

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KREDIT  
MACET PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)  
Tbk. KANTOR CABANG SEMARANG**

**TUGAS AKHIR**



Disusun oleh:

Adhenila Mutiara Salsabila

NIM. 49402100002

**PROGRAM STUDI D-III AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG  
2024**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adhenila Mutiara Salsabila  
NIM : 49402100002  
Program Studi : DIII Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan Judul :

“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kredit Macet Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang”

Merupakan hasil karya sendiri (bersifat original), bukan merupakan tiruan atau duplikasi dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia untuk dicabut gelar yang telah saya peroleh.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Semarang, Mei 2024

Yang Menyatakan



Adhenila Mutiara Salsabila

(49402100002)

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Adhenila Mutiara Salsabila  
NIM : 49402100002  
Program Studi : DIII Akuntansi  
Judul : “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kredit Macet  
Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.  
Kantor Cabang Semarang”

Semarang, 15 Mei 2024

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



Dr. Indri Kartika, S.E., Akt., M.Si, CA

NIK. 211490002



## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Adhenila Mutiara Salsabila

NIM : 49402100002

Program Studi : DIII Akuntansi

Judul : “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kredit Macet Pada PT.  
Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang”

Telah berhasil dipertahankan dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Akuntansi pada Program Studi D-III Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Semarang, Mei 2024

Penguji 2

Penguji 1

Hani Werdi A, SE.,M.si.,Akt.,CA. NIK. 211414026  
Dr. Indri Kartika, S.E., Akt., M.Si.,CA  
NIK. 211490002

Mengetahui,

Ketua Program Studi D-III Akuntansi  
Fakultas Ekonomi UNISSULA



Ahmad Rudi Yulianto, S.E., M.Si.,AK. NIK. 211415028

## KATA PENGANTAR

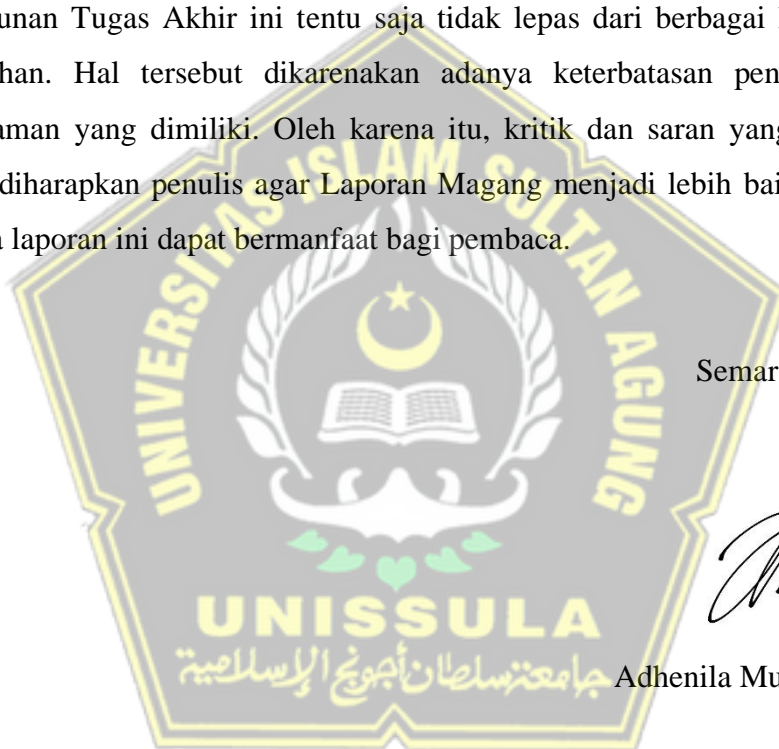
Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkah dan limpahan karunia-Nya penulis dapat menyusun Tugas Akhir ini yang berjudul “Restrukturisasi Kredit pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Semarang.” dengan baik. Penulisan Tugas Akhir ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi Diploma III di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Dalam menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini penulis tidak lepas dari bimbingan dan bantuan yang sangat berarti dari banyak pihak. Untuk itu perkenankanlah penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Prof. Dr. Heru Sulistyono, S.E. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Bapak Ahmad Rudi Yulianto, SE, M.Si, Ak., selaku Ketua Program Studi D-III Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Ibu Dr. Indri Kartika, S.E., Akt., M.Si, CA. tercinta selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Aji Desianto, selaku pembimbing magang pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang
5. Keluarga besar Suwanto tercinta, terimakasih untuk kasih dan sayang, semangat, perjuangan dan inspirasinya yang tiada henti hingga penulis bisa berada pada titik ini. mereka merupakan alasan terbesar penulis agar penulis bisa menjadi pribadi yang lebih baik, sukses dan kelak dapat membuat keluarga bangga.
6. Sahabat-sahabat penulis Anggita Fernanda, Dwi Wulan, Hasna Dwi Saida, Diny Eka P, Nadila Fauziah, Nur Rezki, Putri Alfianti, Vika Wira, Chykita Cheryl, Nita, Adelia Wahyu, Ainun Septika, yang telah memberikan motivasi, ide, dukungan serta mendengarkan keluh kesah penulis selama penulisan Tugas Akhir.
7. Muhammad Asdar Widyananda yang telah memberikan dukungan yang tiada

henti untuk penulis, dan membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir.

8. Teman-teman seperjuangan D-III Akuntansi Angkatan 2021. Khususnya kelas A, Terima kasih telah bersama dari semester 1 hingga semester akhir dan tiada henti memberikan dukungan dan selalu saling membantu.

Juga semua pihak yang telah memberi semangat serta dukungan selama ini, yang tidak dapat disebut satu persatu. Mudah-mudahan amal yang diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah S.W.T. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini tentu saja tidak lepas dari berbagai kesalahan dan kelemahan. Hal tersebut dikarenakan adanya keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis agar Laporan Magang menjadi lebih baik. Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.



Semarang, Mei 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'MS' or similar initials, followed by a period.

Adhenila Mutiara Salsabila

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
ABSTRAK .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Definisi Bank	6
2.1.1. Pengertian Bank	6
2.1.2. Fungsi Bank	6
2.2 Kredit	7
2.2.1. Pengertian Kredit	7
2.2.2. Jenis-Jenis Kredit	8
2.2.3. Tujuan Kredit	11
2.2.4. Fungsi Kredit	11
2.2.5. Unsur-Unsur Kredit	12
2.2.6. Analisis Pemberian Kredit	14
2.2.7. Penggolongan Kolektabilitas Kredit	15
2.2.8. Faktor-Faktor Penyebab Kredit Macet	16
2.2.9. Cara Mengatasi Kredit Bermasalah	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1. Jenis Penelitian	19

3.2. Objek Penelitian	19
3.3. Sumber Data	19
3.4. Metode Pengumpulan Data	20
3.5. Metode Analisis Data	20
<b>BAB IV HASIL PENGAMATAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>21</b>
4.1. Gambaran Umum PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, KC Semarang	21
4.1.1. Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	21
4.1.2. Struktur Organisasi Bank BTN	22
4.1.3. Visi-Misi Bank Tabungan Negara	26
4.2. Prosedur Pemberian Kredit	27
4.2.1. Tahap Permohonan Kredit	27
4.2.2. Tahap Verifikasi Data	28
4.2.3. Tahap Pemberian Putusan Kredit	29
4.2.4. Penilaian Kredit	29
4.2.5. Tahap Pencairan Akad Kredit	31
4.3. Penyebab Kredit Bermasalah	31
4.4. Analisis Deskriptif Penyelesaian Kredit Bermasalah	35
4.4.1.	31
4.4.2.	32
4.4.3.	33
4.4.4. Memberikan Surat Peringatan	37
4.4.5. Solusi Akhir Menyelesaian Untuk Keputusan Akhir	38
4.5. Pembahasan	40
4.5.1. Analisis Penyebab Kredit Bermasalah	40
4.5.2. Analisis Penyelesaian Kredit Bermasalah	42
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>45</b>
5.1. Kesimpulan	45
5.2. Saran	46
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>47</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>50</b>



## DAFTAR TABEL

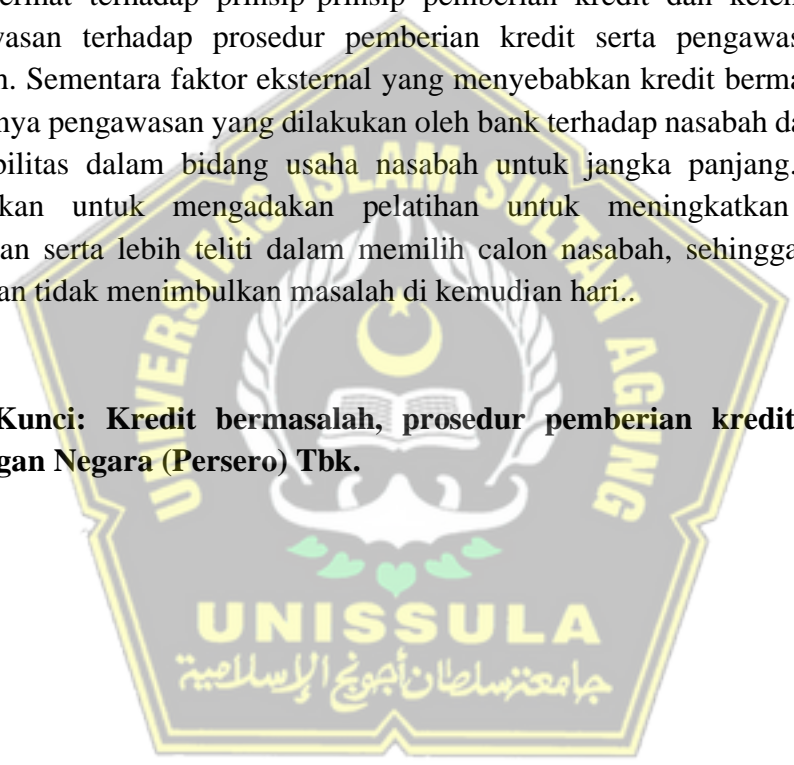
Tabel 1. 1 Kredit Bermasalah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	3
Tabel 4. 1 Kriteria Kolektabilitas pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	33
Tabel 4. 2 Laporan Data Nasabah Berdasarkan Kolektabilitas pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang tahun 2020-2022	34
Tabel 4. 3 Hasil NPL pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang berdasarkan presentase pada tahun 2020-2022	35
Tabel 4. 4 Daftar NPL	41



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor penyebab kredit bermasalah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Metode wawancara diperoleh data primer dari sumber pertama yaitu pejabat pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, KC Semarang dari wawancara. PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, data kualitatif dianalisis dengan metode deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang penyebab kredit bermasalah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, KC Semarang yang mendominasi disebabkan oleh Faktor internal melibatkan kurangnya analisis yang cermat terhadap prinsip-prinsip pemberian kredit dan kelemahan dalam pengawasan terhadap prosedur pemberian kredit serta pengawasan terhadap nasabah. Sementara faktor eksternal yang menyebabkan kredit bermasalah adalah kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh bank terhadap nasabah dan kurangnya profitabilitas dalam bidang usaha nasabah untuk jangka panjang. Bank BTN disarankan untuk mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi karyawan serta lebih teliti dalam memilih calon nasabah, sehingga kredit yang diberikan tidak menimbulkan masalah di kemudian hari..

**Kata Kunci:** Kredit bermasalah, prosedur pemberian kredit, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.



## ***ABSTRACT***

This research aims to identify the factors causing credit problems at PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. The interview method was used to obtain primary data from the first-hand source, which is the officials at PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, KC Semarang. Qualitative data from PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk were analyzed using a descriptive method employing a qualitative approach. The results indicate that the dominant factors causing credit problems at PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, KC Semarang are internal factors involving a lack of thorough analysis of credit principles and weaknesses in supervising credit procedures and customer oversight. Meanwhile, external factors causing credit problems include insufficient bank supervision of customers and lack of long-term profitability in customers' businesses. BTN is advised to conduct training to enhance employee competencies and to be more careful in selecting prospective customers, thus preventing future credit issues

**Keywords: Problematic Credit, Credit Granting Procedures, PT. State Savings Bank (Persero) Tbk**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Bank adalah lembaga keuangan yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan mendistribusikan dana tersebut kembali kepada masyarakat melalui pinjaman atau cara lain untuk memperbaiki kualitas hidup Masyarakat. Jumlah yang dikumpulkan dari masyarakat bisa berupa simpanan, rekening giro, dan deposito. Definisi bank Berdasarkan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, bank didefinisikan sebagai badan usaha yang mengumpulkan dana dari masyarakat melalui simpanan dan mendistribusikannya kembali kepada masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. Sementara itu, definisi bank dalam Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 yang merupakan perubahan dari Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya untuk tujuan yang sama, yaitu meningkatkan taraf hidup masyarakat secara umum. (Harahap et al., 2023).

Kredit adalah pemberian atau tagihan uang yang didasarkan pada persetujuan atau kesepakatan antara bank dan pihak lain, di mana pihak yang menerima pembiayaan atau debitur diharuskan untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut dalam jangka waktu yang telah ditentukan, dengan imbalan atau bagi hasil (D. . ; N. E. Sari, 2019). Bank akan memberikan kredit kepada debitur yang memerlukannya sesuai dengan prosedur yang berlaku. Debitur biasanya mengajukan kredit untuk keperluan konsumtif, yang dikenal sebagai kredit konsumtif, namun ada juga yang menggunakannya untuk investasi atau keperluan produktif, yang disebut kredit produktif. Contoh kredit konsumtif meliputi pinjaman untuk membeli rumah tinggal, berlibur, membeli mobil impian, dan sebagainya. Sementara itu, contoh kredit produktif adalah

pinjaman untuk membeli rumah yang akan disewakan atau digunakan untuk memulai usaha. Kredit bank dapat diajukan oleh seluruh masyarakat, baik perusahaan maupun individu..

PT. Bank Tabungan Negara (BTN) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang beroperasi di sektor perbankan. BTN bertekad untuk menjadi bank yang melayani dan mendukung penyediaan kredit serta pembiayaan di sektor perumahan. Dalam hal pemberian kredit Bank BTN akan menetapkan persyaratan kredit dan mengevaluasi kemampuan calon debitur dalam memenuhi kewajiban yang akan diberikan PT. Bank Tabungan Negara KC Semarang.

Sebagai bank, wajib untuk menyeleksi calon debitur dan mengawasi aktivitas mereka dalam pemberian kredit guna mengurangi risiko tidak kembalinya uang. Meskipun dengan prosedur yang telah menyeleksi debitur masih belum menjamin akan ketepatan debitur dalam menyelesaikan pinjamannya (Alfarizy et al., 2024). Berbagai masalah bisa muncul yang dapat mengakibatkan kredit bermasalah, baik dari pihak yang memberikan kredit maupun yang menerimanya.

Menurut Artesha, Kredit macet adalah jenis kredit yang tidak dapat dilunasi tepat waktu, entah itu secara sebagian atau sepenuhnya sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat sebelumnya. Kondisi kredit macet merupakan masalah serius bagi bank karena berpotensi mengganggu profitabilitas mereka secara signifikan. (Handayani & Yuliyanto, 2021). Seperti yang kita ketahui, pemberian kredit adalah salah satu sumber pendapatan bagi bank. Setiap bulan, bunga atau bagi hasil yang diterima dari debitur menjadi pendapatan bank. Tingkat kredit macet di bank diukur dengan presentase Non Performing Loan (NPL). Kredit macet juga dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap bank tersebut, yang mana kepercayaan ini sangat vital. Ketika kepercayaan masyarakat terhadap suatu bank merosot, mereka cenderung enggan menyimpan dananya di bank tersebut. Hal ini berpotensi menyebabkan bank kekurangan likuiditas karena kurangnya dana dari pihak ketiga. Oleh

karena itu, penanganan kredit macet merupakan prioritas utama bagi bank, terutama bagi Bank BTN yang dikenal karena penyaluran kredit kepemilikan rumahnya. Dalam hal ini, bank harus sangat selektif dalam memilih calon debitur dan harus mematuhi prosedur yang berlaku untuk mengurangi risiko kredit macet.

Suatu kredit dianggap macet jika pembayaran angsuran pokok dan bunga telah terlambat lebih dari 90 hari. Kredit yang kurang lancar adalah ketika pembayaran angsuran pokok atau bunga melebihi 30 hari. Sedangkan, kredit dikatakan lancar jika pembayaran angsuran pokok dan bunga dilakukan tepat waktu sesuai jadwal. (Yanda & Rahmazaniati, 2024).

Sebagai gambaran Bank BTN KC Semarang melalui laporan kredit memperlihatkan perkembangan penyaluran kredit berdasarkan kategori : Lancar, Kurang Lancar, Diragukan dan Macet. Dapat dilihat pada Tabel 1 dibawah ini :

**Tabel 1. 1 Kredit Bermasalah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk**

Tahun	Kredit Bermasalah (Dalam Jutaan)	Total Kredit yang di berikan	NPL
2020	Rp 148.465.369.968	Rp 2.700.028.162.667	5,5%
2021	Rp 118.768.010.579	Rp 2.813.569.090.897	4,22%
2022	Rp 147.043.511.433	Rp 2.944.985.830.485	4,99%

(Sumber : Bank BTN KC Semarang)

Berdasarkan pada table 1.1 diatas dapat dijelaskan persentase kredit macet dari tahun ketahun masih tergolong stabil yaitu pada tahun 2020 sebanyak 5,5%, 2021 persentase menurun berjumlah 4,22%, dan tahun 2022 mengalami peningkatan sebanyak 4,99%. Sedangkan untuk kolektabilitas Bank dalam bentuk rupiah diketahui kredit macet pada tahun 2020 yaitu sebesar 2.700.028.162.667, tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 2.813.569.090.897 dan pada tahun 2017 mengalami peningkatan lagi sebesar 2.944.985.830.485.

Dari keseluruhan jumlah kredit macet, dapat dikatakan bahwa Beberapa klien menghadapi kesulitan dalam mengembalikan pinjaman. Seperti yang terlihat dalam tabel di atas, terdapat jumlah pinjaman bermasalah (NPL) yang di timbulkan dari besarnya kredit macet pada setiap tahunnya. Kredit yang diberikan tanpa didahului oleh analisa kredit yang profesional dapat diragukan mutunya. Tujuan analisa kredit adalah menilai mutu permintaan kredit baru yang diajukan oleh calon debitur ataupun permintaan tambahan kredit terhadap kredit yang sudah pernah diberikan yang diajukan oleh debitur lama. Penilaian mutu pemberian kredit dapat memperkecil resiko adanya kredit bermasalah.

Memberikan pinjaman kepada klien memiliki risiko, seperti kemungkinan bahwa penerima pinjaman tidak dapat membayar pinjaman tepat waktu atau bahkan tidak membayar sama sekali. Kredit macet di BTN KC Semarang disebabkan oleh pemohon pinjaman yang dengan sengaja tidak membayar atau tidak memiliki kemampuan untuk mengembalikan pinjaman. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kredit Macet Pada PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk, KC Semarang”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Faktor apa saja yang menyebabkan kredit bermasalah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang?
2. Bagaimana cara penanganan kredit bermasalah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menentukan Faktor-faktor yang menyebabkan tinggi kredit macet pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan tinggi kredit macet pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian yang akan datang terutama yang berkaitan dengan kredit bermasalah.





## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Definisi Bank**

##### **2.1.1. Pengertian Bank**

Menurut hukum Republik Indonesia Nomor 10 tahun 1998 bagian 1 (2), Bank adalah lembaga yang mengumpulkan uang dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan mengalirkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau cara lainnya dengan tujuan meningkatkan standar hidup banyak orang (Mildayanti et al., 2022).

Sedangkan menurut Rahmadhani & Mawardi (2019), Bank adalah institusi yang menghubungkan individu yang memiliki kelebihan uang dengan individu yang kekurangan uang, memfasilitasi pembayaran, dan mencari profit. Dengan demikian, bank berperan sebagai pengumpul uang dari masyarakat dan mengalirkannya kembali melalui kredit

##### **2.1.2. Fungsi Bank**

Fungsi utama perbankan di Indonesia adalah mengumpulkan dan mengalirkan dana masyarakat untuk mendukung pembangunan nasional, pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi, stabilitas nasional, dan peningkatan standar hidup banyak orang.

Menurut Lupita et al (2021) Fungsi bank bagi masyarakat sebagai berikut ini :

##### *1. Financial intermediary*

Fungsi pertama bank adalah sebagai perantara keuangan. Sesuai dengan Undang-Undang No 10 Tahun 1998 tentang perbankan, bank memiliki tugas mengumpulkan dan mengalirkan uang dalam masyarakat melalui berbagai produk keuangan untuk memastikan distribusi keuangan merata.

##### *2. Agent of Trust*

Fungsi selanjutnya adalah sebagai agen kepercayaan bagi masyarakat, negara, dan pihak lain yang menggunakan layanannya. Sebagai agen

kepercayaan, bank harus dapat dipercaya dan memelihara nilai uang sesuai kepercayaan pengguna jasanya.

### 3. *Agent of Development*

Kehadiran bank memungkinkan masyarakat untuk meningkatkan pendapatan melalui investasi, konsumsi, distribusi, dan penggunaan uang lainnya, yang pada gilirannya akan memajukan pembangunan ekonomi suatu negara.

### 4. *Agent of Service*

Fungsi terakhir adalah sebagai agen layanan, di mana bank harus melayani berbagai kebutuhan keuangan masyarakat sebaik mungkin dan memperhatikan kepentingan para pengguna layanannya.

Secara keseluruhan, fungsi bank adalah menggerakkan roda perekonomian dengan menyediakan pembiayaan bagi pengusaha atau individu dalam melakukan transaksi dengan memberikan pinjaman atau kredit setelah mengevaluasi risiko dan kemampuan pembayaran peminjam.

## 2.2 Kredit

### 2.2.1. Pengertian Kredit

Kredit adalah pemberian dana atau tagihan yang harus dikembalikan dengan bunga setelah periode waktu tertentu, sesuai dengan perjanjian antara bank dan pihak lain. (Deswana et al., 2021).

Dalam bahasa Yunani, kredit disebut "creditum," yang berarti kepercayaan atau kebenaran (Rangga, 2019). Definisi kredit telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang kemudian diubah oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Kredit dijelaskan sebagai penyediaan dana atau tagihan yang harus dikembalikan dengan bunga berdasarkan perjanjian antara bank dan pihak lain (Irawati, 2021).

Kredit diberikan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui pinjaman dana atau investasi yang kemudian dikembalikan sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati pada awal pemberian kredit.

### 2.2.2. Jenis-Jenis Kredit

Salah satu kegiatan lembaga keuangan adalah menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau kredit. Menurut Mahesa et al (2021) kredit itu terdiri dari beberapa jenis, yaitu:

#### 1. Dilihat dari segi kegunaan

Jenis kredit dapat dilihat dari segi penggunaannya, apakah untuk kegiatan utama atau tambahan. Ada dua jenis kredit berdasarkan penggunaannya (Haling et al., 2019):

##### a. Kredit investasi

Kredit untuk perluasan usaha atau pembangunan proyek baru dengan masa pemakaian yang relatif lebih lama, biasanya untuk kegiatan utama perusahaan

##### b. Kredit modal kerja

Kredit untuk meningkatkan produksi dan operasional perusahaan.

#### 2. Dilihat dari segi tujuan kredit

##### a. Kredit produktif

Kredit untuk investasi dalam produksi barang atau jasa

##### b. Kredit konsumtif

Kredit konsumtif, digunakan untuk keperluan pribadi dan pembelian barang-barang konsumtif. Menurut Anggraeni & Handayani (2022) beberapa kredit yang termasuk dalam jenis kredit konsumtif antara lain:

1) Kartu Kredit Pinjaman tanpa agunan diberikan kepada individu yang memiliki kartu kredit dari bank tertentu setelah aplikasi disetujui.

#### 2) Kredit Perumahan

Kredit untuk membeli atau membangun properti seperti rumah atau ruko dengan properti tersebut sebagai jaminan

3) Kredit mobil

Kredit untuk pembelian kendaraan roda dua atau roda empat dengan kendaraan yang dibeli sebagai jaminan

4) Kredit Multiguna

Kredit konsumtif dengan tanah atau properti lain sebagai jaminan.

c. Kredit perdagangan

Kredit perdagangan untuk pembelian barang dagangan dengan pembayaran diharapkan dari penjualan barang tersebut.

3. Dilihat dari segi jangka waktu

Dalam konteks jangka waktu, kredit dapat dibagi menjadi beberapa kategori. Ini mencerminkan berbagai kebutuhan dan tujuan dari peminjam, serta memungkinkan bank untuk menyesuaikan produk dan layanan mereka sesuai dengan kebutuhan nasabah. Berikut adalah penjelasan mengenai kategori-kategori tersebut:

a. Kredit jangka pendek

Kredit jangka pendek, biasanya kurang dari satu tahun, untuk modal kerja.

b. Kredit jangka menengah

Kredit jangka menengah, satu hingga tiga tahun, yang dapat digunakan untuk modal kerja.

c. Kredit jangka panjang

Kredit jangka panjang, lebih dari tiga tahun atau lima tahun, untuk investasi seperti perkebunan atau manufaktur, atau untuk keperluan konsumtif seperti kredit perumahan

4. Kredit dilihat dari segi jaminan/agunannya.

Penting untuk memahami bahwa dalam proses pemberian kredit, aspek jaminan atau agunan juga menjadi pertimbangan yang sangat penting. Hal ini

mempengaruhi tingkat risiko yang ditanggung oleh pemberi kredit serta hak dan kewajiban dari kedua belah pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut. Dalam konteks ini, kredit dapat dibedakan berdasarkan keberadaan atau ketiadaan jaminan atau agunan yang digunakan. Kredit dengan atau tanpa jaminan, di mana jaminan bisa berupa barang atau tidak berwujud, untuk melindungi nilai kredit yang diberikan.

### **2.2.3. Tujuan Kredit**

Secara umum, tujuan pemberian kredit oleh lembaga keuangan dan program bagi masyarakat adalah untuk meningkatkan kesejahteraan dan memajukan perekonomian. (Fauzian & Sadiqin, 2021).

Menurut Anggraini (2021) tujuan kredit menurut penggunaannya adalah:

- a. Kredit konsumtif adalah kredit yang digunakan untuk membeli barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan manusia secara langsung.
- b. Kredit produktif digunakan untuk tujuan yang dapat meningkatkan manfaat, seperti investasi dalam barang modal atau modal kerja.
- c. Kredit likuiditas bertujuan membantu perusahaan yang mengalami kesulitan likuiditas dalam menjaga likuiditas minimalnya.

### **2.2.4. Fungsi Kredit**

Menurut Maulidya & Sungkono (2023) Fungsi kredit bagi masyarakat, antara lain dapat :

- a. Menjadi motivator dan dinamisor peningkatan kegiatan perdagangan dan perekonomian;
- b. Memperluas lapangan kerja bagi masyarakat;
- c. Memperlancar arus barang dan arus uang;
- d. Meningkatkan produktivitas dana yang ada;
- e. Meningkatkan daya guna (utility) barang;
- f. Meningkatkan kegairahan berusaha masyarakat;

- g. Memperbesar modal kerja perusahaan;
- h. Meningkatkan income per capita (IPC) masyarakat.
- i. Mengubah cara berpikir/bertidak masyarakat untuk lebih ekonomis.

### 2.2.5. Unsur-Unsur Kredit

Kredit yang diberikan oleh sebuah institusi didasarkan pada kepercayaan, yang berarti memberikan kredit sama dengan memberikan kepercayaan (Halim et al., 2023). Ini mengimplikasikan bahwa institusi kredit hanya akan memberikan kredit jika mereka yakin sepenuhnya bahwa penerima kredit akan mengembalikan pinjaman sesuai dengan ketentuan yang telah disetujui. Tanpa keyakinan ini, institusi kredit tidak akan melanjutkan menerima simpanan dari masyarakat.

Menurut Roswaty (2021) unsur-unsur yang terkandung dalam pemberian suatu fasilitas kredit adalah sebagai berikut:

#### 1. Kreditor

Kreditor adalah pihak yang memberikan kredit, seperti bank.

#### 2. Debitur

Debitur adalah pihak yang membutuhkan atau menerima pinjaman.

#### 3. Kepercayaan

Kepercayaan dalam pemberian kredit mengimplikasikan keyakinan bahwa kredit akan dikembalikan pada waktu yang telah ditentukan

#### 4. Kesepakatan

Kesepakatan antara pemberi kredit dan penerima kredit dituangkan dalam perjanjian atau akad kredit.

#### 5. Jangka Waktu

Setiap kredit memiliki jangka waktu pengembalian yang telah disepakati

#### 6. Resiko

Risiko tidak tertagih terjadi karena nasabah tidak membayar kreditnya, baik karena tidak mampu atau karena bencana alam.

#### 7. Balas Jasa

Pemberian fasilitas pinjaman atau kredit merupakan keuntungan bagi lembaga keuangan atau program balas jasa, yang biasanya dikenal sebagai bunga pinjaman atau bagi hasil. Di lembaga keuangan syariah, balas jasa dikenal sebagai bagi hasil, yang memiliki perhitungan berbeda dengan bunga pinjaman..

#### 2.2.6. Analisis Pemberian Kredit

Tiap permintaan kredit yang diajukan oleh calon peminjam harus diperiksa dengan cermat oleh manajemen kredit. Menurut Sari (2019) Dalam pemberian kredit, ada prinsip-prinsip yang harus diperhatikan yaitu prinsip:

##### 1. *Character*

*Character* karakter peminjam sangat berpengaruh pada kemauannya untuk mengembalikan kredit yang diterima. Namun, mengetahui karakter seseorang tidaklah mudah, maka penilaian karakter peminjam harus dilakukan dengan hati-hati dan seakurat mungkin. Informasi dari lembaga lain yang pernah memberikan kredit penting untuk hal ini..

##### 2. *Capacity*

*Capacity* mencerminkan kemampuan calon peminjam dalam mengelola usahanya dan sangat berhubungan dengan kemampuannya dalam melunasi kredit.

##### 3. *Capital*

Informasi mengenai modal perusahaan peminjam sangatlah penting. Modal yang dimaksud adalah modal sendiri atau nilai kekayaan bersih..

##### 4. *Collateral*

*Collateral* (jaminan kredit) Jaminan merupakan aset yang diberikan peminjam sebagai jaminan atas kredit yang diberikan. Manfaat dari jaminan ini sangat penting sebagai penjaminan atas kredit yang diberikan, agar kreditur dapat mendapatkan pengembalian kredit jika terjadi kemacetan yang disengaja oleh pihak peminjam.

## 5. *Conditions*

Yang dimaksud *conditions* disini adalah Kondisi perekonomian di tempat tinggal peminjam sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan usaha individu atau badan usaha

### 2.2.7. Penggolongan Kolektabilitas Kredit

Kolektabilitas kredit menunjukkan kemampuan peminjam dalam mengembalikan kredit sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat

Sesuai dengan surat edaran Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40/POJK.03/2019, penilaian kualitas aset Bank Umum dilakukan, kolektabilitas kredit di golongan dalam 5 kategori, yaitu :

#### 1. Kredit lancar

Jika seorang peminjam terus-menerus membayar keterlambatan dalam pembayaran pokok pinjaman, bunga yang tertunda, atau biaya tambahan karena penarikan, atau jika ada tunggakan pembayaran pokok namun masih dalam batas waktu tertentu sesuai dengan ketentuan kredit.

#### 2. Kredit Dalam Perhatian Khusus

Kredit masuk dalam perhatian khusus jika terjadi tunggakan pembayaran pokok atau bunga selama 90 hari.

#### 3. Kredit Kurang Lancar

Kredit dikategorikan kurang lancar jika pengembalian pokok dan pembayaran bunga mengalami penundaan lebih dari 90 hari hingga 120 hari.

#### 4. Kredit diragukan

Kredit diragukan adalah ketika pengembalian pokok pinjaman dan pembayaran bunganya mengalami penundaan lebih dari 120 hari hingga 180 hari dari jadwal yang ditentukan.

#### 5. Kredit Macet

Kredit macet terjadi ketika pengembalian pokok pinjaman dan pembayaran bunga mengalami penundaan lebih dari 180 hari sejak jatuh tempo menurut jadwal yang telah ditetapkan.



### 2.2.8. Faktor-Faktor Penyebab Kredit Macet

Kredit macet adalah ketika nasabah tidak mampu lagi membayar sebagian atau seluruh kewajibannya kepada bank sesuai yang telah disepakati. Faktor-faktor kredit macet adalah penyebab dari ketidakmampuan nasabah tersebut. Faktor-faktor penyebab kredit macet menurut Utama (2020) sebagai berikut :

#### a. Faktor Eksternal Bank

- 1) Adanya maksud tidak baik dari para debitur yang diragukan.
- 2) Adanya kesulitan atau kegagalan dalam proses likuiditas dari perjanjian kredit yang telah disepakati antara debitur dengan bank.
- 3) Kondisi manajemen dan lingkungan usaha debitur yang kurang mendukung.
- 4) Bencana atau kegagalan usaha yang tak terduga (misalnya: kebakaran, bencana alam) atau kegagalan usaha.

#### b. Faktor Internal Bank

- 1) Kekurangan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh para pengelola kredit.
- 2) Kebijakan perkreditan yang tidak ada pada bank terkait.
- 3) Organisasi dan manajemen dari bank tersebut kurang kuat.
- 4) Lemahnya organisasi dan manajemen dari bank yang bersangkutan.

### 2.2.9. Cara Mengatasi Kredit Bermasalah

Manajemen kredit harus mengevaluasi aplikasi kredit dari debitur untuk menentukan apakah akan disetujui atau ditolak, demi menghindari masalah pembayaran kredit di masa depan. Meskipun dilakukan dengan hati-hati, risiko kredit macet tetap ada. Menurut Harahap (2023) upaya yang dilakukan untuk penyelamatan terhadap kredit bermasalah antara lain:

#### 1. *Rescheduling*

Salah satu cara untuk mengatasi kredit bermasalah adalah dengan melakukan penjadwalan ulang pembayaran. Ini berlaku bagi debitur yang berusaha membayar

tetapi kesulitan memenuhi jadwal pembayaran yang telah disepakati.

## 2. *Reconditioning*

Upaya lain untuk menyelamatkan kredit adalah dengan merubah perjanjian awal secara keseluruhan atau sebagian. Harapannya, dengan perubahan ini, debitur bisa melunasi kewajibannya sepenuhnya. Hal ini bisa dilakukan dengan cara:

- a. Penurunan suku bunga;
- b. Pembebasan sebagian atau seluruh bunga yang tertunggak;
- c. Penundaan pembayaran bunga , yaitu pembayaran kredit oleh nasabah yang dibebankan sebagai pembayaran pokok pinjaman sampai dengan jangka waktu tertentu, kemudian pembayaran bunga dilakukan apabila nasabah sudah mampu.

## 3. *Restructuring*

Ini adalah usaha untuk mengubah struktur pembiayaan dasar dari pemberian kredit, contohnya dengan menambah jumlah kredit. Meskipun tujuan kegiatan pemberian kredit adalah untuk meningkatkan pendapatan bank, namun juga penting untuk mengendalikan dan mengurangi risiko terjadinya kredit macet. Pengendalian dan pengurangan risiko kredit macet bisa dilakukan dengan menerapkan prinsip manajemen kredit yang hati-hati. Teknik pengendalian kredit macet dapat dijelaskan sebagai proses menetapkan persyaratan dan prosedur yang cermat dalam pertimbangan kredit untuk mengurangi kemungkinan kredit tersebut tidak akan dibayar penuh.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang diterapkan dalam tugas akhir ini adalah Kualitatif Deskriptif. Kualitatif Deskriptif adalah menampilkan data apa adanya tanpa manipulasi, dengan memanfaatkan data untuk menjelaskan secara deskriptif (Adlini et al., 2022). Dalam penelitian kualitatif, tujuannya adalah untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek peneliti seperti perilaku, persepsi, motivasi tindakan, dan sebagainya secara holistik dan deskriptif, menggunakan kata-kata dan bahasa, dalam konteks alami dan dengan berbagai metode alami (Hasibuan et al., 2022).

#### **3.2. Objek Penelitian**

Objek Penelitian ini berhubungan dengan kredit macet pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Semarang. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kredit macet pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Semarang. Waktu Pelaksanaan Penelitian atau Magang dilakukan selama 2 bulan mulai dari tanggal 24 Juli – 8 September 2023.

#### **3.3. Sumber Data**

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder yaitu sebagai berikut :

##### **1. Data Primer**

Merupakan data utama dalam penelitian, yang diperoleh langsung dari sumbernya. Menurut Sugiyono (2018), sumber primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara yang penulis lakukan. Selain itu, penulis juga melakukan observasi lapangan dan

mengumpulkan data dalam bentuk catatan tentang situasi dan kejadian di perpustakaan.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya menurut orang lain atau lewat dokumen. Menurut sugiyono (2018). Dalam penelitian ini data skunder berupa data NPL dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Semarang.

### 3.4. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini membutuhkan sumber data yang diperoleh melalui pengumpulan data berupa kasus kredit macet yang dianalisis dengan mempelajari dan menelaah kasus permasalahan kredit macet yang terjadi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang dengan pedoman kepustakaan berupa buku-buku, atau literatur-literatur yang berhubungan dengan penelitian ini (Assyakurrohim et al., 2022).

Selain itu juga dilakukan wawancara dengan metode wawancara tidak terstruktur oleh bapak Aji Desianto selaku karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang Untuk mendapatkan data, informasi, dan keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini, digunakan pengalaman pernah mengalami permasalahan dalam pengembalian kredit, meskipun tidak sampai ke tingkat macet, serta melibatkan karyawan bank terkait

### 3.5. Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan metode deskriptif yaitu dengan membandingkan teori dengan praktek yang ada di Bank BTN. Adapun analisis yang akan di bandingkan sebagai berikut :

1. Faktor-Faktor yang menyebabkan Kredit bermasalah.
2. Cara Mengatasi Kredit Bermasalah.

Selanjutnya diberikan penilaian sejauh mana kesesuaian praktek dengan teori, interpretasi hasil wawancara, pengambilan kesimpulan dan diberikan rekomendasi perbaikannya



## **BAB IV**

### **HASIL PENGAMATAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, KC Semarang**

##### **4.1.1. Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk**

Bank BTN adalah perusahaan milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang layanan keuangan perbankan. Awal mula sejarah Bank BTN bermula dari pendirian Postspaarbank di Batavia pada tahun 1897 pada masa pemerintahan Belanda. Pada 1 April 1942, pemerintahan Jepang mengambil alih Postspaarbank dan mengubah namanya menjadi Tyokin Kyoku. Setelah Indonesia merdeka, pemerintah Indonesia mengambil alih Tyokin Kyoku dan mengubah namanya menjadi Kantor Tabungan Pos RI, yang kemudian menjadi satu-satunya lembaga tabungan di Indonesia.

Pada 9 Februari 1950, nama Kantor Tabungan Pos RI diubah menjadi Bank Tabungan Pos sesuai keputusan pemerintah. Tahun 1963, melalui Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang, nama bank ini kembali diubah menjadi Bank Tabungan Negara (BTN). Transformasi ini juga mengarahkan fokus BTN menjadi bank yang memberikan kredit perumahan rakyat. Pada 1974, pemerintah Indonesia meluncurkan program Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang menjadi momen penting bagi BTN sebagai bank yang berfokus pada pembiayaan perumahan. Pada 1976, BTN mulai menerapkan KPR pertamanya di Indonesia.

Bank BTN terus berkembang dalam bisnis perumahan dan pada tahun 1989 menerbitkan obligasi pertamanya. Pada 1992, status Bank Tabungan Negara diubah menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) berkat keberhasilannya dalam bisnis perumahan melalui KPR. Dengan status baru ini, Bank BTN bisa beroperasi sebagai bank umum dan mulai mengembangkan layanan perbankan yang lebih luas.

BTN terus mengembangkan produk kredit perumahan, termasuk KPR bersubsidi dan non-subsidi, serta mulai menawarkan produk perbankan lain untuk mendukung pembiayaan perumahan dan sektor konstruksi.

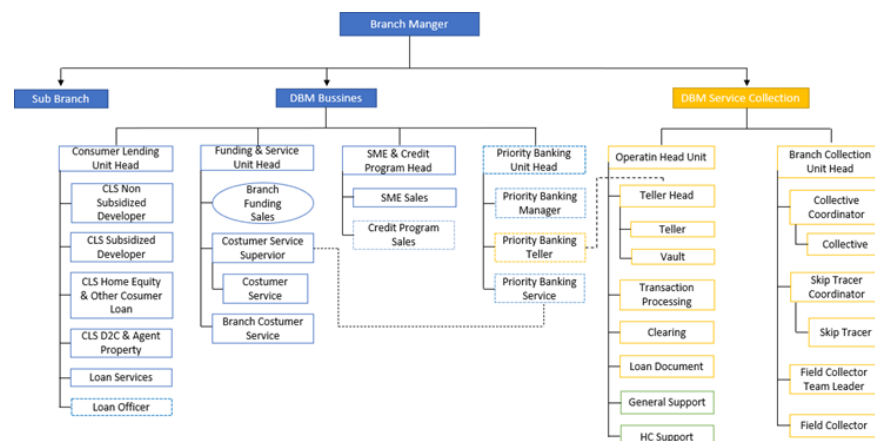
Keberhasilan BTN dalam bisnis KPR juga membawanya menjadi Bank Devisa pada tahun 1994, dengan layanan seperti penerbitan Letter of Credit (L/C) dan pembiayaan usaha dalam mata uang asing. Meski demikian, BTN tetap fokus pada perannya sebagai penyedia KPR bagi masyarakat menengah ke bawah.

Memasuki era modern dan digitalisasi (2000-an ke atas), BTN memperkenalkan layanan perbankan digital dan meningkatkan efisiensi layanan kredit melalui teknologi. Bank ini juga memperluas portofolio kreditnya ke sektor lain, meskipun tetap menjaga fokus utama pada kredit perumahan.

Dalam perkembangannya, BTN menerima berbagai penghargaan, termasuk menjadi Bank Terbaik Indonesia pada Anugerah Perbankan Indonesia VI 2017. Penghargaan ini memperkuat optimisme BTN untuk terus mencatatkan kinerja positif dan mencapai tujuan bisnis di masa depan. Pada tahun yang sama, BTN juga melakukan Penawaran Umum Saham Perdana (IPO) dan terdaftar di Bursa Efek Indonesia.

#### 4.1.2. Struktur Organisasi Bank BTN

Berikut adalah Struktur Organisasi yang ada di Bank Tabungan Negara



## Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Bank BTN

### 1. Branch Manager (Kepala Cabang)

Tugas utama, fungsi, dan tanggung jawab kepala cabang meliputi:

- a. Mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan operasional bisnis di kantor cabang dan outlet di bawahnya serta berkoordinasi dengan kantor wilayah untuk mencapai target bisnis yang ditetapkan.
- b. Mengelola, mengevaluasi, dan memantau pelaksanaan program pemasaran dan penjualan bisnis funding (giro, tabungan, deposito) dan lending (konsumer, SME, credit program), termasuk layanan pendukung transaksinya, untuk memastikan pencapaian target penjualan.
- c. Mengelola kegiatan operasional dan optimalisasi fungsi support (Human Capital, Service Quality, pengadaan barang dan jasa, jaringan kantor, dukungan IT) guna memastikan operasional dan fungsi support berjalan baik di kantor cabang dan outlet.
- d. Memastikan pengelolaan operasional dan pelaporan terkait penerapan program APU dan PPT sesuai standar dan target yang ditetapkan.
- e. Melakukan review dan persetujuan terhadap hasil individual assessment dan evaluasi penurunan nilai yang diajukan staf terkait Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN) dan implementasi PSAK 71.
- f. Membangun hubungan dengan nasabah, debitur, dan mitra bisnis untuk optimalisasi bisnis.
- g. Menyetujui kelayakan konsumen sesuai batasan untuk mendukung target bisnis kantor cabang dan outlet.



## 2. DBM Service Collection

Tugas dan fungsinya meliputi:

- a. Menyusun kebijakan dan strategi dalam pengelolaan SDM.
- b. Menyusun kebijakan dan strategi dalam pengelolaan operasional.
- c. Mengevaluasi penempatan SDM yang berkualitas dan produktif.

## 3. Operating Unit Head

Tugasnya meliputi :

- a. Mengawasi proses transaksi di loket, front liner, kas besar, dan administrasi nasabah untuk memastikan akurasi transaksi.
- b. Menghitung batas minimum dan maksimal kas untuk memastikan akurasi transaksi.
- c. Mengawasi dan memeriksa pemeliharaan dan perbaikan infrastruktur (ATM), hardware, software, dan database untuk kelancaran operasional kantor cabang.
- d. Mengawasi dan memeriksa proses OTS, LPA, rekonsiliasi SL-GL agar ditindaklanjuti oleh unit kerja terkait sesuai standar dan target yang ditetapkan.
- e. Memastikan kebenaran proses terkait absensi pegawai, penilaian, perencanaan pengembangan pegawai, dan administrasi data kepegawaian untuk menjaga akurasi data.
- f. Memastikan kebenaran proses penerimaan aktiva tetap dari kantor pusat dan proses penyusutan susulan aktiva tetap.
- g. Mengawasi pengadaan barang (inventaris, aktiva tetap, dan barang penunjang operasional) serta memonitor efektivitas dan efisiensi biaya.
- h. Melakukan rekrutmen dan memastikan kebenaran proses pembinaan tenaga outsourcing untuk mencapai kualitas layanan yang dapat diukur.

- i. Memantau penyelesaian pengaduan atau klaim nasabah sesuai service level yang ditetapkan.
  - j. Mengawasi Perjanjian Kerjasama (PKS) dengan notaris dan KJPP serta penilaian kinerjanya.
  - k. Menyetujui dan memvalidasi dana jaminan, dana bantuan, dokumen pelunasan, dan pengelolaan backtrack e-loan.
  - l. Mengelola user ID IBDS, user lokal (BSO 2) KC dan CBC, serta pemindahan vault KC dan outline-nya.
  - m. Mengelola BDS lokal (create, modify, delete), e-loan, dan green screen (reset)
4. Branch  
Collection Unit  
Tugasnya meliputi :
- a. Melakukan tinjauan lokasi sesuai prosedur Bank BTN.
  - b. Menyimpan dokumen pokok.
  - c. Membuat laporan penilaian akhir untuk rumah yang akan akad kredit.
5. Collective Coordinator  
Tugas dan fungsinya meliputi :
- a. Mengkoordinasi staf untuk pengecekan binaan collective terkait debitur yang bekerja sama dengan BTN.
  - b. Membuat dashboard target dan pencapaian bulanan.
  - c. Melakukan evaluasi.
6. Skip Tracer Coordinator  
Tugas dan fungsinya meliputi :
- a. Melakukan visitasi ke debitur.
  - b. Mengumpulkan berkas restrukturisasi jika ada pengajuan.
  - c. Memperbarui nomor handphone, kepemilikan, dan email di aplikasi e-call.

d. Melakukan pembinaan kepada debitur.

#### 7. Field Collector

Tugas dan fungsinya meliputi :

- a. Mengkoordinasi staf untuk pengecekan binaan Skip Tracer Staff terkait pembinaan debitur dari coll 3.
- b. Membuat rencana kerja dengan pemetaan debitur untuk visitasi.
- c. Mencetak surat peringatan 3 atau somasi dan membuat dashboard target realisasi dan evaluasi.
- d. Membuat profile link untuk binaan selanjutnya.

#### 4.1.3. Visi-Misi Bank Tabungan Negara

Bank Tabungan Negara memiliki visi dan misi sebagai berikut.

##### 1. Visi Bank BTN

Menjadi The Best Mortgage Bank di Asia Tenggara pada tahun 2025

##### 2. Misi Bank BTN

- a. Secara aktif mendukung pemerintah dalam memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan rumah.
- b. Mewujudkan kehidupan yang diimpikan jutaan rakyat Indonesia melalui penyediaan rumah yang layak.
- c. Menjadi home of Indonesia's best talent.
- d. Meningkatkan shareholder value dengan fokus pada pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan sebagai perusahaan blue chip dengan manajemen risiko yang kokoh.
- e. Menjadi mitra keuangan bagi para pemangku kepentingan dalam ekosistem perumahan dengan menyediakan solusi menyeluruh dan layanan terbaik melalui inovasi digital.

#### 4.2. Prosedur Pemberian Kredit

Perjanjian kredit di Bank ini dibuat dalam dua bentuk: perjanjian notaril dan perjanjian kredit di bawah tangan. Perjanjian kredit notaril dibuat dan ditandatangani oleh pihak kreditur dan debitur di hadapan Notaris, menjadikannya akta otentik. Sementara itu, perjanjian kredit di bawah tangan disiapkan dan dibuat oleh bank, lalu ditawarkan kepada nasabah atau calon debitur untuk disetujui.

#### **4.2.1. Permohonan Kredit**

Calon debitur mengajukan permohonan secara tertulis kepada PT. BTN (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang. Saat calon debitur datang, mereka diterima dan dilayani oleh Customer Service, kemudian mengisi dan menandatangani formulir pengajuan kredit yang telah disediakan oleh bank. Customer Service memberikan informasi mengenai kredit yang diajukan dan memastikan calon debitur memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Persyaratan tersebut mencakup fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku, fotokopi Kartu Keluarga (KK), fotokopi jaminan, dan Surat Keterangan Usaha.

#### **4.2.2. Verifikasi Data**

Customer Service memeriksa kelengkapan berkas calon debitur. Jika berkas sudah lengkap, CS akan memeriksa rekam jejak calon debitur melalui sistem BI checking menggunakan data SID (Sistem Informasi Nasabah). Setelah data SID keluar, CS membuat Surat Keterangan Permohonan Pinjaman (SKPP). Kepala Cabang kemudian memeriksa ulang berkas nasabah dan memberikan disposisi kepada AO (Account Officer) untuk ditindaklanjuti. AO melakukan prescreening dan kunjungan lapangan ke lokasi usaha nasabah dengan membawa berkas yang telah diajukan. Selama survei, AO dan timnya menganalisis dan mengevaluasi kondisi nasabah dan usahanya, termasuk objek jaminan seperti rumah kost, untuk menilai kelayakan jaminan dan mengumpulkan informasi harga aset jika terjadi masalah kredit. Survei juga dilakukan di tempat usaha untuk menilai kelancaran

usaha, omset, perizinan, dan pertanggungjawaban usaha. Analisis ini bertujuan untuk menetapkan tingkat risiko debitur dan fasilitas kredit yang diajukan. Mantri kemudian membuat Laporan Kunjungan Nasabah (LKN) yang berisi rekomendasi kredit untuk BTN. LKN ini dimasukkan ke dalam berkas nasabah dan direkomendasikan kepada CS untuk diverifikasi. CS memeriksa data nasabah dalam sistem BTN, dan setelah diverifikasi, berkas diserahkan kepada Kepala Cabang untuk keputusan kredit.

#### **4.2.3. Tahap Pemberian Putusan Kredit**

Pada tahap ini, calon debitur akan menerima keputusan kredit yang mencakup persetujuan atau penolakan terhadap permohonannya. Setelah Kepala Cabang menerima berkas, keputusan diterima atau ditolak akan diberikan. Jika laporan survei mantri menunjukkan masalah, keputusan akan segera diambil. Setelah Kepala Cabang memutuskan, berkas dikembalikan kepada Customer Service (CS). Jika kredit ditolak, CS akan menghubungi nasabah untuk memberitahukan bahwa permohonan kreditnya tidak disetujui. Jika disetujui, berkas akan ditindaklanjuti oleh CS. Bank BTN akan menghubungi calon debitur untuk konfirmasi beberapa hari setelah pengajuan kredit. Biasanya, keputusan diberikan dalam 3-5 hari setelah pendaftaran, tergantung kelengkapan persyaratan. Jika disetujui, calon debitur akan menerima SPPK yang berisi detail seperti data debitur, jenis fasilitas kredit yang disetujui, persyaratan, jaminan, dan lainnya. Surat ini akan ditandatangani oleh kreditur dan calon debitur.

#### **4.2.4. Penilaian Kredit**

Dalam proses pemberian kredit, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk sangat memegang prinsip kehati-hatian dengan pedoman berikut :

- a. Character (Watak): Bank menilai watak calon debitur untuk mengetahui tanggung jawabnya, dengan memperhatikan data yang disampaikan dalam permohonan kredit. Data yang tidak benar atau palsu dapat mempengaruhi kelancaran pengembalian kredit.
- b. Capacity (Kemampuan): Bank menilai kemampuan calon debitur dalam mengelola proyek atau usaha yang akan dibiayai dengan kredit, termasuk latar belakang pendidikan dan pengalaman di bidang usaha tersebut.
- c. Capital (Modal): Penilaian modal dilakukan dengan menganalisis laporan keuangan yang disampaikan calon debitur, biasanya dua tahun terakhir. Analisis ini untuk mengetahui kemampuan debitur dalam mengelola keuangan dan permodalan.
- d. Collateral (Jaminan): Penilaian didasarkan pada barang-barang yang dijaminan oleh calon debitur. Bank menaksir nilai barang tersebut untuk memastikan dapat menutup kredit jika debitur tidak melunasi utangnya.
- e. Condition of Economy: Bank menilai situasi politik, sosial, ekonomi, dan kondisi sektor usaha calon debitur untuk meminimalisir risiko yang mungkin timbul akibat kondisi ekonomi dan persaingan di lingkungan usaha debitur. Bank juga mengikuti ketentuan Bank Indonesia, seperti Batas Umum Pemberian Kredit (BMPK), Loan to Deposit Ratio (LDR), Capital Adequacy Ratio (CAR), dan alokasi jumlah kredit untuk golongan usaha tertentu.

#### **4.2.5. Tahap Pencairan Akad Kredit**

Setelah semua persyaratan terpenuhi dan disetujui, kredit diikat oleh perjanjian kredit. Customer Service (CS) mencatat persetujuan dalam register dan mempersiapkan pencairan. CS memberitahu calon debitur tentang persetujuan kredit, menyiapkan SPPK, dan mengisi

kuitansi pencairan. Sebelum pencairan, CS memastikan semua dokumen ditandatangani oleh debitur. Setelah persetujuan kedua belah pihak, debitur dapat mengambil dana pinjaman di kantor cabang. CS menghubungi nasabah untuk memberitahu persetujuan dan persyaratan yang harus dibawa. Nasabah datang ke bank dengan membawa dokumen yang diperlukan, membuat Surat Perjanjian Hutang (SPH), Surat Kuasa Debet Rekening, Surat Pernyataan, dan kuitansi. CS memvalidasi kuitansi untuk teller, yang kemudian memanggil nasabah untuk menerima uang dan buku tabungan. Setelah itu, nasabah dapat kembali ke rumah.

#### **4.3. Penyebab Kredit Bermasalah**

Dalam perjanjian kredit di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang, debitur harus mengembalikan pinjaman dan membayar bunga sesuai perjanjian, serta mematuhi semua kewajiban yang ditetapkan oleh kreditur. Jika salah satu kewajiban ini tidak dipenuhi, maka debitur dianggap wanprestasi.

Berdasarkan wawancara dengan karyawan Bank BTN, terdapat dua faktor utama penyebab kredit macet di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang, yaitu faktor internal dan eksternal :

##### **1. Faktor Internal**

Faktor internal berasal dari kesalahan di pihak bank sendiri. Kredit macet dapat terjadi akibat kesalahan analisis dan kurangnya ketelitian dalam menganalisis kredit. Contohnya, Kredit Usaha Rakyat diberikan kepada calon debitur yang tidak memiliki usaha yang layak dan menguntungkan. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa Bank BTN kurang teliti dalam mengumpulkan informasi mengenai debitur yang mengalami kredit macet. Beberapa debitur meminjam dari lembaga lain tanpa sepengetahuan bank dan memiliki gaji yang tidak mencukupi untuk membayar angsuran, sehingga bank mengalami kesulitan dalam penagihan karena debitur juga memiliki hutang di tempat lain.

## 2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal berasal dari debitur itu sendiri dan dibagi menjadi dua kategori: kesengajaan dan ketidaksengajaan.

### a. Unsur Kesengajaan

Debitur dengan sengaja tidak membayar kepada bank, menunjukkan niat buruk yang menghambat proses pengembalian kredit. Debitur bisa saja menggunakan kredit untuk tujuan yang tidak bertanggung jawab, seperti memalsukan akta kepemilikan tanah yang dijadikan jaminan. Ada juga kasus debitur yang melarikan diri sehingga sulit untuk ditagih.

### b. Unsur Ketidaksengajaan

Dalam hal ini, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang dianggap kurang teliti dan mendalam dalam menganalisis serta mengumpulkan informasi tentang debitur, sehingga kredit bermasalah tidak dapat dihindari. Debitur yang memperoleh kredit dari bank memiliki karakter yang beragam. Kenyataannya, selalu ada sebagian debitur yang, karena berbagai alasan, tidak dapat mengembalikan kredit kepada bank. Hal ini menyebabkan terjadinya wanprestasi atau ingkar janji.

Adapun yang di katakana kredit bermasalah adalah kredit yang dalam pembayarannya mengalami penunggakan yang sudah mencapai perjanjian yang telah disepakati, Adapun batas-batas yang di katakana kredit bermasalah adalah dapat di lihat dari table 5.2

**Tabel 4. 1**

**Kriteria Kolektabilitas pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk**

No	Kriteria	Lamanya (hari)
1	Kurang Lancar	90
2	Diragukan	120
3	Macet	180



Dari data pada table 4.1 diatas maka dapat dilihat dari data kriteria bahwa kurang lancar adalah apabila kredit tidak dibayar selama 90 hari. dikatakan kredit diragukan apabila kredit tidak dibayar selama 120 hari dan kredit macet apabila kredit tidak dibayar selama 180 hari.

Sebelum dilakukan penanganan kredit bermasalah maka dapat dilihat table 4.2 dibawah, tentang banyaknya jumlah kredit bermasalah disetiap tahunnya di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang dalam pembayaran kreditnya mengalami penunggakan.

**Tabel 4. 2**  
**Laporan Data Nasabah Berdasarkan Koletabilitas pada PT. Bank Tabungan**  
**Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang tahun 2020-2022**

Tahun	Kredit Lancar	Kredit Lancar	Kredit Kurang Lancar	Kredit Diragukan	Kredit Macet
2020	Jumlah Rekening (orang)	27.652	1,293	604	662
	Jumlah saldo (Rupiah)	2.551.562.792.669	77.546.563.098	34.249.938.903	36.668.817.967
2021	Jumlah Rekening (orang)	28.483	988	608	1,111
	Jumlah saldo (Rupiah)	2.694.801.080.318	58.228.757.709	33.598.004.964	26.941.247.906
2022	Jumlah Rekening (orang)	28.771	1.165	777	510
	Jumlah saldo (Rupiah)	2.797.942.319.052	80.182.807.424	44.482.319.917	22.378.384.093

(Sumber : PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Tahun 2020-2022)

Dari tabel 4.2 dapat kita lihat jumlah kredit bermasalah di tahun 2020-2022, dari data di atas dapat dilihat kredit kurang lancar paling tinggi pada tahun 2022, kredit diragukan paling tinggi terjadi pada tahun 2022, dan kredit macet paling tinggi terjadi pada tahun 2020, dan dari data di atas kita dapat melihat nilai kredit bermasalah dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang.

**Tabel 4. 3**

**Hasil NPL pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang berdasarkan presentase pada tahun 2020-2022**

Tahun	Jumlah (KL,D,M)	Total Kredit	NPL
2020	148.465.369.968	2.700.028.162.667	5,50%
2021	118.768.010.573	2.813.569.090.897	4,22%
2022	147.043.511.433	2.944.985.830.485	4,99%

(Sumber : PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Tahun 2020-2022)

Berdasarkan tabel 5.4 dapat dilihat bahwa PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang dihitung pertahun dari tahun 2020 hingga tahun 2022 menunjukkan bahwa pada tahun 2020 persentase NPL sebesar 5,50% , pada tahun 2021 NPL menurun sebesar 4,22% dan di tahun 2022 NPL kembali meningkat sebesar 4,99% .

#### **4.4. Analisis Deskriptif Penyelesaian Kredit Bermasalah**

##### **4.4.1. Rescheduling (Penjadwakan kembali)**

Dalam penyelesaian kredit bermasalah dengan penangannya yang menggunakan *rescheduling* (penjadwalan kembali), Mengubah beberapa ketentuan perjanjian kredit terkait jadwal pengembalian atau

jangka waktu kredit, termasuk masa tenggang, dapat dilakukan dengan cara berikut:

- a. Memperpanjang jangka waktu kredit, yaitu memberikan keringanan kepada debitur dengan memperpanjang waktu pelunasan kredit, misalnya dari lima bulan menjadi tujuh bulan, sehingga debitur memiliki waktu lebih lama untuk membayar pinjamannya.
- b. Memperpanjang jangka waktu kredit, yaitu memberikan keringanan kepada debitur dengan memperpanjang waktu pelunasan kredit, misalnya dari lima bulan menjadi tujuh bulan, sehingga debitur memiliki waktu lebih lama untuk membayar pinjamannya.

#### **4.4.2. Restructuring**

*Restrukturisasi* kredit di PT. BTN (Persero) Tbk didasarkan pada POJK No. 11/Pojk.03/2015, yang merupakan upaya perbaikan oleh bank terhadap debitur yang kesulitan memenuhi kewajibannya. PT. BTN (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang menawarkan beberapa bentuk restrukturisasi sebagai berikut:

- a. Penurunan Suku Bunga Kredit, Penurunan suku bunga kredit bertujuan untuk meringankan beban debitur, sehingga bunga yang harus dibayar setiap tanggal pembayaran menjadi lebih kecil daripada sebelumnya. Misalnya, suku bunga kredit yang awalnya 10% per tahun diturunkan menjadi 7,5%. Dengan penurunan ini, pendapatan dan hasil usaha debitur diharapkan bisa digunakan untuk membayar angsuran kredit.
- b. Perpanjangan Jangka Waktu Kredit, Perpanjangan jangka waktu kredit bertujuan untuk memudahkan debitur mengembalikan pinjaman. Contohnya, jika debitur harus melunasi hutang pada November 2019, jangka waktu ini diperpanjang hingga November 2021, memberikan kesempatan bagi debitur untuk melanjutkan usahanya. Perpanjangan ini juga akan mengurangi besaran angsuran yang harus dibayar oleh debitur.

- c. Pengurangan Tunggalan Bunga Kredit, untuk menyelamatkan kredit macet atau bermasalah, restrukturisasi dapat dilakukan dengan mengurangi beban bunga yang tertunggak.
- d. Penangguhan Denda, Denda kredit tidak akan ditagihkan ketika debitur mengalami kesulitan, tetapi akan kembali ditagihkan saat debitur mulai lancar dalam pembayaran angsuran kredit. Denda tersebut bisa ditambahkan ke pokok hutang atau ditagihkan secara terpisah sesuai kesepakatan awal.

#### **4.4.3. *Reconditioning***

Dalam upaya menyelamatkan kredit bermasalah, PT. BTN (Persero) Tbk juga akan melakukan reconditioning kredit. Artinya, PT. BTN (Persero) Tbk cabang Salatiga akan berusaha mengubah kondisi kredit agar beban angsuran menjadi lebih ringan. Sebelum itu, PT. BTN (Persero) Tbk akan mengumpulkan data atau laporan keuangan debitur, kemudian menganalisis dan mencari informasi mengenai penyebab tunggakan pembayaran berdasarkan laporan keuangan yang terkait dengan usaha debitur. Dalam proses ini, PT. BTN (Persero) Tbk cabang Semarang menetapkan beberapa kriteria:

- a. Debitur mengalami kesulitan membayar angsuran pokok atau bunga kredit.
- b. Debitur masih memiliki prospek usaha yang baik dan dinilai mampu memenuhi kewajibannya.
- c. Debitur masih bersikap kooperatif dan memiliki itikad baik untuk melunasi kreditnya.

#### **4.4.4. *Memberikan Surat Peringatan***

Penanganan kredit bermasalah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk dilakukan dengan memberikan surat peringatan. Surat ini diberikan jika debitur tidak memenuhi kesepakatan dalam tahap rescheduling, restructuring, dan reconditioning. Berikut adalah langkah-langkah yang diambil PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk:

a. Surat Peringatan Pertama (SP1)

Dalam 3 bulan, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk akan memberikan surat peringatan pertama kepada debitur, yang menjelaskan keterlambatan pembayaran, termasuk jumlah pokok angsuran dan bunga pinjaman.

b. Surat Peringatan Kedua (SP2)

Jika debitur tidak merespons surat peringatan pertama dalam waktu 1 bulan, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk akan mengirimkan surat peringatan kedua, yang menyatakan bahwa debitur harus segera melunasi pembayaran.

c. Surat Peringatan Ketiga (SP3)

Jika setelah surat peringatan kedua tidak ada itikad baik untuk melunasi hutang dalam waktu 60 hari, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk akan mengirimkan surat peringatan ketiga langsung kepada debitur.

d. Kunjungan Langsung

Jika debitur masih tidak melunasi hutangnya dalam 90 hari setelah surat peringatan ketiga, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk akan mendatangi debitur secara langsung. Mereka akan mendata kembali kondisi debitur, mengidentifikasi masalah, dan menyelesaikannya untuk keputusan akhir.

#### **4.4.5. Solusi Akhir Menyelesaian Untuk Keputusan Akhir**

Pada awalnya, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk akan mengundang debitur yang bermasalah dalam pembayaran kredit untuk melakukan negosiasi terkait upaya penyelamatan kredit. Jika negosiasi tidak berhasil, langkah hukum seperti proyustisia atau gugatan perdata akan ditempuh. Tindakan ini berdasarkan peraturan dan undang-undang yang berlaku, karena melibatkan keuangan negara. Sebelum eksekusi penjualan jaminan dilakukan, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk akan mengajukan gugatan ke pengadilan terlebih dahulu. Sengketa

kredit termasuk dalam gugatan perdata, sehingga berlaku Kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata. PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk akan mengajukan gugatan wanprestasi terhadap debitur atau nasabah yang kreditnya macet ke Pengadilan Negeri Semarang, sesuai perjanjian kredit yang telah disepakati.

Dalam prosesnya, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk melalui kuasa hukumnya mengajukan gugatan atau permohonan kepada Ketua Pengadilan Negeri Semarang bagian perdata, dengan menyertakan syarat-syarat seperti:

- a. Surat Permohonan/Gugatan.
- b. Surat Kuasa yang sudah dilegalisir (apabila menggunakan Kuasa Hukum).
- c. Bukti-bukti yang menguatkan untuk mengajukan Gugatan atau Permohonan, seperti KTP, KK, Surat Kuasa, Akte dll.

Setelah melengkapi syarat tersebut, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk sebagai penggugat membayar panjar biaya gugatan ke Pengadilan Negeri melalui bank yang ditunjuk, dan menyimpan salinannya untuk arsip. Pengadilan kemudian memberikan tanda bukti penerimaan surat gugatan kepada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang akan menerima panggilan sidang dari Pengadilan Negeri Semarang, yang akan dihadiri sesuai jadwal yang telah ditentukan. Di dalam sidang, surat gugatan terhadap debitur atau nasabah akan dibacakan, diikuti dengan pembuktian dan pembacaan putusan yang berisi apakah gugatan dikabulkan, ditolak, atau tidak diterima. Untuk menyatakan debitur telah wanprestasi, harus ada putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap. Jika putusan pengadilan menyatakan debitur wanprestasi, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk dapat melakukan eksekusi berupa lelang jaminan milik debitur. Dengan upaya penyelesaian ini, sebagian besar kredit macet di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk dapat tertutupi,

meskipun tidak semua hutang kredit dapat dikembalikan, sehingga bank tetap mengalami kerugian dari kredit bermasalah.

## 4.5. Pembahasan

### 4.5.1. Penyebab Kredit Bermasalah

Kredit macet terjadi ketika nasabah tidak lagi mampu memenuhi kewajiban pembayaran kepada bank sesuai kesepakatan. Penyebab kredit macet bisa dikategorikan menjadi faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal meliputi hal-hal di luar kendali bank, seperti niat buruk dari debitur, kesulitan likuiditas, kondisi manajemen dan lingkungan usaha yang tidak mendukung, serta bencana atau kegagalan usaha. Di sisi lain, faktor internal terkait dengan kelemahan dalam manajemen bank itu sendiri, seperti kurangnya pengetahuan dan keterampilan manajer kredit, kebijakan yang tidak jelas, pelaksanaan kredit yang tidak sesuai prosedur, dan manajemen organisasi bank yang lemah.

Dalam kasus di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang, terdapat faktor utama yang menyebabkan kredit macet, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal terutama disebabkan oleh kesalahan dalam analisis kredit dan kurangnya keterampilan dalam mengumpulkan informasi tentang nasabah. Di sisi lain, faktor eksternal terutama disebabkan oleh perilaku debitur, baik yang disengaja maupun tidak. Debitur dapat dengan sengaja tidak membayar kredit atau melakukan penipuan, atau tidak mampu membayar karena alasan tertentu. Sehingga, penting bagi bank untuk meningkatkan kualitas analisis kredit, meningkatkan manajemen risiko, dan memperkuat pengawasan terhadap debitur agar dapat mengurangi risiko kredit macet.

**Tabel 4. 4 Daftar NPL**

Tahun	Kredit Bermasalah (Dalam Jutaan)	Total Kredit yang di berikan	NPL
2020	Rp 148.465.369.968	Rp 2.700.028.162.667	5,5%

2021	Rp 118.768.010.579	Rp 2.813.569.090.897	4,22%
2022	Rp 147.043.511.433	Rp 2.944.985.830.485	4,99%

(Sumber : Bank BTN KC Semarang)

Tabel 4.4 menampilkan data kredit bermasalah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang. Berdasarkan peraturan Bank Indonesia No.06/10/PBI/2004 tanggal 12 April 2004 tentang Sistem Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum, terdapat beberapa kategori rasio NPL dengan indeks berikut:

1. Sangat sehat : NPL kurang dari 2%
2. Sehat : NPL 2%-5%
3. Cukup Sehat : NPL 5% - 8%
4. Kurang Sehat : NPL 8% -12%
5. Tidak Sehat : NPL lebih dari 12%

Tabel 4.4 menunjukkan data NPL PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang per tahun dari 2020 hingga 2022, tahun 2020 berada di rasio profil NPL yang cukup sehat yaitu memiliki persentase NPL sebesar 5,50% , pada tahun 2021 berada di rasio profil NPL yang sehat yaitu memiliki persentase sebesar 4,22% dan di tahun 2022 berada di rasio profil NPL sehat sebesar 4,99% .

#### 4.5.2. Penyelesaian Kredit Bermasalah

Pada saat pemberian kredit sangat diperlukan analisis kredit dalam manajemen perbankan untuk menentukan apakah suatu permintaan kredit akan diterima maupun ditolak. Agar kredit bermasalah tidak terjadi, maka sebaiknya dilakukan peningkatan proses analisis kredit, bank perlu memperkuat proses analisis kredit untuk mengidentifikasi potensi risiko lebih awal. Evaluasi yang lebih cermat terhadap profil risiko debitur dan penggunaan data yang lebih mendalam dapat membantu mengurangi kemungkinan kredit bermasalah untuk kasus selanjutnya.



Bank harus memiliki strategi yang jelas untuk menangani kredit bermasalah sejak awal. Ini mencakup pembentukan tim khusus untuk penanganan kredit bermasalah, pelatihan staf tentang proses penyelesaian kredit dan pemantauan aktif terhadap kredit yang menunjukkan tanda-tanda potensial menjadi bermasalah. Untuk mengurangi resiko kredit bermasalah, bank dapat memberikan berbagai jenis pelatihan kepada stafnya. Berikut adalah beberapa contoh pelatihan yang diberikan :

1. Pelatihan Analisis Kredit : Memberikan pelatihan yang mendalam tentang proses analisis kredit, termasuk pengumpulan dan evaluasi informasi keuangan, pemahaman terhadap risiko kredit, dan teknik analisis risiko.
2. Pelatihan Identifikasi Risiko : Melatih staf untuk mengidentifikasi tanda-tanda potensial kredit bermasalah, termasuk memahami faktor-faktor ekonomi dan perilaku nasabah yang dapat mempengaruhi kemampuan mereka untuk membayar kembali kredit.
3. Pelatihan Pengelolaan Risiko : Memberikan pemahaman yang mendalam tentang strategi pengelolaan risiko, termasuk cara mengidentifikasi, mengukur, dan mengelola risiko kredit dengan tepat.
4. Pelatihan Komunikasi dan Negosiasi : Mengembangkan keterampilan komunikasi dan negosiasi yang efektif untuk berinteraksi dengan nasabah yang mengalami kesulitan keuangan, dengan tujuan mencapai solusi yang saling menguntungkan.
5. Pelatihan Teknologi dan Analisis Data : Memberikan pelatihan tentang penggunaan teknologi dan analisis data untuk mengidentifikasi pola dan tren dalam perilaku nasabah, serta memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dalam proses analisis kredit.

6. Pelatihan Kepatuhan dan Hukum : Memastikan staf memahami peraturan dan kebijakan yang berlaku tentang pemberian kredit dan penyelesaian kredit bermasalah, serta konsekuensi hukum dari pelanggaran.
7. Pelatihan Penanganan Konflik : Melatih staf untuk mengelola konflik dengan nasabah secara efektif dan profesional, termasuk cara menghadapi situasi yang sensitif dan menangani keluhan nasabah dengan baik.
8. Pelatihan Manajemen Waktu dan Stres : Mengajarkan teknik manajemen waktu dan stres kepada staf agar dapat bekerja secara efisien dalam situasi yang menuntut, seperti menangani kredit bermasalah.

Dengan memberikan pelatihan-pelatihan ini secara berkala dan terus-menerus, bank dapat meningkatkan kemampuan stafnya dalam mengelola risiko kredit bermasalah dan mengurangi dampak negatifnya terhadap kesehatan keuangan bank.

Apabila bank menghadapi debitur yang bermasalah, Bank dapat mencoba negosiasi dengan debitur yang mengalami kesulitan keuangan dengan melakukan *rescheduling*, *reconditioning*, dan *restructuring*. Ini bisa melibatkan penjadwalan ulang pembayaran, pengurangan suku bunga, atau penambahan jangka waktu kredit. Proses ini dapat membantu debitur untuk tetap membayar kreditnya dengan cara yang lebih terjangkau juga untuk meminimalkan kerugian bank. Jika negosiasi gagal, bank dapat mengambil langkah hukum dengan mengajukan gugatan perdata terhadap debitur. Proses ini harus didasarkan pada peraturan yang berlaku dan melibatkan pengadilan untuk menyelesaikan sengketa secara adil. Jika debitur dinyatakan wanprestasi/ingkar janji, bank dapat melanjutkan dengan eksekusi penjualan jaminan melalui lelang untuk mendapatkan kembali sebagian atau seluruh dana yang tertunda.

Setelah menyelesaikan kredit bermasalah, bank perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap proses yang telah dilakukan. Ini termasuk menganalisis penyebab kredit bermasalah, mengevaluasi efektivitas strategi penanganan, dan mengidentifikasi pembelajaran yang dapat diambil untuk meningkatkan proses di masa yang akan datang. Dengan menerapkan strategi-strategi ini secara efektif, bank dapat mengelola risiko kredit bermasalah dengan lebih baik dan mengurangi dampak negatifnya terhadap kesehatan keuangan bank secara keseluruhan.



## BAB IV

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Kredit macet merupakan masalah serius bagi lembaga keuangan, seperti bank, karena dapat berdampak negatif pada kesehatan keuangan mereka. Faktor-faktor yang dapat penyebab kredit macet dapat berasal dari internal maupun eksternal, termasuk kesalahan dalam analisis kredit, kurangnya keterampilan dalam mengumpulkan informasi, serta perilaku debitur yang dengan sengaja tidak membayar kredit atau melakukan penipuan, serta debitur tidak mampu membayar kredit karena alasan tertentu. Pada kasus PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang dihitung mulai tahun 2020 hingga tahun 2022 menunjukkan bahwa pada tahun 2020 berada di rasio profil NPL yang cukup sehat yaitu memiliki persentase NPL sebesar 5,50% , pada tahun 2021 berada di rasio profil NPL yang sehat yaitu memiliki persentase sebesar 4,22% dan di tahun 2022 berada di rasio profil NPL sehat sebesar 4,99%. Hal ini menunjukkan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang mempunyai rasio NPL cenderung sehat.

Meskipun rasio NPL pada Bank memiliki rasio cenderung sehat, tetapi bank tetap memiliki resiko kredit macet. Untuk mengatasi risiko kredit macet, bank perlu meningkatkan kualitas analisis kredit, mengembangkan strategi penanganan dini, dan memberikan pelatihan kepada staf untuk mengidentifikasi dan mengelola risiko dengan lebih baik. Selain itu, bank juga perlu memiliki strategi yang jelas untuk menangani kredit bermasalah, termasuk *rescheduling*, *reconditioning*, dan *restructuring*, dan langkah hukum jika diperlukan. Evaluasi menyeluruh terhadap proses penyelesaian kredit bermasalah juga penting untuk memperbaiki proses di masa depan. Dengan mengambil langkah-langkah ini, bank dapat mengurangi dampak negatif dari kredit bermasalah dan meningkatkan kesehatan keuangan mereka.

## 5.2. Saran

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk perlu memahami betapa pentingnya proses analisis kredit yang akurat sebelum kredit diberikan. Proses ini harus lebih ditekankan dan difokuskan kembali untuk mencegah timbulnya masalah kredit di kemudian hari. Analisis ini melibatkan beberapa faktor seperti karakter, kemampuan membayar angsuran, pendapatan debitur, kondisi keuangan debitur, jaminan kredit, dan perkiraan hambatan. Selain itu, pemantauan penggunaan dana kredit harus dilakukan dengan mengamati perkembangan usaha dan kondisi ekonomi debitur secara langsung. Penyelesaian melalui rescheduling, reconditioning, dan restructuring adalah solusi terbaik bagi kedua pihak, karena metode ini memungkinkan keduanya menemukan penyelesaian yang optimal dan mengurangi risiko kerugian dalam prosesnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abd Haling, D. K., Hasanah, U., Nuriatullah, N., & Riefma Hidayah, N. (2019). Analisis Implementasi Kartu Kredit Syariah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Palu Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 1(1), 1–15. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v1i1.2.1-15>
- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>
- Alfarizy, R. S., Fahmi, I., & Santoso, M. H. (2024). Analysis of Marketing Mix and MSME Loan Distribution Strategies at Bank Tabungan Negara. *Journal of Consumer Sciences*, 9(1), 63–81. <https://doi.org/10.29244/jcs.9.1.63-81>
- Anggraeni, V., & Handayani, A. (2022). Analisis penyelesaian kredit bermasalah pada perumda. Bpr bank gresik. *Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi)*, 3(1), 31–40. <http://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami/article/view/550>
- Assyakurrohim, D., Ikhrum, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2022). Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 1–9. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1951>
- Astuti, A. W., & Safitri, W. (2020). Kajian Hukum Atas Hubungan Antara Nasabah Dan Bank Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. *Yuriska : Jurnal Ilmiah Hukum*, 12(1), 1–10. <https://doi.org/10.24903/yrs.v12i1.866>
- Deswana, E., Suryani, R. E., Studi, P., Stie, M., & Sakti, D. (2021). *Macet Pada Pt Mutiara Multi Finance Cabang Baturaja*. 9(1), 31–44.
- Fauzian, N. A., & Sadiqin, A. (2021). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Kredit Pada Dealer Motor Honda PT Pratama Metropolitan Sejahtera. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis ...*, 2(November), 49–55. <https://www.embiss.com/index.php/embiss/article/view/61%0Ahttps://www.embiss.com/index.php/embiss/article/download/61/46>
- Halim, F. S., Putra, P., & Pujihastuti, I. (2023). Analisis Penerapan Strategi Segmenting, Targeting Dan Positioning Terhadap Tabungan Haji Pada Bank Tabungan Negara Syariah Kc Bekasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam (JIEI)*, 9(2579–6534), 564–572.
- Handayani, P., & Yuliyanto, W. (2021). Analisis Factor-faktor yang Mempengaruhi

- Kredit Macet pada Angsuran Nasabah Pinjaman Unit Pengelola Kegiatan (UPK) Studi Kasus pada UPK Kompak Sejahtera .... *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5, 6313–6320.  
<https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/1946>
- Harahap, M. G., Publisher, B., Mutia, R., Mekkah, U. S., & Jalil, F. (2023). *Perbankan Syariah ; Teori , Konsep & Implementasi* (Issue July).
- Hasibuan, S., Rodliyah, I., Thalhah, S. Z., Ratnaningsih, P. W., & E, A. A. M. S. (2022). Media penelitian kualitatif. In *Jurnal EQUILIBRIUM* (Vol. 5, Issue January). <http://belajarpsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>
- Irawati, A. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kredit Macet Pada Koperasi Simpan Pinjam Usaha Baru Di Kota Tidore Kepulauan. *Jurnal Akrab Juara*, 6 Nomor 5, 162–172.  
<http://www.akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/1675/1481>
- Lupita, N., Erik, K., & Kurnaeli. (2021). Jurnal Wahana Akuntansi. *Jurnal Wahana Akuntansi*, 06(02), 052–061.
- Mahesa, I. P. R. W. N., Kepramareni, P., Apriada, I. K., & Permanasukma, M. L. (2021). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kredit Macet Pada Abiansemal , Kabupaten Badung*. 346–354.
- Maulidya, Y., & Sungkono. (2023). Analisis Pemberian Keputusan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bagi Nasabah Pada Bank Tabungan Negara (BTN) Kc Karawang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi*, 1(3), 154–164. <https://doi.org/10.54066/jmbe-itb.v1i3.335>
- Mildayanti, Goso, & Palette, H. (2022). Analisi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kredit Macet pada Pegadaian Syariah Luwu. *Seiko*, 5(2), 68–75.  
<https://doi.org/10.37531/sejaman.v6i1.3764>
- Purnama, A., Rambe, S., & Perkasa, R. D. (2023). *Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kredit Macet pada Koperasi Simpan Pinjam Surya Abadi Mandiri*. 7, 15342–15350.
- Rangga. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kredit Macet Pada Kur Mikro. *Jurnal Skripsi*, 1–15.
- Roswaty, R. (2021). Analisis Pengaruh Budaya Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Palembang. *Jurnal Kompetitif*, 10(1), 92–103.  
<https://doi.org/10.52333/kompetitif.v10i1.758>
- Sari, D. . ; N. E. (2019). Analisis Return on Equity ( Roe ) Dengan Sistem Dupont Pada Pt Bank Tabungan Negara. *Jurnal Prospek: Pendidikan Ilmu Sosial Dan Ekonomi*, 1(1), 27–46.

- Sari, D. H., Shendy, S. K., & Ramli, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Kpr Pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Balikpapan. *Competence : Journal of Management Studies*, 17(1), 1–8. <https://doi.org/10.21107/kompetensi.v17i1.19299>
- Shandy Utama, A. (2020). Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia. *UNES Law Review*, 2(3), 290–298. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v2i3.121>
- Sinaga, K., Sihombing, N., & Purba, I. V. R. (2024). Efektivitas Pelaksanaan Restrukturisasi Kredit Pemilikan Rumah di Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Medan. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(1), 891–897. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i1.3805>
- Tuti Anggraini, I. L. (2021). Analisis Strategi Pemasaran Kredit Pembiayaan Mitraguna Dalam Menarik Minat Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Ex Bank Syariah Mandiri KCP Stabat. *Journal Economy and Currency Study (JECS)*, 3(2), 37–46. <https://doi.org/10.51178/jecs.v3i2.297>
- Yanda, N., & Rahmazaniati, L. (2024). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kredit Macet Pada Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Syariah Meulaboh. 4, 545–557.

