Jurnal Global Ilmiah
Vol. 4, No. 1, Oktober 2026, pp 120-127
e-ISSN: 3026-5207
DOI: 10.55324/jgi.v4i1.440

Pengaruh Program Pemulihan PKM dan Motivasi Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Account Officer dalam Proses Penagihan sebagai Variabel Intervening di Unit Mekaar Area Depok 1

Kurnia Presty Hidayanti*, Siti Safaria
Perbanas Institute Jakarta, Indonesia
Email: kurniapresty88@gmail.com*

Keywords:
PKM Recovery Program, Work Motivation, Customer Collection Process, Account Officer Work Effectiveness, SEM-PLS.

This is an open access article under the CC BY-SA license.

Copyright © 2026 by Author. Published by Internasional Journal Labs

Abstract

Account Officers in microfinance institutions face challenges in maintaining customer repayment discipline and achieving work targets. Strengthening weekly group meetings and motivation may support work effectiveness through improved collection processes. This study examines the relationships between the Weekly Group Meeting (PKM) Recovery Program, work motivation, and Account Officer work effectiveness, with the customer collection process as a mediating variable in Mekaar Area Depok 1. A quantitative explanatory survey involved all 114 Account Officers across eight operational units using saturated sampling. Data were collected through questionnaires employing a Likert scale and analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling with SmartPLS 4. Measurement evaluation supported construct validity and reliability. The results showed that the PKM Recovery Program had significant positive direct and indirect effects on work effectiveness. Work motivation had no significant direct effect on work effectiveness but demonstrated a significant positive indirect effect through the collection process. The collection process fully mediated the motivation relationship and partially mediated the program relationship. The model explained 87.6% of collection process variance and 84.2% of work effectiveness variance. These findings suggest that strengthening program execution and translating employee motivation into structured collection practices can support Account Officer work effectiveness within the investigated units.

Kata Kunci:
Program Pemulihan PKM, Motivasi Kerja, Proses Penagihan Nasabah, Efektivitas Kerja Account Officer, SEM-PLS

Abstrak

ccount Officer pada lembaga pembiayaan mikro menghadapi tantangan operasional dalam menjaga kedisiplinan pembayaran nasabah dan mencapai target pekerjaan. Penguatan pertemuan kelompok mingguan dan motivasi pegawai berpotensi mendukung efektivitas kerja melalui perbaikan proses penagihan. Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh Program Pemulihan Pertemuan Kelompok Mingguan (PKM) dan motivasi kerja terhadap efektivitas kerja Account Officer dengan proses penagihan nasabah sebagai variabel intervening di Mekaar Area Depok 1. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif verifikatif melalui survei terhadap 114 Account Officer pada delapan unit dengan teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berskala Likert dan dianalisis melalui Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares menggunakan SmartPLS 4. Evaluasi model pengukuran menunjukkan bahwa konstruk memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Pemulihan PKM berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja secara langsung maupun melalui proses penagihan. Motivasi kerja tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap

efektivitas kerja, tetapi berpengaruh tidak langsung positif dan signifikan melalui proses penagihan. Proses penagihan memediasi sepenuhnya hubungan motivasi dengan efektivitas kerja dan memediasi sebagian hubungan program dengan efektivitas kerja. Model menjelaskan 87,6% variasi proses penagihan dan 84,2% variasi efektivitas kerja. Temuan ini mengindikasikan bahwa penguatan pelaksanaan program dan penyaluran motivasi melalui praktik penagihan terstruktur dapat mendukung efektivitas kerja Account Officer.

PENDAHULUAN

Perkembangan industri jasa keuangan di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir mengalami perubahan yang sangat pesat seiring dengan kemajuan teknologi informasi, digitalisasi proses bisnis, serta meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien (Otoritas Jasa Keuangan [OJK], 2024). Kondisi tersebut mendorong setiap lembaga keuangan untuk terus melakukan inovasi dalam sistem operasional maupun pengelolaan sumber daya manusia agar mampu meningkatkan daya saing dan mempertahankan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Baskoro & Anggraini, 2024; Cameron & Quinn, 2011; Chandra & Octavia, 2023; Creswell & Creswell, 2023; Robbins & Coulter, 2021). Efektivitas operasional tidak lagi hanya diukur dari pencapaian target bisnis, tetapi juga dari kemampuan perusahaan dalam mengelola alur kerja, meningkatkan produktivitas karyawan, memanfaatkan teknologi digital, serta menyederhanakan proses bisnis agar lebih efisien (Dessler, 2020; Ekaputra & Lestari, 2020; Fadhilah & Supriyadi, 2022; Firdauzi, 2024).

Salah satu lembaga pembiayaan yang terus melakukan transformasi operasional adalah PT Permodalan Nasional Madani (PNM) melalui Produk Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (Mekaar). Program Mekaar merupakan salah satu program pemberdayaan ekonomi masyarakat yang ditujukan kepada perempuan prasejahtera pelaku usaha ultra mikro melalui penyediaan pembiayaan berbasis kelompok tanpa agunan, yang disertai dengan pendampingan usaha secara berkelanjutan (Ghozali, 2021; Hair et al., 2021; Hasibuan, 2021; Heizer et al., 2020; Indrayani, 2024). Selain memberikan akses pembiayaan, PNM juga berupaya meningkatkan kapasitas usaha nasabah melalui pembinaan yang dilakukan secara rutin dalam kegiatan Pertemuan Kelompok Mingguan (PKM). Oleh karena itu, keberhasilan Program Mekaar tidak hanya ditentukan oleh tersalurnya pembiayaan, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas pendampingan dan efektivitas pelaksanaan PKM (Kasmir, 2018; Keuangan, 2024; Laksana & Puspita, 2022; Poerbowo & Pratminingsih, 2024; Riyadi & Saputri, 2022).

Dalam menjalankan kegiatan operasional Program Mekaar, Account Officer (AO) memiliki peran yang sangat penting sebagai ujung tombak perusahaan di lapangan. Account Officer bertanggung jawab melaksanakan berbagai aktivitas operasional, mulai dari sosialisasi kepada calon nasabah, survei kelayakan usaha, pembentukan kelompok, pencairan pembiayaan, pelaksanaan Pertemuan Kelompok Mingguan (PKM), penagihan angsuran, monitoring usaha nasabah, hingga penyelesaian administrasi operasional setiap hari. Kompleksitas tugas tersebut menyebabkan Account Officer memiliki tingkat mobilitas yang tinggi karena harus mengunjungi sejumlah kelompok nasabah yang tersebar pada

berbagai wilayah kerja sesuai dengan jadwal PKM yang telah ditentukan (PT Permodalan Nasional Madani [PNM], 2025).

Dalam pelaksanaan kegiatan operasional tersebut, salah satu aspek yang menjadi perhatian penting adalah kemampuan Account Officer dalam menjalankan proses penagihan nasabah. Proses penagihan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan operasional PNM Mekaar karena berkaitan dengan kedisiplinan pembayaran angsuran, tingkat kelancaran nasabah, serta keberlangsungan pengelolaan pembiayaan (Robbins & Judge, 2020; Siagian, 2023). Dalam praktiknya, proses penagihan tidak selalu berjalan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Account Officer menghadapi berbagai kondisi di lapangan, seperti nasabah yang tidak hadir pada saat jatuh tempo angsuran, keterlambatan pembayaran, perubahan kondisi usaha nasabah, maupun berbagai kendala lain yang dapat memengaruhi kelancaran proses penagihan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas kerja Account Officer tidak hanya ditentukan oleh kemampuan menyelesaikan tugas administratif, tetapi juga oleh kemampuan dalam melaksanakan proses penagihan secara konsisten dan mencapai target yang telah ditetapkan. Efektivitas kerja dalam konteks ini dapat dilihat dari kemampuan Account Officer dalam melaksanakan tugas sesuai dengan target, ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, kemampuan mencapai tujuan operasional, serta kemampuan menangani permasalahan yang muncul dalam proses pendampingan dan penagihan nasabah. Dengan demikian, efektivitas kerja Account Officer menjadi salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan dalam menjaga kualitas operasional Program Mekaar.

Permasalahan dalam pelaksanaan kegiatan tersebut juga menjadi perhatian di Area Depok 1. Berdasarkan data operasional Area Depok 1, pada Closing September 2025 yang merupakan periode sebelum Program Pemulihan PKM, jumlah nasabah yang jatuh tempo angsuran tercatat sebanyak 28.102 nasabah. Dari jumlah tersebut, sebanyak 13.057 nasabah hadir yang terdeteksi melalui face detection (FD), sehingga persentase FD secara keseluruhan berada pada angka 46,46 persen. Data tersebut menunjukkan bahwa pada periode tersebut tingkat kehadiran nasabah pada saat jatuh tempo angsuran masih berada di bawah 50 persen.

Selanjutnya, setelah pelaksanaan Program Pemulihan PKM, terdapat perubahan pada persentase FD di Area Depok 1. Pada Closing Desember 2025, persentase FD tercatat sebesar 61,34 persen, kemudian meningkat menjadi 63,77 persen pada Closing Maret 2026 dan mencapai 60 persen pada Closing Juni 2026. Secara keseluruhan, terdapat peningkatan sebesar 13,53 poin persentase dari September 2025 hingga Juni 2026. Perubahan tersebut memberikan gambaran adanya perkembangan dalam pelaksanaan proses penagihan dan kehadiran nasabah pada periode jatuh tempo setelah adanya Program Pemulihan PKM.

Selain data kehadiran nasabah pada saat jatuh tempo, perkembangan kondisi nasabah lancar juga menunjukkan perubahan selama periode pengamatan. Pada Closing September 2025, jumlah nasabah di Area Depok 1 tercatat sebanyak 41.715 nasabah, dengan jumlah nasabah lancar sebanyak 28.909 atau sebesar 69,3 persen. Pada Closing Desember 2025, persentase nasabah lancar meningkat menjadi 83,6 persen, kemudian menjadi 85,8 persen pada Closing Maret 2026 dan mencapai 88,8 persen pada Closing Juni 2026. Dengan demikian, selama periode September 2025 sampai dengan Juni 2026 terjadi peningkatan persentase nasabah lancar sebesar 19,5 poin persentase.

Meskipun secara keseluruhan menunjukkan perkembangan positif, perubahan tersebut tidak terjadi dengan tingkat yang sama pada seluruh unit di Area Depok 1. Pada indikator FD, misalnya, Unit M.TJH2 Tajurhalang 2 mengalami perubahan dari 44,6 persen pada September 2025 menjadi 61,81 persen pada Juni 2026. Unit M.TJHG Tajur Halang mengalami perubahan dari 51,01 persen menjadi 67,14 persen, sedangkan Unit M.PNM2 Pancoran Mas 2 mengalami perubahan dari 41,07 persen menjadi 73,93 persen. Perbedaan perkembangan antar unit tersebut menunjukkan bahwa pencapaian proses penagihan dan kehadiran nasabah masih memiliki variasi meskipun seluruh unit berada dalam Area Depok 1.

Variasi pencapaian tersebut menjadi penting untuk dikaji karena proses penagihan pada Program Mekaar sangat berkaitan dengan pelaksanaan tugas Account Officer di lapangan. Account Officer tidak hanya berhadapan dengan target penagihan, tetapi juga harus mampu membangun komunikasi dengan nasabah, melakukan pendampingan, memberikan pengingat pembayaran, melakukan tindak lanjut terhadap nasabah yang mengalami kendala pembayaran, serta memastikan kegiatan operasional berjalan sesuai dengan ketentuan perusahaan. Oleh karena itu, efektivitas proses penagihan dapat berkaitan dengan bagaimana Account Officer menjalankan tugas dan merespons berbagai kondisi yang dihadapi dalam pelaksanaan pekerjaannya.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam menghadapi kondisi tersebut adalah melalui Program Pemulihan PKM. Program ini menjadi bagian dari upaya untuk memperbaiki pelaksanaan kegiatan PKM serta mendukung pemulihan kondisi operasional yang berkaitan dengan aktivitas nasabah dan Account Officer. Program Pemulihan PKM dalam penelitian ini dipandang sebagai salah satu faktor yang perlu dikaji karena pelaksanaannya berkaitan dengan proses kerja Account Officer, khususnya dalam menjalankan aktivitas PKM dan penagihan nasabah. Namun demikian, perubahan indikator operasional yang terjadi setelah pelaksanaan program belum dapat secara langsung menunjukkan bahwa perubahan tersebut semata-mata disebabkan oleh Program Pemulihan PKM. Masih terdapat faktor lain yang dapat memengaruhi efektivitas kerja Account Officer, salah satunya adalah motivasi kerja.

Motivasi kerja menjadi aspek penting karena pelaksanaan tugas Account Officer membutuhkan konsistensi, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan menghadapi tekanan pekerjaan, serta kemauan untuk mencapai target yang telah ditentukan. Tingkat motivasi yang berbeda dapat menyebabkan perbedaan dalam cara individu melaksanakan tugas, menghadapi kendala nasabah, melakukan tindak lanjut penagihan, serta menyelesaikan pekerjaan operasional. Dalam konteks pekerjaan lapangan seperti pada Program Mekaar, motivasi kerja menjadi salah satu faktor yang secara teoritis dan empiris perlu diperhatikan dalam menjelaskan perbedaan efektivitas kerja.

Dengan demikian, peningkatan persentase FD dan nasabah lancar di Area Depok 1 pada periode September 2025 sampai dengan Juni 2026 memberikan gambaran mengenai adanya perubahan kondisi operasional setelah periode sebelum Program Pemulihan PKM. Namun, data tersebut sekaligus menunjukkan adanya variasi pencapaian antarunit yang menimbulkan pertanyaan mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan efektivitas kerja Account Officer. Kondisi tersebut menjadi dasar perlunya penelitian yang tidak hanya melihat perubahan indikator operasional secara deskriptif, tetapi juga menguji hubungan

antara Program Pemulihan PKM, motivasi kerja, proses penagihan nasabah, dan efektivitas kerja Account Officer secara kuantitatif.

Dalam penelitian ini, Proses Penagihan Nasabah ditempatkan sebagai variabel intervening yang berfungsi untuk melihat apakah Program Pemulihan PKM dan Motivasi Kerja memiliki hubungan dengan Efektivitas Kerja Account Officer melalui proses penagihan yang dilaksanakan kepada nasabah. Dengan model tersebut, penelitian tidak hanya menguji pengaruh langsung Program Pemulihan PKM dan Motivasi Kerja terhadap Efektivitas Kerja Account Officer, tetapi juga menguji pengaruh tidak langsung melalui Proses Penagihan Nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai pengaruh Program Pemulihan PKM dan Motivasi Kerja terhadap Efektivitas Kerja Account Officer dengan Proses Penagihan Nasabah sebagai variabel intervening menjadi relevan untuk dilakukan pada Unit Mekaar Area Depok 1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan efektivitas kerja Account Officer serta memberikan masukan bagi pengelolaan sumber daya manusia dan pelaksanaan operasional Program Mekaar, khususnya dalam meningkatkan efektivitas proses penagihan nasabah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif verifikatif dengan metode survei (Anggraini, 2022; Sekaran & Bougie, 2020; Sugiyono, 2022). Unit analisis dalam penelitian ini adalah seluruh Account Officer yang bertugas di 8 unit kerja Area Depok 1, dengan total populasi dan sampel sebanyak 114 responden menggunakan teknik saturated sampling (sampling jenuh). Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner berskala Likert 1 sampai 5. Teknik analisis data memanfaatkan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS) melalui software SmartPLS 4. Evaluasi model dilakukan melalui pengujian outer model (validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas) serta inner model (R^2, f^2, Q^2, dan pengujian hipotesis bootstrapping).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan rekapitulasi data demografi 114 responden, mayoritas Account Officer berada pada rentang usia 22–24 tahun (38,60%) dan 19–21 tahun (36,84%), dengan status belum menikah (85,09%). Sebagian besar responden memiliki masa kerja 1–2 tahun (38,60%) serta menempuh jarak perjalanan rumah ke kantor antara 10–20 KM (38,60%).

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

i. Uji Validitas Konvergen: Seluruh indikator memiliki nilai outer loading di atas 0,70 dan nilai AVE seluruh variabel melampaui 0,50 (Efektivitas Kerja = 0,725; Motivasi = 0,658; Program Pemulihan = 0,734; Proses Penagihan = 0,800), sehingga dinyatakan valid secara konvergen.

ii. Validitas Diskriminan: Kriteria Fornell-Larcker dan nilai HTMT (< 0,90) terpenuhi dengan baik, mengonfirmasi tidak adanya masalah multikolinearitas antar-konstruk.

iii. Uji Reliabilitas: Nilai Cronbach's Alpha (0,925–0,964) dan Composite Reliability (0,939–0,970) seluruh variabel bernilai di atas 0,70, membuktikan instrumen sangat reliabel.

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

1. R-Square (R^2): Variabel Proses Penagihan Nasabah mencatatkan angka 0,876 (kuat) dan Efektivitas Kerja AO sebesar 0,842 (kuat), menunjukkan kemampuan model dalam menerangkan varians data yang sangat tinggi.
2. Q-Square (Q^2): Nilai Q^2 Proses Penagihan Nasabah (0,689) dan Efektivitas Kerja AO (0,589) jauh di atas 0,0, mengonfirmasi predictive relevance model yang sangat kuat.

Uji Hipotesis (Bootstrapping)

Hasil pengujian statistik jalur langsung dan tidak langsung menggunakan SmartPLS 4 menunjukkan bahwa:

Motivasi → Efektivitas Kerja: Original Sample = -0,058; T-Statistics = 0,373; P-Value = 0,710 (p>0,05) → H1 Ditolak (Tidak berpengaruh langsung secara signifikan).

a Motivasi → Proses Penagihan: Original Sample = 0,592; T-Statistics = 6,888; P-Value = 0,000 → H2 Diterima (Positif dan signifikan).

b Program Pemulihan → Efektivitas Kerja: Original Sample = 0,454; T-Statistics = 3,545; P-Value = 0,000 → H3 Diterima (Positif dan signifikan).

c Program Pemulihan → Proses Penagihan: Original Sample = 0,374; T-Statistics = 4,415; P-Value = 0,000 → H4 Diterima (Positif dan signifikan).

d Proses Penagihan → Efektivitas Kerja: Original Sample = 0,545; T-Statistics = 3,001; P-Value = 0,003 → H5 Diterima (Positif dan signifikan).

e Motivasi → Proses Penagihan → Efektivitas Kerja: Original Sample = 0,323; T-Statistics = 3,095; P-Value = 0,002 → H6 Diterima (Full Mediation).

f Program Pemulihan → Proses Penagihan → Efektivitas Kerja: Original Sample = 0,204; T-Statistics = 2,189; P-Value = 0,029 → H7 Diterima (Partial Mediation).

Temuan penelitian ini menegaskan bahwa Motivasi Kerja yang tinggi tidak dapat secara otomatis mendongkrak Efektivitas Kerja Account Officer tanpa dieksekusi melalui tata kelola Proses Penagihan Nasabah yang disiplin. Pekerjaan lapangan pada pembiayaan mikro sangat terikat pada SOP baku, sehingga motivasi pegawai baru akan bermuara pada hasil kerja yang optimal apabila disalurkan melalui alur penagihan yang terstruktur (Full Mediation). Di sisi lain, Program Pemulihan PKM terbukti secara nyata memangkas hambatan operasional lapangan melalui zonasi, rute kunjungan, dan digitalisasi, serta memperkuat proses penagihan guna mendongkrak efektivitas kinerja secara menyeluruh (Partial Mediation).

KESIMPULAN

Penelitian terhadap 114 Account Officer pada delapan unit Mekaar Area Depok 1 menunjukkan bahwa Program Pemulihan Pertemuan Kelompok Mingguan (PKM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja, baik secara langsung maupun melalui proses penagihan nasabah. Sebaliknya, motivasi kerja tidak menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan terhadap efektivitas kerja, tetapi memiliki pengaruh tidak langsung yang positif dan signifikan melalui proses penagihan. Dengan demikian, proses penagihan berperan sebagai mediator penuh pada hubungan motivasi kerja dengan efektivitas kerja dan sebagai mediator parsial pada hubungan Program Pemulihan PKM dengan efektivitas kerja.

Model penelitian mampu menjelaskan 87,6% variasi proses penagihan dan 84,2% variasi efektivitas kerja. Temuan ini menegaskan pentingnya pelaksanaan Program Pemulihan PKM dan penyaluran motivasi kerja melalui proses penagihan yang terstruktur, konsisten, serta sesuai prosedur dalam mendukung efektivitas kerja Account Officer.

Penelitian selanjutnya disarankan memperluas cakupan wilayah dan melibatkan Account Officer dari lebih banyak unit Mekaar untuk menguji konsistensi temuan pada kondisi operasional yang berbeda. Penggunaan desain longitudinal atau kuasieksperimental dengan kelompok pembanding diperlukan untuk menilai perubahan efektivitas kerja sebelum dan sesudah Program Pemulihan PKM serta memperkuat penjelasan mengenai hubungan sebab akibat. Pengukuran berbasis kuesioner juga perlu dipadukan dengan data operasional objektif, seperti ketepatan pembayaran angsuran, penyelesaian tunggakan, kehadiran nasabah dalam PKM, dan waktu penyelesaian penagihan, agar hasil tidak hanya bergantung pada persepsi responden. Selain itu, penelitian berikutnya dapat memasukkan beban kerja, dukungan organisasi, kompetensi komunikasi, dan kondisi usaha nasabah sebagai variabel tambahan untuk menjelaskan faktor lain yang berkaitan dengan proses penagihan dan efektivitas kerja Account Officer.

PENDANAAN

Penulis menyatakan bahwa tidak ada dukungan finansial yang diterima untuk pelaksanaan penelitian ini dan/atau penerbitan artikel ini.

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan bahwa penelitian ini dilakukan tanpa adanya hubungan komersial atau finansial yang dapat ditafsirkan sebagai potensi konflik kepentingan.

KONTRIBUSI PENULIS

Penulis berkontribusi penuh dalam perumusan ide gagasan utama, melakukan pengumpulan data kepustakaan (library research), melakukan analisis dan interpretasi teks primer tokoh, serta penyusunan manuskrip. Seluruh penulis telah menyetujui versi akhir manuskrip.

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN ARTIFISIAL GENERATIF

Penulis menyatakan bahwa kecerdasan artifisial (AI) generatif digunakan dalam penyusunan manuskrip ini. Penulis mengakui penggunaan AI generatif untuk membantu meningkatkan kejelasan bahasa dan memperbaiki struktur tata bahasa manuskrip. Penggunaan tersebut dilakukan dengan mematuhi pedoman etika yang berlaku mengenai penggunaan dan pengungkapan AI generatif dalam penelitian ilmiah. Setiap penulis telah memberikan kontribusi intelektual yang substansial terhadap karya ini. Seluruh isi manuskrip telah ditelaah secara cermat untuk memastikan keakuratannya, dan penulis bertanggung jawab sepenuhnya atas integritas serta isi akhir manuskrip

REFERENSI

Anggraini, F. D. P. (2022). *Metodologi penelitian kesehatan dan kualitatif*. PT RajaGrafindo Persada.

Baskoro, T., & Anggraini, R. (2024). Pengaruh motivasi kerja dan pemberdayaan karyawan terhadap efektivitas kerja account officer. *Jurnal Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*, *6*(1), 40–52.

Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011). Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework. *Journal of Organizational Change Management*, *24*(2), 276–277. https://doi.org/10.1108/jocm.2011.02424baa.001

Chandra, A., & Octavia, L. (2023). Pengaruh program pemulihan kredit dan komunikasi persuasif terhadap pengembalian angsuran. *Jurnal Komunikasi Dan Bisnis*, *11*(2), 205–218.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.

Dessler, G. (2020). *Human Resource Management*. Pearson.

Ekaputra, D., & Lestari, M. (2020). Efektivitas penagihan lapangan sebagai intervening dalam hubungan kebijakan pemulihan dan kinerja. *Jurnal Perbankan Dan Keuangan*, *5*(3), 310–324.

Fadhilah, N., & Supriyadi, E. (2022). Peran intensitas penagihan sebagai variabel mediasi pengaruh motivasi terhadap kinerja AO. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, *10*(2), 145–159.

Firdauzi, M. (2024). Efektivitas peran account officer dalam mengelola risiko pembiayaan bermasalah pada lembaga keuangan mikro. *Jurnal Ekonomi Syariah*, *9*(1), 88–102.

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 25*. Badan Penerbit Undip.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications.

Hasibuan, M. S. P. (2021). *Manajemen sumber daya manusia*. PT Bumi Aksara.

Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (13th ed.). Pearson.

Indrayani, S. (2024). Strategi account officer dalam mengendalikan pembiayaan bermasalah melalui pendekatan kelompok mingguan. *Jurnal Perbankan Syariah*, *8*(2), 112–128.

Kasmir. (2018). *Manajemen perbankan*. PT RajaGrafindo Persada.

Keuangan, O. J. (2024). *Roadmap pengembangan dan penguatan perusahaan pembiayaan tahun 2024–2028*. Otoritas Jasa Keuangan.

Laksana, F., & Puspita, D. (2022). Mediasi proses penagihan pada pengaruh program penanganan pembiayaan terhadap kinerja AO. *Jurnal Riset Keuangan Syariah*, *4*(1), 15–28.

Poerbowo, S., & Pratminingsih, S. A. (2024). Analisis motivasi dan kinerja account officer pada pembiayaan ultra mikro. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, *14*(1), 45–60.

Riyadi, S., & Saputri, K. (2022). Peran penagihan nasabah dalam memediasi pengaruh motivasi kerja terhadap efektivitas kerja. *Jurnal Manajemen Keuangan Mikro*, *6*(3), 270–283.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management* (15th ed.). Pearson Education.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). John Wiley & Sons.

Siagian, H. (2023). Peran account officer dalam monitoring dan penagihan pembiayaan mikro. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan*, *11*(2), 140–155.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R\&D*. Alfabeta.