

Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pembayaran Kredit Mobil Customer di Astra Credit Companies Batam

Agnes Natasya¹, Adi Irawan Setiyanto²

Politeknik Negeri Batam

Program Studi Akuntansi Manajerial, Jurusan Manajemen Bisnis

Jl. Ahmad Yani, Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau, Indonesia

Email : agnesntasya99@gmail.com, adiirawan@polibatam.ac.id

Abstrak

Studi ini. Mempunyai tujuan untuk mengetahui faktor dominan yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pembayaran kredit customer ACC Batam dengan menggunakan teori prinsip *Character, Capacity, Capital, Collateral*, dan *Condition* (prinsip 5C) pada customer tertunggak Astra Credit Companies. Data dikumpulkan dari kuisioner terhadap 97 responden melalui metode kuantitatif dengan analisis uji faktor. Penelitian ini memperlihatkan bahwa faktor utama penyebab keterlambatan pembayaran customer di ACC Batam adalah *Conditions* (Kondisi) karena terjadinya penggelapan unit oleh pihak rental yang tidak bertanggung jawab. Penemuan ini menambahkan saran serta memberi gambaran kepada Astra Credit Companies dalam upaya menghadapi keterlambatan pembayaran kredit customer. Dengan meningkatkan penanganan lebih awal dapat mendeteksi dan mencegah terjadinya keterlambatan pembayaran akibat hal yang tidak terduga tersebut.

Kata kunci: Keterlambatan pembayaran, Perusahaan Pembiayaan, Uji Analisis Faktor, Teori 5C

Abstract

This study is to determine the dominant factors that cause delays in credit payments of ACC Batam customers using the theory of *Character, Capacity, Capital, Collateral*, and *Condition* principles (5C principles) on delinquent customers of Astra Credit Companies. Data was collected from questionnaires to 97 respondents through quantitative methods with factor test analysis. This research shows that the main factor causing late payment of customers in ACC Batam is *Conditions* because of the embezzlement of units by irresponsible rental parties. The findings add suggestions and provide an overview to Astra Credit Companies in an effort to deal with late customer credit payments. By improving early handling, it can detect and prevent late payments due to unexpected events.

Keywords: Late payment, Finance Company, Factor Analysis Test, 5C Theory

1. Pendahuluan

Lembaga pembiayaan leasing yang bersifat perseorangan menjadi golongan debitur yang memiliki presentase piutang paling besar daripada golongan debitur lainnya seperti bank, lembaga keuangan *non-bank*, perusahaan *non* keuangan dan pemerintahan yang ada di sektor industri pembiayaan dengan presentase sebesar 56,49%. Lembaga pembiayaan leasing di Indonesia dengan jenis golongan pembiayaan debitur perseorangan memiliki total 249.151,36 miliar rupiah piutang tercatat pada

tahun 2022 yang mengalami peningkatan sebesar 12,62% dari tahun 2021 yang berjumlah 217.629,29 miliar rupiah pada pencatatan Lembaga OJK (Otoritas Jasa Keuangan). Angka piutang yang dimiliki Lembaga pembiayaan leasing terus berkembang dalam tiga tahun belakangan (OJK, 2022).¹

Meningkatnya piutang yang dimiliki lembaga pembiayaan leasing menjadikan jumlah kendaraan di Indonesia juga mengalami peningkatan setiap tahunnya. Jumlah kendaraan di Indonesia mencapai

¹ Dapat diakses : <http://surl.li/tplek>

160.652.675 unit tercatat dengan masing-masing 19.908.353 unit kendaraan jenis mobil penumpang dan 134.181.607 unit kendaraan jenis sepeda motor. Kepulauan Riau masuk dalam urutan 21 dengan jumlah kendaraan terbanyak di Indonesia dan Kota Batam menjadi kota dengan jumlah kendaraan paling banyak di Kepulauan Riau. Jumlah kendaraan di Kota Batam terutama jenis kendaraan mobil penumpang. Kendaraan jenis mobil penumpang yang tercatat di Kota Batam mencapai 25.637 unit atau dengan persentase sebesar 66,84% dari total keseluruhan kendaraan jenis mobil penumpang di Kepulauan Riau yang berjumlah 37.681 unit pada November 2023 (Korlantas Polri, 2023).²

Salah satu penyebab dari banyaknya kendaraan jenis mobil penumpang yang ada di Kota Batam adalah karena mudahnya syarat yang diberikan oleh perusahaan pembiayaan leasing dalam memberikan pinjaman untuk mendapatkan kendaraan kepada masyarakat Kota Batam³. Masih banyak sekali masalah pembayaran hutang yang terjadi di perusahaan pembiayaan leasing meskipun adanya kewajiban customer untuk membayarkan hutangnya tepat waktu sesuai dengan kontrak perjanjian hutang. Masalah pembayaran seringkali menjadi sumber konflik antar berbagai pihak yang terlibat di dalam yang ada, pada akhirnya dapat meningkatkan perselisihan yang menyebabkan keterlambatan pembayaran atau bahkan tidak adanya pembayaran (Hasmori, 2012).

Faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pembayaran dapat bersumber dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi proses menganalisa, pihak analisis kurang ahli atau salah dalam melakukan penganalisaan, dapat juga terjadi akibat kolusi dari pihak analisis kredit dengan pihak kreditur sehingga dalam analisisnya dilakukan secara subjektif dan akal-akalan. Sedangkan faktor eksternal berasal dari unsur kesengajaan pelanggan menunda pembayaran kewajibannya atau bermaksud tidak membayar. Adapun unsur tidak kesengajaan seperti, pelanggan memiliki kemampuan untuk membayar tetapi tidak terbayarkan dikarenakan terkena musibah (Kasmir, 2013: 109).

Kurang baiknya kapasitas manajemen keuangan dalam penggunaan dana customer mengakibatkan terhambatnya arus kasus customer secara pribadi (Ansa et al., 2011). Solusi dalam mengatasi keterlambatan pembayaran seperti, pelatihan dalam pengelolaan uang, perbaikan dan perubahan peraturan pembayaran, serta perubahan budaya dan sikap masyarakat setempat (Azman et al., 2014). Pengurangan kredit macet juga dapat diupayakan dengan menganalisa teori prinsip 5C yaitu *character*,

capacity, *capital*, *collateral* dan *condition* yang menjadi faktor-faktor penyebab terjadinya kredit macet (Usman, 2003).

Penelitian ini mengadopsi penelitian Sari Mukhsinati (2014). Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah bertujuan untuk menguji prinsip 5C yaitu *character*, *capacity*, *capital*, *collateral*, dan *condition* terhadap terjadinya keterlambatan pembayaran. Teknik penarikan sampling dilakukan dengan purposive sampling yaitu sampel yang diambil berdasarkan populasi yang memenuhi kriteria tertentu.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu peneliti melakukan penelitian di tahun 2023, sedangkan penelitian sebelumnya melakukan penelitian pada tahun 2014. Peneliti memilih lokasi penelitian di Astra Credit Companies Batam dengan sampel 97 customer yang mengalami keterlambatan. Sedangkan, penelitian sebelumnya melakukan penelitian di Bank "X" Kabupaten Jember dengan sampel sebanyak 55 customer yang mengalami keterlambatan. Penelitian ini ingin mengkaji ulang dan membuktikan generalisasi hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Sari Mukhsinati (2014) karena adanya beberapa perbedaan dalam melakukan penelitian yang dapat mempengaruhi penerapan hasil penelitian.

2. Kajian Teori dan Literatur

2.1 Kajian Teori

Teori prinsip 5C (*Character*, *Capacity*, *Capital*, *Collateral*, dan *Condition*) yang dikemukakan (Kasmir, 2000:104) merupakan konsep yang diterapkan perbankan (*finance*) dalam memberikan dan mencegah terjadinya pembiayaan yang tidak layak demi menghindari resiko yang akan timbul. Prinsip 5C terdiri dari :

1. *Character*, nilai yang berkaitan dengan integritas dan kepribadian customer seperti reputasi atau riwayat pembayaran pinjaman debitur.
2. *Capacity*, kemampuan calon debitur dalam mengelola dan menjalankan usahanya untuk melunasi pinjaman.
3. *Capital*, merupakan posisi jumlah keuangan atau modal yang dimiliki calon debitur.
4. *Collateral*, jaminan berupa fisik maupun nonfisik yang diberikan calon debitur.
5. *Condition*, kondisi perekonomian yang mempengaruhi kemampuan calon debitur dalam membayarkan pinjaman.

² Dapat diakses : <https://11nq.com/vrnJl>

³ Dapat diakses : <https://encr.pw/EUpLn>

2.2 Kajian Literatur

Penelitian terkait keterlambatan pembayaran atau kredit macet sudah pernah dikaji oleh beberapa penelitian terdahulu seperti Nursyahriana et al., (2017) yang meneliti terkait faktor penyebab kredit macet yang terjadi di PT Bank Tabungan Negara Cabang Bontang dengan teori prinsip 5C yang menghasilkan bahwa *Collateral* menjadi variabel paling besar terhadap tingkat kredit macet dengan variabel lainnya yang berpengaruh signifikan yaitu *Character*. Variabel *Capacity* dan *Condition* berpengaruh tidak signifikan. Penelitian lain yang mengkaji terkait kredit macet dengan teori prinsip 5C yaitu penelitian yang dilakukan di salah satu bank di Kabupaten Jember yang menghasilkan bahwa *character* merupakan faktor utama yang mempengaruhi terjadinya kredit macet pada salah satu bank di Kabupaten "X" tersebut. Faktor *collateral* dan *condition* berpengaruh negatif pada hasil uji T dan uji F yang telah dilakukan, hal ini dikarenakan besar *collateral* yang diberikan sebagai jaminan bernilai lebih besar dibandingkan jumlah angka pinjaman (Sari Mukhsinati, 2014).

Penelitian selanjutnya merupakan penelitian kualitatif mengenai penyebab kredit macet yang dilakukan oleh Akmal Rizdki Nst et al., (2023). Penelitian ini menghasilkan adanya pengaruh internal dan eksternal pada terjadinya kredit macet. Faktor internal yang menyebabkan kredit macet yaitu karena lemahnya sistem administrasi pada saat implementasi kredit dan menghindarnya customer serta kondisi finansial customer yang tidak baik merupakan faktor eksternal yang menyebabkan kredit macet. Pada penelitian yang dilakukan oleh Saroinsong dan Murni (2022) secara kuantitatif di PT. Bank Sulutgo cabang utama menarik kesimpulan bahwa kondisi usaha berpengaruh dominan terhadap kredit macet. Usaha yang dijalankan debitur tidak memiliki keuntungan seperti yang diprediksi maka akan menyebabkan bertambah terjadinya kredit macet di PT. Bank Sulutgo cabang utama. Karakter debitur yang kurang baik juga meningkatkan terjadinya kredit macet.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Izzati Chorini (2019) di Pd. BPR Bank Regional Lamongan menjelaskan bahwa lemahnya kebijakan terhadap syarat pemberian kredit dapat mengakibatkan terjadinya keterlambatan pembayaran. Penelitian yang juga mengkaji terkait kredit macet dengan teori prinsip 5C yaitu penelitian yang dilakukan di Koperasi Pra Kema Sa Kita Onekore yang menghasilkan bahwa penyebab terjadinya keterlambatan pembayaran adalah karena lemahnya kebijakan kredit serta lemahnya analisis kredit yang memberikan kredit kepada customer yang sebenarnya belum atau tidak mampu memiliki piutang yang cukup besar (Yulita londa, 2022).

Penelitian lain yang mengkaji terkait kredit macet dengan teori prinsip 5C yaitu penelitian yang dilakukan di PT. Federal International Finance yaitu dengan metode kualitatif dengan hasil yang menunjukkan bahwa karakter, berkurang kemampuan bayar customer yang berkurang, serta unit yang dibawa kabur oleh customer tersebut (Marthinus, 2015). Penelitian selanjutnya merupakan penelitian kualitatif mengenai penyebab kredit macet yang dilakukan oleh Everson Peters (2023). Penelitian ini menghasilkan bahwa karena buruknya karakter customer dalam kebiasaan berbudaya menjadi penyebab terjadinya keterlambatan pembayaran pada industri konstruksi dengan ini menyebabkan terhambatnya arus kas pada pihak perusahaan.

Penelitian mengenai faktor keterlambatan pembayaran yang dilakukan Anisa Rahmawati (2022) di Bank Central Asia KC Yogyakarta pada customer usaha mikro kecil dan menengah ini menghasilkan bahwa faktor kondisi menjadi penyebab utama keterlambatan tersebut. Hal ini dikarenakan terjadinya disfungsi kebijakan pemerintah. Pada penelitian yang dilakukan oleh Sabri Nurdin (2022) secara kualitatif di PT. Bankaltimara menarik kesimpulan bahwa karakter adalah faktor utama terjadinya keterlambatan pembayaran karena walaupun calon debitur tersebut cukup mampu untuk menyelesaikan hutangnya, namun tidak mempunyai itikad yang baik tentu akan membawa kesulitan dan menimbulkan permasalahan bagi bank di kemudian hari.

3. Metode Penelitian

Pendekatan metode penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Lokasi yang diambil sebagai objek penelitian adalah Astra Credit Companies Batam dengan meneliti mengenai keterlambatan pembayaran yang terjadi di perusahaan. Sumber data penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Populasi yang digunakan yaitu customer dan karyawan Astra Credit Companies Batam. Proses pengumpulan data dilakukan melalui dua perspektif yaitu dengan instrumen penelitian kuesioner yang disebarkan menggunakan *google form* kepada customer yang mengalami keterlambatan pembayaran dan wawancara dengan karyawan Astra Credit Companies Batam yang mengatasi permasalahan keterlambatan pembayaran.

4. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah Customer Astra Credit Companies Batam, yang mengalami keterlambatan pembayaran 8-60 hari. Hasil dokumentasi menunjukkan bahwa selama tahun 2023 jumlah customer yang mengalami ketertunggakan 8-60 di Astra Credit Companies Batam berjumlah rata-rata 112 customer. Berdasarkan data tersebut penetapan

jumlah sampel akan dilakukan berdasarkan perhitungan rumus slovin. Hasil perhitungan menunjukkan jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu minimal sebanyak 88 customer. Hasil penyebaran kuesioner kepada customer Astra Credit Companies Batam diperoleh responden sebanyak 97 customer.

5. Instrumen Penelitian dan Teknik Analisis Data

Instrumen penelitian yang digunakan yaitu kuesioner yang memuat pertanyaan-pertanyaan dengan jawaban penskalaannya menggunakan skala likert empat tingkat yang terdiri dari Sangat Setuju (SS) dengan skor 4, Setuju (S) dengan skor 3, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1. Terdapat 6 bagian kuisoner yang diadopsi dari pertanyaan penelitian Sari Mukhsinati Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji analisis faktor dengan bantuan aplikasi IBM SPSS Versi 25.

Tabel 1. Variabel Model Penelitian

Variabel	Kode	Indikator	Item
Character	CH	CH1,	3
		CH2,	
		CH3	
		CY1,	
Capacity	CY	CY2,	3
		CY3	
		CP1, CP2	
Capital	CP	CP1, CP2	2
Collateral	CT	CT1, CT2	2
		CN1,	
Condition	CN	CN2,	3
		CN3	
		LP1,	
Late	LP	LP2,LP3	3

5.1 Analisis Saldo Piutang

Berdasarkan data Astra Credit Companies Batam, rata-rata total saldo piutang yang masih ditangani oleh pihak internal ACC dengan keterlambatan pembayaran 8-30 hari adalah sebesar Rp 10.201.251.159 (Sepuluh Milyar Dua Ratus Satu Juta Dua Ratus Lima Puluh Satu Ribu Seratus Enam Puluh Rupiah) dan untuk keterlambatan 31-60 sebesar Rp 2.579.441.523 (Dua Milyar Lima Ratus Tujuh Puluh Sembilan Juta Empat Ratus Empat Puluh Satu Ribu Lima Ratus Dua Puluh Rupiah). Mayoritas sumber pendapatan customer yang

mengalami keterlambatan pembayaran adalah pengusaha.

Tabel 2. Hasil Analisis Saldo Piutang

Bulan	8-30	31-60 Hari
Maret	9.571.901.000	3.214.373.500
April	7.450.163.750	6.904.048.500
Mei	8.994.154.500	4.033.592.750
Juni	8.877.181.000	1.543.375.500
Juli	8.040.678.000	1.909.708.500
Agustus	10.661.700.500	1.280.629.000
September	10.524.717.500	1.657.630.000
Oktober	11.131.722.000	2.573.104.500
November	12.006.317.500	1.365.587.500
Desember	12.441.140.500	2.113.261.000
Januari	12.514.086.500	1.778.546.000
Februari	11.693.206.500	1.243.791.000
Rata-Rata	10.201.251.159	2.579.441.523

Sumber : Data diolah, 2024

5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian Validitas dan Realibilitas penelitian ini diukur dengan cara menghitung besaran rhitung tiap-tiap pertanyaan. Jika rhitung > rtabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid atau reliabel (Sugiyono, 2014). Hasil pengujian validitas dan reliabilitas disajikan pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Indikator	Rhitung	Rtabel	Keterangan
CH1	0,850	0,199	Valid
CH2	0,752	0,199	Valid
CH3	0,754	0,199	Valid
CY1	0,778	0,199	Valid
CY2	0,592	0,199	Valid
CY3	0,796	0,199	Valid
CP1	0,868	0,199	Valid
CP2	0,824	0,199	Valid

CT1	0,900	0,199	Valid
CT2	0,889	0,199	Valid
CN1	0,730	0,199	Valid
CN2	0,645	0,199	Valid
CN3	0,755	0,199	Valid
LP1	0,569	0,199	Valid
LP2	0,518	0,199	Valid
LP3	0,588	0,199	Valid

Sumber : Hasil pemrosesan data SPSS 25

Analisis uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui hasil tes instrumen tersebut memiliki hasil yang konsisten atau tidak. Sebuah instrumen akan reliabel apabila memiliki nilai cronbach's alpha > 0,60. Dengan menggunakan program SPSS, diperoleh nilai reliabilitas pada setiap variabel sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Variabel	Cronbach's Alpha	r Tabel	Hasil
Character	0.818	0.60	Reliabel
Capacity	0.782	0.60	Reliabel
Capital	0.750	0.60	Reliabel
Collateral	0.891	0.60	Reliabel
Condition	0.779	0.60	Reliabel
Keterlambatan Pembayaran	0.643	0.60	Reliabel

Berdasarkan data tabel 4 diatas, hasil uji reliabilitas pada setiap variabel adalah reliabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari r tabel (0,60).

6. Hasil dan Pembahasan

6.1 Hasil Analisis Faktor

Uji KMO (Kaiser Meyer Oklin) dilakukan untuk menguji kelayakan dari suatu analisis yang akan dilakukan dengan menggunakan analisis faktor untuk mengetahui faktor dominan dalam suatu fenomena atau masalah. Nilai *Measure of Sampling Adequacy* (MSA) pada analisis KMO and Barlett's Test dianggap layak atau tepat dan bisa dilanjutkan jika memiliki nilai diatas 0,50 dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05 (Widarjono, 2015:195).

Tabel 4. Analisis KMO

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.659
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	451.252
	df	120
	Sig.	.000

Sumber : Hasil pemrosesan data SPSS 25

Measure of Sampling Adequacy yaitu 0,659 yang berarti >0,50. Nilai signifikan pada Barlett's test dalam tabel 4 juga lebih kecil dari 0.05 yaitu sebesar 0.000. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa adanya kolerasi antar variabel dan data layak di proses lanjut.

Tabel 5. Communalities

	Communalities	
	Initial	Extraction
CH1	1.000	.715
CH2	1.000	.629
CH3	1.000	.714
CY1	1.000	.791
CY2	1.000	.480
CY3	1.000	.702
CP1	1.000	.596
CP2	1.000	.645
CT1	1.000	.666
CT2	1.000	.582
CN1	1.000	.532
CN2	1.000	.656
CN3	1.000	.549
LP1	1.000	.628
LP2	1.000	.595
LP3	1.000	.618

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Sumber : Hasil pemrosesan data SPSS 25

Communalities adalah nilai statistik yang menunjukkan seberapa besar peranan sebuah indikator tersebut dalam menjelaskan faktor yang terbentuk. Sebuah variabel dianggap memiliki pengaruh pada faktor yang terbentuk apabila dapat memenuhi batas minimum kriteria pengujian yaitu memiliki nilai lebih dari 0,50, jika melebihi dari 0,50 maka indikator tersebut tidak perlu diikut sertakan dalam pengujian lanjutan (Santoso, 2015:82). Berdasarkan tabel 5 indikator Capacity 2 (CY2) bernilai <0,50, maka indikator CY2 tidak masuk dalam analisis selanjutnya.

Tabel 6. Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Total Variance Explained			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.712	24.747	24.747	3.712	24.747	24.747	3.396	22.638	22.638
2	2.241	14.938	39.685	2.241	14.938	39.685	1.873	12.486	35.124
3	1.789	11.925	51.611	1.789	11.925	51.611	1.818	12.120	47.244
4	1.097	7.312	58.922	1.097	7.312	58.922	1.507	10.045	57.289
5	.972	6.692	65.614	1.004	6.692	65.614	1.249	8.325	65.614
6	.958	6.389	72.003						
7	.754	5.025	77.028						
8	.615	4.099	81.127						
9	.558	3.717	84.844						
10	.515	3.435	88.280						
11	.491	3.272	91.552						
12	.427	2.847	94.399						
13	.367	2.448	96.847						
14	.286	1.907	98.754						
15	.187	1.246	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Sumber : Hasil pemrosesan data SPSS 25

Tabel 6 *Total Variance Explained* menggambarkan banyaknya faktor yang terbentuk. Kriteria penilaian pada tahap analisis ini adalah nilai eigenvalue. Nilai eigenvalue pada setiap faktor yang terbentuk harus memiliki nilai lebih dari 1 (Simamora, 2005). Berdasarkan tabel diatas terdapat empat indikator yang memiliki nilai >1 yaitu dengan nilai eigenvalue tertinggi berjumlah 3.712

Tabel 7. Hasil Uji Analisis Faktor

	Rotated Component Matrix ^a			
	1	2	3	4
CH1	.201	-.070	.746	.030
CH2	-.125	-.118	.714	.235
CH3	.604	.205	.231	-.165
CY1	.730	-.045	-.062	-.037
CY3	.004	.781	.169	-.007
CP1	.649	-.159	.027	-.342
CP2	-.220	.109	.585	.366
CT1	.680	-.132	.019	-.036
CT2	-.157	.035	.168	.740
CN1	.678	.173	-.269	.059
CN2	.809	.036	-.105	.114
CN3	.061	-.117	.247	.712
LP1	.596	.131	.189	-.406
LP2	.062	.708	-.264	.004
LP3	-.019	.714	-.055	-.056

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
a. Rotation converged in 6 iterations.

Sumber : Hasil pemrosesan data SPSS 25

Hasil dari analisis faktor diperoleh 4 tabel komponen faktor terbentuk yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pembayaran di Astra Credit Companies Batam. *Condition* menjadi faktor utama atau dominan dari seluruh faktor yang ada dengan nilai 0,809. Faktor lainnya yaitu *capacity*, *character*, dan *collateral*. Hal yang menyebabkan faktor *condition* menjadi faktor utama terjadinya keterlambatan di Astra Credit Companies Batam adalah karena pendapatan customer yang tidak stabil akibat terjadinya penipuan oleh pihak ketiga. Menurut data dari Astra Credit Companies hasil pendapatan customer rata-rata berasal dari usaha rental, saat ini sedang marak terjadinya penggelapan unit oleh sindikat. Banyak customer ACC Batam yang menitipkan unit kepada pihak ketiga yang kemudian unit tersebut dibawa oleh sindikat tersebut dan customer atas nama merasa tidak sanggup melanjutkan angsuran karena mengalami musibah tersebut. Faktor

kedua dengan nilai 0,781 yaitu *capacity*. *Character* menjadi faktor ketiga dengan nilai 0,746 dan yang terakhir adalah *Collateral*.

Penanganan terhadap keterlambatan di uji pada faktor late payment, customer yang sudah mengalami keterlambatan mulai dari 8 hari hingga 60 hari akan ditangani dan dikunjungi oleh bagian internal perusahaan (penagihan) dengan diberikan surat peringatan berdasarkan lama keterlambatan. Kunjungan tersebut akan memberikan gambaran alasan keterlambatan terjadi dan tugas internal adalah memberikan solusi. Berdasarkan hasil uji, customer yang mengalami keterlambatan telah menerima surat peringatan serta solusi dari pihak Astra Credit Companies, hal ini dapat mencegah terjadinya keterlambatan yang lebih lama dari pihak customer karena tidak adanya peringatan keterlambatan dari bagian internal perusahaan.

6.2 Pembahasan

Dari hasil penelitian diketahui bahwa faktor utama terjadinya keterlambatan pembayaran kredit adalah karena faktor *condition*. Faktor berikutnya diikuti oleh *capacity*, *character* dan *collateral* yang menjadi faktor penyebab terjadinya keterlambatan pembayaran lainnya.

1. *Condition*, menjadi faktor utama terjadinya keterlambatan pembayaran kredit di Astra Credit Companies Batam dengan nilai paling besar yaitu 0,809 pada tabel pertama dalam uji analisis faktor *rotated component matrix*. *Condition* merupakan kondisi yang timbul secara tidak sengaja dan mengakibatkan kondisi yang tidak menguntungkan sehingga hilangnya kemampuan bayar customer seperti terjadinya penipuan atas penggelapan unit customer oleh yang dibawa pihak ketiga yang mengaku sebagai bagian dari perkumpulan rental, terjadinya PHK, kecelakaan, dan sakit yang memerlukan jumlah dana yang besar sehingga terjadinya pengalihan dana. Dalam hal ini customer Astra Credit Companies Batam yang mayoritas pendapatannya berasal dari rental dan menjadikan unit sebagai unit rental banyak mengalami keterlambatan pembayaran karena tidak cairnya tagihan kerja sama dengan pihak rental lainnya dan juga adanya sindikat pihak tidak bertanggung jawab yang melarikan unit. Unit tersebut diganti plat atau bahkan dibawa keluar kota oleh sindikat yang melakukan penggelapan unit dan customer atas nama merasa tidak sanggup melanjutkan angsuran karena mengalami musibah tersebut. Dengan hal ini pihak perusahaan dapat mengatasinya dengan tidak memberikan pembiayaan pada customer

- yang menggunakan unit untuk keperluan usaha rental.
2. *Capacity* menjadi faktor kedua penyebab terjadinya keterlambatan pembayaran customer dengan nilai 0,781 pada tabel kedua dalam uji analisis faktor *rotated component matrix*. Faktor ini merupakan kemampuan debitur dalam mengelola usaha serta pendapatannya. Hal ini menunjukkan ketidakmampuan customer dalam mengelola usaha ataupun mengelola hasil pendapatannya banyak yang mengakibatkan terjadinya keterlambatan pembayaran pada Astra Credit Companies. Dengan hal ini pihak perusahaan dapat menganalisis lama waktu usaha telah beroperasi atau lama kerja customer tersebut.
 3. *Character*, menjadi faktor ketiga dengan nilai 0,746 pada tabel ketiga dalam uji analisis faktor *rotated component matrix* yang menyebabkan terjadinya keterlambatan karena perilaku kurang baik debitur seperti ingkar janji, tidak ada nya itikad membayar dengan kondisi customer yang sebenarnya masih mampu membayarkan angsuran tanpa mengalami keterlambatan dan pola hidup yang berlebihan. Banyaknya customer yang tidak berkomitmen atau bahkan menghindari dengan janji bayar yang sudah diberikan pada saat pihak perusahaan melakukan peringatan dan peneguran. Dengan hal ini pihak perusahaan melakukan kunjungan langsung kepada customer yang melakukan keterlambatan pembayaran guna mengetahui kendala pada masing-masing customer.
 4. *Collateral* merupakan jaminan yang diberikan oleh calon debitur dalam bentuk fisik maupun nonfisik kepada kreditur. Dengan hal ini, calon customer ACC Batam memberikan bukti status kepemilikan harta seperti usaha, rumah, dan kendaraan lainnya sebagai jaminan bahwa calon customer tersebut memiliki asset lain dan mampu membayarkan kredit hingga waktu yang ditentukan. Namun pada kenyataannya customer tersebut tidak mampu karena asset yang ditunjukkan oleh calon customer banyak yang bersifat fiktif (pemalsuan) ataupun hanya sekedar atas nama. Hal ini juga diakibatkan karena terjadinya kolusi antara customer dan pihak internal yang mengalami tekanan target oleh pihak perusahaan. Dengan hal ini pihak perusahaan perlu melakukan *double* pengecekan baik secara berkas asset dan juga bentuk fisik dari jaminan tersebut baik berupa foto (jika tidak berada di kota Batam) dan pihak surveyor harus bersikap

adil dan jujur dalam melakukan kunjungan secara langsung guna mencegah terjadinya kolusi antara pihak sales dan customer.

7 Kesimpulan dan Saran

Faktor yang menyebabkan keterlambatan pembayaran dapat bersumber dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi proses menganalisa, pihak analisis kurang ahli atau salah dalam melakukan penganalisaan, dapat juga terjadi akibat kolusi dari pihak analisis kredit dengan pihak kreditur sehingga dalam analisisnya dilakukan secara subjektif dan akal-akalan. Sedangkan faktor eksternal berasal dari unsur kesengajaan pelanggan menunda pembayaran kewajibannya atau bermaksud tidak membayar ataupun unsur ketidaksengajaan seperti, pelanggan memiliki kemampuan untuk membayar tetapi tidak terbayarkan dikarenakan terkena musibah. Dari hasil uji late payment didapatkan bahwa pihak perusahaan telah melakukan pencegahan dan penyelesaian dengan memberikan surat peringatan, juga melakukan kunjungan serta memberikan solusi kepada customer tertunggak. Kunjungan tersebut akan memberikan gambaran alasan keterlambatan terjadi dan tugas internal adalah memberikan solusi kepada customer yang mengalami keterlambatan berdasarkan masalah yang dialami baik berupa penundaan pembayaran, pengembalian unit serta *takeover* unit secara resmi. Hal ini dapat mencegah terjadinya keterlambatan yang lebih lama dari pihak customer karena tidak adanya peringatan keterlambatan dari bagian internal perusahaan serta pencegahan dengan dilakukannya pemberian solusi terhadap masalah yang terjadi agar mengantisipasi terjadinya unit raib.

Faktor utama dari terjadinya keterlambatan pembayaran oleh customer adalah kondisi ketidaksengajaan yang timbul akibat maraknya penipuan dan penggelapan unit oleh sindikat. Berdasarkan hasil analisis juga kesimpulan diatas, maka saran yang dapat dijadikan bahan masukan untuk perusahaan adalah melakukan konfirmasi atas kegunaan unit seperti keperluan harian pribadi, taxi online atau usaha terutama usaha rental mobil. Perusahaan juga dapat melakukan antisipasi keterlambatan dengan meminta surat pernyataan persetujuan tertulis yang menjelaskan bahwa unit tidak boleh direntalkan selama masa kredit agar terhindar dari bahaya sindikat. Perusahaan juga dapat memperketat analisis kemampuan bayar customer dengan survey dan analisis lebih lanjut terkait keabsahan data customer. Saran bagi penelitian selanjutnya adalah melakukan perluasan sampel untuk customer yang menunggak lebih dari 60 hari.

Daftar Pustaka

- Ansa, S. K. (2011). Causes and effects of delayed payments by clients on construction projects in Ghana. *Journal of Construction Project Management and Innovation*, 1(1), 27-45.
- Azman, M. N. A., Dzulkalnine, N., Hamid, Z. A., & Bing, K. W. (2014). Payment issue in Malaysian construction industry: Contractors' perspective. *Jurnal Teknologi*, 70(1), 57-63.
- Fakhrinie, A. I. (2020). Analisis Penerapan Prinsip 5C Untuk Meminimalisir Kredit Macet Pada PT. Mandala Multifinance Tbk, Cabang Martapura. *KINDAI*, 16(3), 385-402.
- Goso, G., & Bachri, S. (2016). Implementasi Pemberdayaan Usaha Ekonomi Mikro Kecil Dan Menengah (Umkh). *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 2(1).
- Gulo, E. J., Manurung, A., & Gultom, P. (2023). Analisis Statistik Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Rendahnya Minat Masyarakat dalam Menggunakan Layanan PT Pos Indonesia (PERSERO). *FARABI: Jurnal Matematika dan Pendidikan Matematika*, 6(1), 41-49.
- Hasmori, M. F., Ismail, I., & Said, I. (2012, March). Issues of late and non-payment among contractors in Malaysia. In *3rd International Conference on Business and Economic Research, Bandung, Indonesia*.
- Hutauruk, M. R., & Khairiyah, N. M. (2016). Analisis Kredit Macet Pada PT. Federal International Finance Group Tahun 2014. *TINTA NUSANTARA*, 2(2), 44-50.
- Juwita, F., & Aravik, H. (2023). Analisis Teknik Penyelesaian Kredit Macet Pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu KM 12 Palembang. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 41-58.
- Kasmir. (2000). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2013). *Analisis Laporan Keuangan Ed rev 2008*. Raja Grafindo Press.
- Kasmir. 2013. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Mardhotillah, I. C. (2019). 5C Factor Analysis Aspects of The Designation of Lending of Working Capital in PD. BPR Bank Regional Lamongan. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 1-7
- Munandar, A. (2018). Analisis Piutang Tak Tertagih Pada PT Astra International Tbk. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 7(2), 184-184.
- Nirwana, S. A. P. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Pembelian Lumpia Di Kota Semarang. *AGRISTA : Vol. 7 No. 3 September 2019 : 228-237*.
- Nst, Akmal. R., Sari, M. M., Ramadhani, A., Maramis, B. C., Nst, H. K., & Ghazali, M. R. (2023). Analysis of factors affecting bad debts. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 19(1), 1202-1205.
- Nurdin, S. (2023). Penerapan Prinsip 5C Upaya Memperkecil Resiko Kredit Macet terhadap Penyaluran Kredit pada PT Bankaltimtara Unit Samarinda. *Jurnal EKSIS*, 19(1), 44-56.
- Nursyahriana, A., Hadjat, M., & Tricahyadinata, I. (2017, March). Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Kredit Macet. In *FORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi* (Vol. 19, No. 1, pp. 1-14).
- Peters, E., Subar, K., Nursyahriana, A., Hadjat, M., & Tricahyadinata, I. & Martin, H. (2019). Late payment and nonpayment within the construction industry: Causes, effects, and solutions. *Journal of Legal Affairs and Dispute Resolution in Engineering and Construction*, 11(3), 04519013
- Putri, A. R., Wicaksana, R. S., & Rahmanto, D. N. A. (2022). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Pembiayaan Murabahah Bermasalah Pada Usaha Mikro Kecil Dan Menengah:(Studi Kasus di Bank Central Asia KC Yogyakarta). *Margin: Jurnal Bisnis Islam Dan Perbankan Syariah*, 1-15.
- Safitri, D., Saragih, L., & Purba, J. W. P. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Revisit Intention (Minat Kunjungi) Wisatawan Pada Objek Air Terjun Bah Biak Kec. Sidamanik, Kab. Simalungun. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 5(1), 25-34.
- Santoso, S. 2015. *Menguasai Statistik Multivariat*. PT Elex Media Kumputindo: Jakarta.
- Sari, F. F., & Sofwan, A. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kredit Macet Pada Koperasi Baitul Malwat Tamwil (BMT) Artha Makmur Jaya Bawu. *Jurnal Rekognisi Akuntansi*, 2(2), 122-135.
- Saroinsong, H. Y., Murni, S., & Untu, V. N. (2022). Analisis Faktor Internal dan Eksternal Penyebab Terjadinya Kredit Macet Pada PT. Bank SulutGo Cabang Utama. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(4), 444-454.

- Simamora, Bilson. 2005. *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sitinjak, D. A., SURYAWARDANI, G. A. O., & WIJAYANTI, P. U. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan (Studi Kasus di Perusahaan Kopi PT Golden Kirrin Internasional, Kabupaten Badung). *Journal of Agribusiness and Agritourism*, 378-386.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R& D* (p. 346).
- Ulma, F. D., Fadjar, M. M., & Kartini, T. (2020). Analisis Faktor Internal Penyebab Terjadinya Piutang Tak Tertagih. *Jurnal Proaksi p-ISSN, 2089, 127X*.
- Usman, R. (2003). *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*. Gramedia Pustaka Utama.
- Widarjono, Agus. 2015. Analisis Multivariat Terapan Dengan Program SPSS, AMOS 56 dan SMARTPLS. Yogyakarta: UPP STIM YK.
- Peters, E., Subar, K., & Martin, H. (2019). Late payment and nonpayment within the construction industry: Causes, effects, and solutions. *Journal of Legal Affairs and Dispute Resolution in Engineering and Construction, 11(3)*, 04519013.
- Londa, Y., Ismail, N., Banda, F. L., & Minda, F. (2023). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kredit Macet Pada Koperasi Pra Kema Sa Kita Onekore (Studi Kasus Koperasi Pra Kema Sa Kita Onekore Ende). *Jurnal Mirai Management, 8(3)*.
- Nuridin, S. (2023). Penerapan Prinsip 5C Upaya Memperkecil Resiko Kredit Macet terhadap Penyaluran Kredit pada PT Bankaltimtara Unit Samarinda. *Jurnal EKSIS, 19(1)*, 44-56.