

ANALISIS HASIL PENELITIAN

Mengacu kepada tujuan didirikannya Adira Finance sebagai perusahaan pembiayaan otomotif terbesar di Indonesia, yang dibuktikan berdasarkan jumlah karyawan lebih dari 28 ribu karyawan, dan jumlah piutang yang dikelola sebesar Rp 48,3 Triliun, dengan jumlah konsumen mencapai lebih dari 3,7 juta konsumen diseluruh Indonesia, Adira Finance memiliki Produk yaitu:

Seperti yang telah di jelaskan di BAB III, Adira Finance dalam usahanya, mampu menguasai pangsa pasar mencapai 5,4% untuk pembiayaan mobil baru.

Untuk pembiayaan motor, Adira Finance mampu menguasai pangsa pasar sebesar 12,6% di seluruh Indonesia. Dalam pembiayaan motor, Adira Finance mengelompokkan menjadi 2 yaitu

Keberhasilan Adira Finance dalam penjualan produk motor baru tidak lepas dari kerjasama yang dibangun dengan dealer-dealer disekitar wilayah pemasarannya, tentu dengan adanya kemudahan dalam proses-proses yang diberikan oleh kedua belah pihak yang tujuannya adalah

- b. Lembaga Keuangan Syariah (LKS) dibolehkan meminta nasabah untuk membayar uang muka saat menandatangani kesepakatan awal pemesanan.
- c. Dibolehkan adanya jaminan agar nasabah serius dengan pesannya.
- d. Harga sebenarnya adalah harga setelah diskon; karena itu diskon adalah hak Konsumen.
- e. Petugas yang bertanggung jawab akan perihal ke syariah-an di kantor cabang adalah DBM syariah cabang yang sudah diberikan sertifikasi syariah.

Dari konsep yang sudah diatur diatas, kebanyakan konsumen belum memahami dan belum menjadikan dasar pijakan untuk melakukan proses transaksi dalam pembiayaan leasing syariah, sehingga wajar, walaupun dengan hadirnya konsep leasing syariah ternyata wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen untuk produk leasing syariah masih belum bisa berkurang, bahkan tidak ada perubahan sedikitpun dibanding dengan produk leasing biasa (konvensional). Karena yang menjadi landasan konsumen dalam memilih produk leasing syariah tidak sesuai dengan konsep yang ada, hanya sebagai pembandingan untuk mendapatkan dengan lebih mudah dan murah, sesuai dengan pernyataan dari Ibu Iin dan Ibu Lindasari yang pernah peneliti wawancarai.

C. Implementasi sistem syariah dalam menangani konsumen overdue untuk produk leasing syariah di Adira Finance Surabaya.

Mengacu kepada aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, ternyata implementasi dari sistem syariah dalam menangani konsumen overdue untuk produk leasing syariah ternyata tidak jauh beda dengan sistem konvensional pada umumnya. Karena secara proses penanganan yang dilakukan Adira Finance terhadap konsumen overdue untuk produk leasing syariah sama persis dengan proses penanganan konsumen overdue untuk produk leasing konvensional. Hal ini dapat peneliti ketahui melalui data yang diberikan oleh Bpk. Jhon Berty sebagai HRD melalui buku pedoman peraturan perusahaan, dan melalui hasil wawancara peneliti dengan Bpk. Supri sebagai petugas yang bertanggung jawab atas proses collection.

Data yang peneliti dapatkan adalah proses penanganan yang dilakukan Adira Finance dalam menangani konsumen overdue terbagi sesuai dengan tingkat keterlambatannya. Bagi nasabah yang mengalami keterlambatan 1-3 hari, desk coll akan menghubungi nasabah via telepon untuk konfirmasi overdue, menggali penyebab overdue, meminta nasabah melakukan pembayaran, dan mencatat hasil penanganan serta janji bayar dan cara pembayaran yang akan dilakukan nasabah.

Dari kondisi diatas secara tidak langsung konsumen merasa adanya ketidaknyamanan, seolah-olah perusahaan tidak memberikan kepercayaan secara penuh terhadap konsumen yang overdue 1-4 hari, tanpa mencari tahu

Karena memang kondisi dari usaha yang Bpk. Syamsul Arif kerjakan sedang mengalami penurunan, keterlambatan Bpk. Syamsul Arif akhirnya bertambah menjadi satu bulan lebih, dan ada petugas Adira Finance yang datang kerumahnya untuk melakukan penagihan sambil menunjukkan surat tugas penarikan, hal ini juga ditemui oleh istrinya karena Bpk. Syamsul Arif juga sedang tidak ada dirumah. Kejadian yang kedua inilah yang menyebabkan pertengkaran hebat antara Bpk. Syamsul Arif dengan istrinya.

Off (Remedial Officer) kerumah atau tempat kerja nasabah yang bersangkutan dengan menggunakan STP (Surat Tugas Penarikan). Remedial Officer menangani nasabah Overdue (yang mengalami keterlambatan) 31-60 hari dan melakukan usaha penarikan unit dengan menggunakan surat tugas penarikan (ekskusi unit). Atau Remedial Officer menerima pembayaran angsuran apabila nasabah mau melakukan penyelesaian keterlambatannya dengan melakukan pembayaran dengan cara menulisnya dengan kuwitansi manual yang diberikan oleh perusahaan kemudian diserahkan kepada kasir untuk dilakukan pengimputan di sistem.

kaitannya dengan image perusahaan yang beredar dimasyarakat, seharusnya perusahaan lebih konsen terhadap pelayanan dalam proses penanganan konsumen overdue karena pada umumnya image negatif itu muncul akibat adanya tindakan yang menyebabkan ketidaknyamanan yang dirasakan konsumen walaupun hanya sebatas kejadian yang sederhana, akan tetapi memiliki efek yang sangat besar terhadap daya minat masyarakat untuk menggunakan jasa perusahaan sebagai solusi dalam pemenuhan kebutuhannya. Yang mana daya minat masyarakat itu adalah sumber kekuatan utama dalam mempertahankan kelangsungan operasional perusahaan pembiayaan.