

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Perusahaan pembiayaan merupakan badan usaha diluar bank yang meliputi sewa guna usaha (*leasing*), anjak piutang, kartu kredit dan pembiayaan konsumen. Untuk mengelola perusahaan, manajemen selalu dihadapkan pada dua pilihan yaitu, manajemen keuangan yang lebih menekankan tingkat pertumbuhan yang tinggi (agresif) dan manajemen keuangan yang lebih menekankan pada stabilitas perusahaan (konservatif). Bagi perusahaan yang memilih untuk memperoleh pertumbuhan yang tinggi dituntut untuk menggunakan hutang sebagai sumber pembiayaan keuangan dengan proporsi terhadap modal sendiri yang cukup besar (*high leverage*). Sedangkan untuk perusahaan yang lebih memilih untuk mempertahankan kestabilan usahanya lebih mengutamakan penggunaan modal sendiri (*equity*) untuk pembiayaan keuangan. Berbagai kebijakan keuangan selain *leveraging* juga sangat mempengaruhi tingkat stabilitas keuangan suatu perusahaan antara lain ketersediaan kas, ketersediaan modal kerja, laba ditahan, dan lain-lain.

Keberadaan perusahaan pembiayaan bagi masyarakat sekitar jelas memiliki manfaat yang baik bagi pihak yang membutuhkan, yaitu untuk mempermudah pembayaran dengan sistem angsuran. Melalui proses ini masyarakat dapat

memiliki barang atau modal yang dibutuhkan dengan cepat, sistem angsuran ini dapat menyeimbangkan pendapatan dengan pemenuhan kebutuhan lain dalam satu waktu. Proses pengajuannya mudah dan cepat ini sangat membantu mendapatkan barang atau modal yang dibutuhkan dengan proses yang tidak terlalu lama. Memiliki bunga pinjaman yang terjangkau, untuk besaran bunga pinjaman perusahaan beragam dan terjangkau. Bunga yang diberikan sudah sesuai dengan acuan Bank Indonesia. Selain itu, perusahaan juga menawarkan fleksibilitas waktu yang dapat memudahkan dalam proses pembayaran dengan jangka waktu yang sesuai dengan kemampuan setiap nasabah. Namun dalam hal ini perusahaan pembiayaan juga memiliki nilai yang kurang baik bagi masyarakat dari segi proses penagihannya. Dalam penilaian ini masyarakat memiliki pemikiran setiap perusahaan pembiayaan memiliki *debt collector* yang kasar dalam setiap proses penagihan.

Dalam bayangan masyarakat, *debt collector* atau kolektor bertugas mengejar nasabah untuk menagih utang atau menagih angsuran kerap muncul. Ditambah lagi dengan cerita bahwa ada penagih utang yang meneror seseorang dengan melakukan pengancaman atau kekerasan. Namun dibalik citra yang kurang baik yang menempel dalam masyarakat, kolektor memiliki peran yang vital dalam perusahaan multi perusahaan pembiayaan karena salah satu tugasnya yaitu melakukan penanganan terhadap nasabah yang terlambat melakukan pembayaran. Tentunya menjadi kolektor bukanlah hal yang mudah, terlebih adanya *image* yang kurang baik di masyarakat.

Secara umum tugas utama dari seorang *collector* ada tingkatannya berdasarkan cara kerjanya yang pertama, *Field Collector* memiliki tugas untuk

turun tangan melakukan kunjungan jika nasabah yang dihubungi masih menunggak pembayaran atau terlambat membayar hingga beberapa waktu, proses ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana situasi pada nasabah. Dengan upaya untuk memberikan pengertian terhadap nasabah soal kewajiban yang harus di bayarkannya. *Remidial Collector* juga memiliki tugas untuk menagih atau melakukan penyitaan terhadap nasabah yang sudah diberikan kelonggaran namun belum juga melakukan pembayaran.

Dalam perkerjaan ini kolektor memiliki kendala dan tekanan yang di hadapi dalam menjalankan tugas yang mereka miliki. Dalam proses penagihan, kolektor mencari nasabah yang terlambat melakukan pembayaran dari waktu yang telah ditentukan. Setelah melakukan kunjungan kerumah nasabah, kolektor baru bisa mengetahui keadaan nasabah. Jika nasabah belum bisa membayar dan meminta kelonggaran waktu, kolektor akan memberikan tenggang dengan maksimal waktu tujuh hari. Hal ini sangat mempengaruhi target kolektor yang harus dipenuhi setiap bulannya. Namun kenyataan dilapangan tidaklah semudah itu, banyak nasabah yang menunggak walapun sudah diberikan tenggang waktu pembayaran. Ini dikarenakan setiap nasabah memiliki karekternya masing-masing, ada yang mau langsung membayar, ada juga yang tidak mau membayar dengan berbagai alasan misalnya belum mempunyai uang, masih ada upacara agama, atau barangnya hilang dan tidak mau membayar lagi. Meskipun demikian kolektor harus pandai mengendalikan diri agar target bisa terpenuhi atau tunggakan dapat dibayarkan.

Setiap kolektor memiliki target yang cukup tinggi dari perusahaanya. Namun bukanlah hal yang mudah untuk dapat mencapai target tersebut. Hal ini

disebabkan karena jauhnya jarak tempuh alamat nasabah dari setiap nasabah. Misalnya, salah satu nasabah yang di tagih untuk melakukan pembayaran belum juga melakukan pembayaran pada saat kolektor datang dengan berbagai macam alasan. Maka kolektor harus melakukan negosiasi atau memberikan surat perjanjian kepada nasabah untuk segera bisa membayar atau melunasi tunggakan tersebut sebelum kolektor melakukan pengambilan barang atau proses penyitaan. Selain itu, sering di temui kasus nasabah yang tidak mau membayar dengan alasan barangnya hilang. Pada kasus ini, kolektor harus dapat menyelidiki dengan pasti bagaimana yang sebenarnya terjadi dan kolektor harus dapat mencari jalan keluar untuk pencapaian target yang telah ditetapkan.

Pada kasus-kasus yang sering ditemui kolektor di lapangan banyak nasabah yang tidak mau membayar dengan cara bersembunyi di rumahnya agar kolektor tidak dapat menagih uang atau tidak bisa melakukan penarikan barang. Selain itu ada nasabah yang ditagih marah-marah dan berkata kasar, atau malah berteriak seperti orang yang teraniaya. Kenyataannya kolektor hanya menagih dan memberikan surat peringatan untuk nasabah melakukan kewajibannya membayar. Karena jika tidak melakukan pembayaran maka kolektor akan melakukan pengambilan barang yang sudah tidak bisa dibayarkan lagi, kasus ini sering di temui setiap kolektor dengan berbagai jenis nasabah.

Setiap kolektor harus memberikan laporan terkait permasalahan yang dihadapi di lapangan, baik itu progres dan kesulitan yang dihadapi selama proses penagihan kepada nasabah. Oleh karena itu, tekanan yang dihadapi kolektor sangatlah tinggi. Hal tersebut dikarenakan seorang kolektor harus mampu memenuhi target yang telah ditentukan perusahaan dengan berbagai macam cara

agar target tetap terpenuhi. Disisi lain, seorang kolektor harus bekerja sesuai dengan prosedur yang telah perusahaan berikan. Jika target yang diberikan tidak terpenuhi, maka perusahaan akan memberikan teguran kepada kolektor bahkan jika sudah tiga kali tidak memenuhi target maka kolektor harus membuat surat pengunduran diri.

Dengan banyaknya tekanan dari luar tersebut kolektor juga mendapat tekanan dari dalam perusahaan, karena setiap harinya kolektor harus dapat menyetorkan target atau uang yang sudah ditetapkan oleh atasan. Jika kolektor tidak dapat memenuhi target yang di tetapkan selama empat bulan dan pencapaian target sangat rendah berturut-turut maka kolektor mendapat surat peringatan. Selain itu, kolektor juga tidak akan mendapatkan insentif dan hanya mendapatkan gaji pokok perbulannya saja. Apabila setelah ini target kolektor masih sangat rendah, maka kolektor harus membuat surat pengunduran diri karena sudah dianggap tidak bisa memenuhi tugas yang diberikan oleh perusahaan. Banyaknya masalah yang dihadapi kolektor membuat beberapa kolektor memilih untuk berhenti dari pekerjaan ini karena terlalu banyak tekanan dan juga beban yang berat.

Akan tetapi ada juga yang lebih memilih untuk bertahan dari tekanan dan kesulitan yang dihadapi oleh kolektor di lapangan maupun dikantor. Hal ini, tidak membuat para kolektor untuk menyerah atau memilih berhenti dari pekerjaan ini. Beberapa dari mereka memilih bertahan dan mengembangkan diri dalam situasi yang menekan, bahkan tetap melakukan upaya negosiasi berulang kali terhadap nasabah. Dengan cara, memberikan pengertian kepada nasabah untuk setidaknya membayarkan bunganya saja. Jika sudah tidak bisa membayar nasabah diharapkan sekiranya untuk mengembalikan barang dengan itikad baik. Hal ini, dimaksud

agar pekerjaannya menjadi sama-sama berjalan dengan baik. Ada berbagai alasan dari kolektor yang masih bertahan yaitu, karena mereka sulit untuk mendapatkan pekerjaan lainnya walaupun tekanan yang didapat tinggi, insentif yang diberikan perusahaan cukup besar dan memuaskan bagi kolektor. Selain itu ada juga kolektor yang bertahan karena menyukai tantangan dalam pekerjaan, menjadi kolektor membuatnya tertantang dan mendapatkan pengalaman baru.

Usaha-usaha tersebut merupakan refleksi dari resiliensi kolektor agar dapat bertahan dan beradaptasi secara positif dan dinamis, mampu mengendalikan emosi dengan perubahan yang ada, serta dapat menemukan tujuan didalam pekerjaan yang dikerjakan. Kemampuan individu untuk terus melanjutkan hidup atau bangkit dari kesulitan yang dihadapi ini bukanlah suatu hal yang dapat dimiliki semua orang, melalui ini individu dapat melihat kemampuan dan potensi yang ada pada dirinya yang disebut resiliensi (Tugade & Fredrikson, 2004). Selain itu, Mcwen (2011) menyebut resiliensi adalah kemampuan bertahan dan mengatasi kesulitan dari pekerjaan yang penuh dengan tekanan yang tidak menyenangkan, berhasil bangkit dan beraptasi dengan perubahan yang penuh dengan ketidakpastian. Kolektor memiliki resiliensi bekerja ini karena mampu dan mempunyai tujuan dalam pekerjaannya untuk menunjang karir menjadi lebih baik lagi, mengasah keterampilan diri sendiri dalam menghadapi berbagai karakter nasabah yang ada dan mampu mengatasi tekanan yang diberikan oleh perusahaan dengan mendapatkan target yang ditentukan. Maka kolektor akan memiliki kepribadian yang lebih positif dan lebih rasional.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fellicia, dkk (2022) dengan judul “Implementasi Resiliensi dengan *Work Engagement* pada karyawan PT.

Supra Mantra Abadi” menunjukkan hasil bahwa resiliensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *work engagement* dengan koefisien korelasi sebesar 0.667 dan nilai signifikan sebesar 0.000 ($p < 0.05$) yang artinya semakin tinggi resiliensi maka semakin tinggi juga *work engagement*, dan sebaliknya semakin rendah resiliensi maka semakin rendah pula *work engagement* dan dapat dikategorikan memiliki kolerasi yang kuat. Hal ini sejalan dengan pendapat Luthar, dkk (2000) yang mendefinisikan resiliensi adalah suatu proses dinamis yang mencakup adaptasi positif dalam konteks situasi yang sulit, mengandung bahaya maupun hambatan yang signifikan.

Selain itu, penelitian Prasetyo dan Hikmah (2021) yang berjudul “Resiliensi dengan *Work Engagement* pada Karyawan Lapangan” menunjukkan hubungan positif yang signifikan terhadap resiliensi dan *work engagement* yang artinya semakin tinggi resiliensi maka akan semakin tinggi *work engagement* yang dimiliki oleh karyawan lapangan PT. X dan sebaliknya semakin rendah resiliensi maka semakin rendah pula *work engagement* yang dimiliki oleh karyawan PT. X. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan pendapat Grotberg (1999) yang menyatakan resiliensi sebagai kemampuan untuk bertahan dan beradaptasi serta kapasitas manusia untuk menghadapi dan memecahkan masalah setelah mengalami kesengsaraan.

Sedangkan penelitian dari Hakim dan Dinda (2021) yang berjudul “Hubungan Resiliensi dengan Setres Kerja Karyawan Bagian Layanan Pelanggan PT. X Area Jawa Timur di Masa Pandemi Covid-19” menunjukkan hasil adanya kolerasi negatif signifikan antara resiliensi dan stres kerja pada bagian layanan pelanggan PT. X Area Jawa Timur. Apabila karyawan memiliki resiliensi yang

tinggi, maka stres kerja yang dimiliki pun rendah begitu juga sebaliknya. Sejalan dengan definisi menurut Kaplan, dkk. (1996) yaitu, kapasitas untuk mempertahankan kemampuan yang berfungsi secara kompeten dalam menghadapi berbagai stresor kehidupan.

Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut maka peneliti tertarik untuk membuat penelitian yang berkaitan dengan kemampuan kolektor untuk mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan mampu bertahan ditengah tantangan perusahaan pembiayaan. Oleh karena itu, peneliti tertarik membuat penelitian yang berjudul “Resiliensi Bekerja Kolektor pada Perusahaan Pembiayaan di Kabupaten Karangasem, Provinsi Bali”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, kajian studi ini mengidentifikasi masalah diantaranya:

1. Kolektor memiliki citra yang kurang baik dimasyarakat.
2. Kolektor mengalami kesulitan dalam penagihan terhadap nasabah.
3. Kolektor memiliki tekanan dari internal dan eksternal.

1.3 Pembatasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah pada resiliensi bekerja kolektor di perusahaan pembiayaan. Yang akan dibahas yaitu mengenai bagaimana seorang kolektor mempunyai resiliensi bekerja yang positif didalam tekanan yang didapat dari perusahaan maupun dari nasabah dalam melakukan pekerjaannya.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan pembatasan masalah di atas maka dapat diajukan pertanyaan penentu: “Bagaimana kolektor bertahan dalam tekanan bekerja baik internal maupun eksternal?”.

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pernyataan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah: “Untuk mengetahui upaya-upaya kolektor untuk bertahan dalam pekerjaan di perusahaan pembiayaan”.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan oleh peneliti adalah:

1. Manfaat praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada perusahaan pembiayaan agar lebih memperhatikan dalam pemberian tugas kepada kolektor, dapat melakukan pendampingan dan pemberdayaan dengan cara memberikan pelatihan bagaimana mengatasi masalah yang terjadi didalam bekerja agar dapat meningkatkan resiliensi bekerja pada kolektor dan dapat mengurangi tingkat pengunduran diri, serta mengetahui kesulitan yang dihadapi kolektor dalam melakukan pekerjaan tersebut.

2. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini memberikan kontribusi pada ketahanan kerja dalam perspektif perusahaan pembiayaan khususnya pada bagian kolektor.