindungan data pribadi. Data konsumen hanya boleh diakses dan digunakan untuk tujuan yang sesuai dengan dasar hukum dan kewenangan petugas.

4. Deteksi Dini dan Pemantauan Tunggakan

   Deteksi dini bertujuan mengenali kemungkinan keterlambatan sebelum menjadi tunggakan berkepanjangan. Perusahaan dapat memanfaatkan sistem informasi untuk menandai angsuran yang mendekati jatuh tempo, pembayaran yang belum tercatat, serta perubahan pola pembayaran.

   Pengingat sebelum jatuh tempo dapat dikirim melalui saluran resmi yang telah disepakati, dengan isi yang singkat, sopan, dan tidak membuka informasi pribadi kepada pihak yang tidak berwenang. Pemantauan perlu dilakukan secara teratur dan berdasarkan prioritas risiko. Akun yang baru terlambat dapat ditangani melalui pengingat dan konfirmasi sederhana.

   Tunggakan yang berulang atau berlangsung lebih lama memerlukan pemeriksaan lebih lanjut terhadap penyebabnya. Pengelompokan berdasarkan umur tunggakan, nilai kewajiban, riwayat pembayaran, dan respons konsumen dapat membantu penggunaan waktu petugas secara lebih efektif.Mataram. Perusahaan perlu menentukan definisi, sumber data,frekuensi pelaporan, dan penanggung jawab setiap indikator agar hasil nya dapat dibandingkan secara konsisten.

Tahap	Tindakan yang disarankan	Tujuan
Sebelum jatuh tempo	Pengingat sopan melalui kanal resmi; konfirmasi jadwal dan cara pembayaran.	Mengurangi keterlambatan karena lupa atau kurang informasi.
Tunggakan awal	Hubungi konsumen, pastikan jumlah kewajiban, tanyakan kendala, catat hasil komunikasi.	Mengetahui penyebab dan menentukan tindak lanjut.
Tunggakan berulang	Evaluasi kemampuan membayar dan lakukan eskalasi sesuai prosedur perusahaan.	Mencegah tunggakan semakin besar.
Tunggakan berkepanjangan	Tinjau opsi penyelesaian yang sah, dokumentasikan keputusan, dan libatkan unit terkait.	Mencari penyelesaian yang terukur dan sesuai ketentuan.

5. Komunikasi dan Penagihan yang Bertanggung Jawab Komunikasi merupakan bagian utama dalam penanganan tunggakan. Petugas perlu menjelaskan identitas, tujuan menghubungi, jumlah kewajiban berdasarkan catatan perusahaan, dan tanggal jatuh tempo secara jelas. Setelah itu, petugas dapat menanyakan apakah konsumen mengalami kendala serta kapan pembayaran mungkin dilakukan. Cara ini membantu perusahaan memahami situasi tanpa langsung menganggap konsumen sengaja tidak membayar. Setiap komunikasi perlu dilakukan dengan sopan, profesional, dan sesuai jam serta tata cara yang diatur. Petugas tidak boleh menggunakan ancaman, kekerasan, penghinaan, penyebaran informasi kepada pihak yang tidak berkepentingan, atau tindakan lain yang melanggar hukum. Apabila pihak ketiga dihubungi, perusahaan harus mengikuti ketentuan dan dasar kewenangan yang berlaku. Perlindungan konsumen dan perlindungan data pribadi harus menjadi bagian dari standar kerja, bukan hanya formalitas administrasi. Hasil komunikasi perlu dicatat, termasuk tanggal dan saluran komunikasi, respons konsumen, kendala yang disampaikan, janji pembayaran jika ada, serta tindak lanjut yang disepakati. Dokumentasi membantu mencegah kesalahan informasi dan memungkinkan petugas lain memahami riwayat akun. Catatan harus faktual, tidak berisi komentar merendahkan, dan hanya dapat diakses oleh pihak yang

berwenang.

Perusahaan juga dapat menyediakan kanal pengaduan atau klarifikasi yang mudah ditemukan. Konsumen perlu memiliki cara untuk menyampaikan keberatan apabila terdapat perbedaan data pembayaran, perubahan kondisi, atau keluhan terhadap proses penagihan. Mekanisme pengaduan yang jelas membantu menyelesaikan masalah lebih cepat dan menjaga kepercayaan terhadap perusahaan.

6. Alternatif Penyelesaian Kredit Macet Penyelesaian tunggakan harus disesuaikan dengan penyebab, kondisi konsumen, isi perjanjian, dan kebijakan resmi perusahaan. Apabila keterlambatan terjadi karena masalah sementara dan konsumen masih memiliki kemampuan membayar, komunikasi dan kesepakatan pembayaran yang diperbolehkan dapat menjadi langkah awal. Kesepakatan harus jelas, terdokumentasi, dan tidak bertentangan dengan perjanjian maupun peraturan yang berlaku. Restrukturisasi atau perubahan pengaturan pembayaran hanya dapat dipertimbangkan apabila tersedia dalam kebijakan perusahaan dan diperbolehkan oleh ketentuan yang berlaku. Opsi tersebut bukan hak otomatis untuk semua konsumen dan tidak boleh dijanjikan oleh petugas yang tidak berwenang. Penilaian perlu mempertimbangkan kemampuan pembayaran ke depan, risiko bertambahnya kewajiban, dan kelayakan solusi. Setiap perubahan harus mendapat persetujuan sesuai kewenangan dan dituangkan secara tertulis. Apabila penyelesaian melalui komunikasi tidak berhasil, perusahaan dapat melakukan eskalasi melalui tahapan resmi yang tersedia, termasuk penanganan oleh unit khusus atau proses hukum apabila memang diperlukan dan memenuhi ketentuan. Untuk pembiayaan yang menggunakan jaminan, tindakan terkait objek jaminan harus mengikuti perjanjian dan peraturan yang berlaku. Petugas tidak boleh mengambil tindakan sepihak di luar kewenangan atau mengabaikan prosedur yang melindungi hak konsumen. Penyelesaian yang baik bukan sekadar mengejar pembayaran secepat mungkin. Perusahaan perlu menilai apakah solusi dapat dilaksanakan, apakah seluruh langkah terdokumentasi, dan apakah tindakan telah dilakukan secara proporsional. Penilaian tersebut penting agar upaya pemulihan piutang tetap berjalan tanpa mengabaikan kepatuhan

hukum dan reputasi perusahaan.

7. Peran Pengendalian Internal dan Teknologi Pengendalian internal membantu memastikan bahwa penanganan tunggakan dilakukan sesuai prosedur dan dapat dipertanggungjawabkan. Tugas analisis pembiayaan, penagihan, penerimaan pembayaran, pencatatan, dan persetujuan pengecualian sebaiknya memiliki pembagian kewenangan yang jelas. Pengawasan perlu dilakukan untuk mengurangi kesalahan pencatatan, penyalahgunaan data, serta keputusan yang tidak sesuai kebijakan. Teknologi dapat membantu mengirim pengingat otomatis, menyusun daftar akun berdasarkan umur tunggakan, menyimpan riwayat komunikasi, dan menghasilkan laporan kinerja. Namun, teknologi tidak menggantikan pertimbangan manusia. Data yang tidak akurat dapat menghasilkan pengingat yang salah atau prioritas penanganan yang keliru. Karena itu, kualitas data, pembatasan akses, keamanan sistem, dan prosedur koreksi harus diperhatikan. Evaluasi berkala dapat dilakukan melalui pemeriksaan sampel berkas, peninjauan keluhan konsumen, perbandingan rencana dan realisasi pembayaran, serta penilaian kepatuhan petugas. Temuan evaluasi perlu diikuti tindakan perbaikan yang memiliki penanggung jawab dan batas waktu. Pelatihan juga diperlukan agar petugas memahami komunikasi yang tepat, ketentuan perlindungan konsumen, pengelolaan data, dan mekanisme eskalasi.
8. Rekomendasi Strategi bagi Cabang Mataram Berdasarkan sintesis literatur, strategi yang dapat dipertimbangkan oleh PT Adira Dinamika Multi Finance Cabang Mataram adalah membangun alur penanganan tunggakan yang jelas dari pencegahan hingga evaluasi. Rekomendasi ini bukan hasil audit cabang dan harus disesuaikan dengan kebijakan perusahaan. Langkah pertama adalah memastikan proses analisis kemampuan membayar dan penjelasan perjanjian dilakukan secara konsisten. Dokumen yang lengkap dan informasi yang jelas dapat mengurangi risiko yang dapat dicegah. Langkah kedua adalah memanfaatkan pemantauan pembayaran untuk memberi peringatan dini. Daftar akun yang mendekati jatuh tempo dan akun yang mulai menunggak perlu diperbarui secara berkala. Pengingat harus disampaikan melalui saluran yang sah dan tidak mengungkapkan data kepada pihak lain.

Untuk tunggakan awal, petugas sebaiknya mengonfirmasi data dan memahami penyebab sebelum menetapkan tindak lanjut. Langkah ketiga adalah menerapkan pendekatan penyelesaian berdasarkan tingkat risiko dan kondisi konsumen. Tunggakan yang baru terjadi dapat ditangani dengan pengingat dan klarifikasi. Tunggakan berulang perlu ditinjau lebih mendalam dan, bila sesuai kebijakan, dibahas opsi penyelesaian yang realistis. Kasus yang tidak dapat diselesaikan melalui komunikasi harus dieskalasikan sesuai prosedur resmi. Setiap tahap perlu disertai dokumentasi. Langkah keempat adalah menilai kinerja menggunakan indikator yang konsisten. Cabang dapat memantau perubahan nilai tunggakan, keberhasilan kontak, pemenuhan janji pembayaran, waktu penyelesaian, jumlah pengaduan, dan kepatuhan terhadap prosedur. Hasil pemantauan sebaiknya digunakan untuk mencari akar masalah, bukan semata-mata menilai jumlah penagihan. Data harus dianalisis secara berkala dan ditindaklanjuti melalui perbaikan proses. Langkah kelima adalah memperkuat kompetensi petugas. Pelatihan dapat mencakup komunikasi persuasif, pemahaman perjanjian, penanganan keberatan, perlindungan data pribadi, dan ketentuan penagihan. Petugas juga perlu mengetahui batas kewenangan dan jalur konsultasi apabila menghadapi kasus yang rumit.

Dengan demikian, keputusan tidak bergantung pada kebiasaan pribadi masing-masing petugas. Secara ringkas, strategi yang disarankan menggabungkan pencegahan, deteksi dini, komunikasi yang bertanggung jawab, penyelesaian sesuai ketentuan, dukungan teknologi, dan evaluasi. Keberhasilannya perlu dinilai menggunakan data nyata cabang. Apabila penelitian lapangan dapat dilakukan, data yang relevan dapat berupa prosedur operasional yang diizinkan, wawancara dengan petugas yang berwenang, dan ringkasan data tunggakan yang telah dianonimkan. Data tersebut akan membantu menilai strategi mana yang paling efektif dalam konteks Cabang Mataram.

Contoh : Konteks Data Publik Perusahaan dan Industri Publikasi resmi Adira Finance menyebutkan bahwa piutang pembiayaan yang dikelola perusahaan pada 2024 tercatat Rp56,0 triliun dan penyaluran pembiayaan baru mencapai Rp36,6 triliun. Laporan tahunan perusahaan juga mencatat rasio NPF sebesar 2,2% pada akhir 2024. Angka tersebut merupakan data tingkat perusahaan, bukan data khusus Cabang Mataram.

Karena itu, angka tersebut hanya digunakan untuk menjelaskan konteks pentingnya pengendalian risiko pembiayaan dan tidak boleh ditafsirkan sebagai capaian atau kondisi cabang tertentu.

OJK melaporkan bahwa pada Desember 2025 piutang pembiayaan industri perusahaan pembiayaan mencapai Rp506,50 triliun, dengan NPF gross 2,51% dan NPF net 0,77%. Data industri tersebut berbeda periode dan cakupan dari data Adira Finance, sehingga tidak digunakan untuk perbandingan langsung. Kedua sumber mendukung kesimpulan umum bahwa pengelolaan tunggakan dan kualitas pembiayaan perlu menjadi bagian dari pengendalian risiko.

Tabel 2. Ringkasan indikator publik (bukan data khusus Cabang Mataram)

Sumber/periode	Indikator	Nilai
Adira Finance, 2024	Piutang pembiayaan dikelola	Rp56,0 triliun
Adira Finance, akhir 2024	Rasio NPF perusahaan	2,2%
OJK, Desember 2025	Piutang pembiayaan industri	Rp506,50 triliun
OJK, Desember 2025	NPF gross industri	2,51%
OJK, Desember 2025	NPF net industri	0,77%

Sumber: Adira Finance (2025) dan Otoritas Jasa Keuangan (2026). Data bersifat agregat perusahaan/industri; data internal Cabang Mataram tidak tersedia dalam sumber publik yang digunakan.

A. KESIMPULAN DAN SARAN

Kredit macet merupakan risiko yang dapat memengaruhi arus kas, kualitas aset, biaya operasional, dan keberlanjutan perusahaan pembiayaan. Penyebabnya dapat berasal dari kondisi keuangan konsumen, perilaku dan perencanaan keuangan, proses internal, kualitas data, serta komunikasi yang kurang efektif. Oleh sebab itu, penanganan kredit macet perlu dilakukan secara menyeluruh dan tidak hanya berfokus pada penagihan setelah tunggakan terjadi.

Berdasarkan kajian literatur, strategi yang relevan meliputi analisis kelayakan dan kemampuan membayar sebelum pembiayaan diberikan, penjelasan perjanjian secara mudah dipahami, pemantauan pembayaran, pengingat sebelum jatuh

tempo, komunikasi yang sopan, dokumentasi hasil penagihan, serta penyelesaian yang sesuai kebijakan dan hukum. Pengendalian internal, penggunaan teknologi, perlindungan data konsumen, dan evaluasi indikator kinerja juga mendukung penanganan yang lebih teratur.

Bagi PT Adira Dinamika Multi Finance Cabang Mataram, rekomendasi tersebut dapat menjadi bahan pertimbangan untuk memperkuat proses penanganan tunggakan. Namun, penelitian ini menggunakan studi pustaka dan tidak menganalisis data internal cabang. Karena itu, artikel ini tidak dapat menyimpulkan tingkat kredit macet atau efektivitas strategi yang telah berjalan di cabang. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan wawancara dan dokumen yang memperoleh izin, sehingga rekomendasi dapat diuji berdasarkan kondisi aktual.

Perusahaan disarankan menjaga konsistensi analisis kemampuan membayar, memperbarui data secara sah, menerapkan pemantauan dini, dan memastikan seluruh proses penagihan mengikuti ketentuan perlindungan konsumen. Cabang juga dapat melakukan evaluasi berkala terhadap umur tunggakan, keberhasilan komunikasi, pemenuhan janji pembayaran, pengaduan, dan kepatuhan prosedur. Bagi peneliti berikutnya, penelitian lapangan dengan izin perusahaan dapat digunakan untuk mengetahui penerapan strategi secara nyata serta mengidentifikasi kendala yang paling sering terjadi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis Mengucapkan terimakasih kepada PT Adira Dinamika Multi Finance Cabang Mataram Atas Kesempatan ,Informasi , dan dukungan Selama pelaksanaan PKL dan penyusunan artikel ini.

DAFTAR REFERENSI

Bank Indonesia. (2012). Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/15/PBI/2012 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum. Bank Indonesia.

Basel Committee on Banking Supervision. (2000). Principles for the Management of Credit Risk. Bank for International Settlements.

Brigham, E. F., & Houston, J. F. (2019). Fundamentals of Financial Management (15th ed.). Cengage Learning.

Darmawi, H. (2016). Manajemen Risiko (Edisi 2). Bumi Aksara.

Fahmi, I. (2015). Manajemen Perbankan: Konvensional dan Syariah. Mitra Wacana Media.

Akbar, I. (2023). Pelaksanaan mekanisme tebus unit jaminan fidusia dalam penyelesaianpembiayaan macet pada masa pandemi COVID-19. Locus Journal of Academic Literature Review, 2(7), 598–607.

Caroline, D. A., Firmanda, H. S., & Manik, R. G. (2025). Penyelesaian kredit macet dalam perjanjian kredit di PT JACCS Mitra Pinasthika Mustika Finance Rokan Hulu berdasarkan asas itikad baik. Jurnal Hukum Malahayati, 6(2), 1–19.

Pramesti, M., & Njatrijani, R. (2025). Tinjauan terhadap debitur dalam penarikan paksa jaminan fidusia (Studi Putusan Nomor 1113 K/Pdt.Sus-BPSK/2022). Diponegoro Law Journal, 14(2).

Putra, M. R. E., & Budhisulistyawati, A. (2017).

Analisis penyelesaian kredit macet akibat debitur wanprestasi dalam perjanjian pembiayaan konsumen di kantor PT Arthabuana Margausaha Finance Cabang Surakarta. Jurnal Privat Law, 5(1), 113–123.

Riyanto, A., Raspati, G., Rahayu, Y., & Yuniati, Y. (2021). Kinerja keuangan entitas multifinance: Determinasi non performing loan dan capital adequacy ratio terhadap profitabilitas. Moneter - Jurnal Akuntansi dan Keuangan, 8(2), 102–109..

Saputra, F. M., & Faniyah, I. (2021). Restrukturisasi kredit kendaraan bermotor perusahaan pembiayaan akibat situasi pandemic COVID-19. UNES Law Review, 4(2), 198–206.

Zaidan, T. M., Agustiawan, M. N., & Samudra, D. (2025). Tinjauan hukum penanganan kredit macet di PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk. sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 42 Tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia: Studi

Putusan Perkara Nomor 163/Pdt.G/2020/PN.Srg. Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum, 3(4), 5492–5502.