

**UPAYA MENGATASI KREDIT BERMASALAH PADA
PT BANK TABUNGAN NEGARA TBK KANTOR
CABANG SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh :

RIRIN ZULIANA
NIM : 2015110948

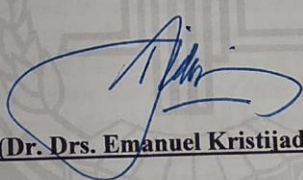
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2018**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Ririn Zuliana
Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 10 Juli 1997
N.I.M : 2015110948
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Upaya Mengatasi Kredit Bermasalah Pada Pt Bank Tabungan
Negara Tbk Kantor Cabang Surabaya

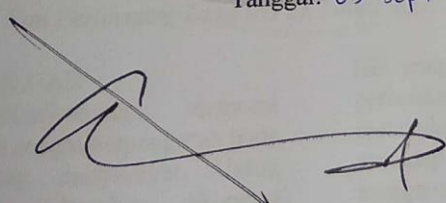
Disetujui dan diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 05 Sept 2018



(Dr. Drs. Emanuel Kristijadi, MM)

Ketua Program Studi Diploma Manajemen
Tanggal: 05 sept 2018



(Drs. Ec. Mochammad Farid, MM)

**UPAYA MENGATASI KREDIT BERMASALAH PADA
PT BANK TABUNGAN NEGARA TBK KANTOR
CABANG SURABAYA**

**Ririn Zuliana
2015110948**

2015110948@students.perbanas.ac.id

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya

Dr. Drs. Emanuel Kristijadi, MM

STIE Perbanas Surabaya

Email: didik@perbanas.ac.id

Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

Bank is financial institution that has an important role in the growth of national economy. It is also a credit distributor for the society. However, credit is a big risk for the bank. The decline in the ability of debtors to complete their credit is one of the factors that cause the occurrence of non-performing loans or commonly called the Non Performing Loan (NPL). Bank BTN's Branch Office has a problem of lower non-performing loans compared to the National Bank BTN. The research method that is used to this research is descriptive method while the method of data collection is documentation and interview. Based on the results of research at the bank BTN Surabaya Branch Office credit granting can be said to be problematic if the debtor has deviated from the first agreement or the debtor does not pay installments that have been agreed. Handling this case of problem there are several ways, namely the first credit guidance which includes telephone reminders, mail delivery, home debtor's visit, and sealing of the house, and the second is the rescue. The solution in handling problem loans that is rechedulin, reconditioning, restructuring, and auction of collateral.

Keywords : Non Performing Loan (NPL), Solutions

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi secara pesat sangat berpengaruh pada perekonomian masyarakat. Untuk mencukupi kebutuhan ekonomi masyarakat dalam melaksanakan kegiatan usaha, tentunya kegiatan usaha dilakukan masyarakat akan membutuhkan modal, modal tersebut terbagi menjadi dua yaitu modal pribadi dan modal pihak lain. Pihak

lain yang dimaksud adalah lembaga perbankan. Masyarakat akan melakukan penambahan modal terhadap kegiatan usahanya dengan mengajukan permohonan penambahan modal atau pinjaman, yaitu meminta bantuan kepada Bank atau lembaga pembiayaan lainnya. Cara yang dimaksud adalah pengajuan permohonan kredit kepada Bank. Sesuai dengan Pasal 1

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 dan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan menyatakan: “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau dalam bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Bank merupakan lembaga keuangan bekerja berdasarkan kepercayaan. Dalam kegiatan operasionalnya, bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk giro, tabungan maupun deposito dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk kredit. (Aris Sunindyo dan Aprilia Ari Wijayanti, 2010: 54). “dalam pemberian kredit bank harus mematuhi aturan-aturan yang semakin ketat, seperti penerapan analisis 5C (*character, capital, collateral and condition of economy*)” (Avianto Gunarso, 2012: 2).

Pemberian kredit dimaksud pada hakikatnya menyukseskan program-program pemerintah berkaitan dengan sektor ekonomi untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat menurut pola yang diterapkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, karena di dalam UUD 1945 tersebut dinyatakan bahwa Negara menjamin kesejahteraan rakyatnya. Pemberian kredit dituangkan dalam suatu perjanjian kredit dimana setiap pihak mempunyai hak dan kewajiban secara timbal balik. Pihak yang satu mempunyai hak untuk menuntut sesuatu dari pihak lain, dan pihak lain itu wajib memenuhi tuntutan itu, dan sebaliknya. Pihak yang berhak

menuntut sesuatu disebut kreditur, sedangkan pihak yang wajib memenuhi tuntutan disebut debitur. Sesuatu yang dituntut disebut prestasi. Prestasi adalah sesuatu yang dituntut oleh kreditur terhadap debitur, atau sesuatu yang wajib dipenuhi oleh debitur terhadap kreditur (Abdulkadir Muhammad, 2000: 199).

Menurut ketentuan pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata ada tiga kemungkinan wujud prestasi, yaitu memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, dan tidak berbuat sesuatu. Jika dikemudian hari debitur tidak memenuhi sesuatu yang diwajibkan seperti yang telah ditetapkan dalam perikatan maka debitur dapat dikatakan wanprestasi. Tidak dipenuhinya kewajiban oleh debitur disebabkan oleh dua alasan, yakni:

1. Kesalahan debitur, baik dengan sengaja tidak dipenuhi kewajiban maupun karena kelalaian.
2. Keadaan memaksa (*overmacht*), *force majeure*, jadi diluar kemampuan debitur. Jadi debitur tidak bersalah.

Debitur dikatakan dalam keadaan wanprestasi atau tidak, dapat ditentukan melalui tenggang waktu, apakah dalam perjanjian itu ditentukan tenggang waktu pelaksanaan pemenuhan prestasi atau tidak. Dalam hal tenggang waktu pelaksanaan pemenuhan prestasi tidak ditentukan, perlu memperingatkan debitur supaya ia memenuhi prestasi sedangkan dalam hal telah ditentukan tenggang waktunya, menurut ketentuan pasal 1238 KUH Perdata debitur dianggap lalai dengan lewatnya tenggang

waktu yang telah ditetapkan dalam perjanjian. Debitur perlu diberi peringatan tertulis yang isinya menyatakan bahwa debitur wajib memenuhi prestasi dalam waktu yang ditentukan, jika dalam waktu itu debitur tidak memenuhinya maka debitur dinyatakan telah lalai atau wanprestasi. Peringatan tertulis dapat dilakukan secara resmi melalui pengadilan Negeri yang berwenang, yang disebut *sommatie*. Peringatan tertulis tidak resmi misalnya melalui surat tercatat, telegram, atau disampaikan sendiri oleh kreditur kepada debitur dengan tanda terima. Surat peringatan ini disebut *ingebreke stelling* (Abdulkasir Muhammad, 2000: 204).

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Bank

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk bentuk lainnyadalam meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Aktivitas perbankan yang pertama adalah penghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah dunia perbankan adalah kegiatan *funding*. Pengumpulan dana dari masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan cara memasang berbagai strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya dalam bentuk simpanan. Jenis simpanan yang dapat dipilih oleh masyarakat seperti giro,

tabungan, sertifikat deposito, dan deposito berjangka.

Setelah memperoleh dana dalam bentuk simpanan dari masyarakat, maka oleh bank dana tersebut diputar kembali atau dijual kembali ke masyarakat dalam bentuk pinjaman atau lebih dikenal dengan istilah kredit (*lending*). Dalam pemberian kredit juga dikenakan jasa pinjaman kepada penerima kredit (debitur) dalam bentuk bunga dan biaya administrasi. Sedangkan bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah dapat disebut dengan bagi hasil atau penyertaan modal.

Fungsi Bank

Menurut Undang-Undang No.10 Tahun 1998, diantara fungsi bank adalah sebagai berikut:

1. Menghimpun dana yang bersumber dari:
 - a. Dana milik bank berupa modal awal pendirian
 - b. Dana berasal dari masyarakat
 - c. Dana yang bersumber dari lembaga keuangan yang diperoleh dari pinjaman dana
2. Menyalurkan dana kepada masyarakat secara umum
3. Menyediakan layanan-layanan yang berkaitan dengan keuangan

Menurut Y. Sri Susilo, Sigit Triandaru, dan A. Totok Budi Santoso fungsi bank secara spesifikasi diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. *Agent of Trust*, berarti suatu badan yang berlandaskan kepada sikap saling percaya, baik dalam menghimpun, maupun

menyalurkan kembali kepada masyarakat.

- b. *Agent of Development*, berarti suatu badan yang menggerakkan dana untuk membangun dan memajukan perekonomian. Dengan bank menjalankan tugasnya sebagai penghimpun dan penyalur dana kepada masyarakat maka diharapkan roda perekonomian masyarakat meningkat.
- c. *Agent of Service*, berarti suatu badan yang melayani masyarakat guna memobilisasi dana untuk membangun perekonomian masyarakat. Pelayanan yang diajukan kepada masyarakat berupa jasa-jasa keuangan yang berkaitan erat dengan roda perekonomian.

Definisi Kredit

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

Dalam artian luas kredit diartikan sebagai kepercayaan. Begitu pula dalam bahasa latin kredit berarti "*credere*" artinya percaya. Maksud dari percaya bagi si pemberi kredit adalah ia percaya kepada si penerima kredit bahwa kredit yang disalurkaninya pasti akan dikembalikan sesuai kesepakatan dan perjanjian. Sedangkan bagi si penerima mempunyai kewajiban

untuk membayar sesuai jangka waktu.

Tujuan Kredit

Pemberian suatu fasilitas kredit mempunyai tujuan tertentu. Tujuan pemberian kredit tersebut tidak akan terlepas dari misi bank tersebut didirikan. Menurut Dr. Kasmir (2014: 88) tujuan utama pemberian suatu kredit adalah:

1. Mencari keuntungan

Yaitu bertujuan untuk memperoleh hasil dari pemberian kredit tersebut. Hasil tersebut terutama dalam bentuk bunga yang diterima oleh bank sebagai balas jasa dan biaya administrasi kredit yang dibebankan kepada nasabah.

Keuntungan ini penting untuk kelangsungan hidup bank. Jika bank yang terus-menerus menderita kerugian, maka besar kemungkinan bank tersebut akan dilikuidasi (dibubarkan).

2. Membantu usaha nasabah

Tujuan lainnya adalah untuk membantu usaha nasabah yang memerlukan dana, baik dana investasi maupun dana untuk modal kerja. Dengan dana tersebut, maka pihak debitur akan dapat mengembangkan dan memperluas usahanya.

3. Membantu pemerintah

Bagi pemerintah semakin banyak kredit yang disalurkan oleh pihak perbankan, maka semakin baik, mengingat semakin banyak kredit berarti adanya peningkatan pembangunan di berbagai sektor.

Keuntungan bagi pemerintah dengan menyebarnya pemberian kredit adalah sebagai berikut:

- a. penerimaan pajak, dari keuntungan yang diperoleh nasabah dan bank
- b. membuka kesempatan kerja, dalam hal ini untuk kredit pembangunan usaha baru atau perluasan usaha akan membutuhkan tenaga kerja baru sehingga dapat menyedot tenaga kerja yang masih menganggur.
- c. Meningkatkan jumlah barang dan jasa, jelas sekali bahwa sebagian besar kredit yang disalurkan akan dapat meningkatkan jumlah barang dan jasa yang beredar di masyarakat.
- d. Menghemat devisa negara, terutama untuk produk-produk yang sebelumnya diimpor dan apabila sudah dapat diproduksi di dalam negeri dengan fasilitas kredit yang ada jelas akan dapat menghemat devisa negara.
- e. Meningkatkan devisa negara, apabila produk dari kredit yang dibiayai untuk keperluan ekspor.

dan kondisi yang telah disepakati oleh para pihak.

Dalam praktiknya perjanjian yang dilakukan oleh bank menyediakan berupa berkas perjanjian atau kontrak tertulis dimana debitur hanya mempelajari dan memahaminya, dan pihak debitur hanya dalam posisi menerima atau menolak perjanjian atau kontrak tersebut yang diberikan oleh bank. Apabila debitur menerima perjanjian yang telah diberikan oleh bank maka debitur berkewajiban menandatangani perjanjian tersebut dan berkewajiban menanggung syarat dan ketentuan yang tertulis dalam perjanjian tersebut. Terdapat empat syarat yang harus dipenuhi untuk sahnyanya suatu kontrak, yaitu:

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
- b. Kecakapan untuk membuat perikatan
- c. Suatu hal tertentu
- d. Suatu sebab yang halal atau diperbolehkan

Perjanjian Dan Jaminan Kredit

Menurut UU Hukum Perdata Indonesia pasal 1313 perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang atau satu pihak berjanji kepada seorang orang atau pihak lain atau dimana dua orang atau dua pihak itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Sedangkan Perjanjian kredit merupakan perjanjian konsensus antara Debitur dengan Kreditur (dalam hal ini Bank) yang melahirkan hubungan hutang piutang, dimana Debitur berkewajiban membayar kembali pinjaman yang diberikan oleh Kreditur, dengan berdasarkan syarat

Kredit yang diberikan oleh bank mengandung resiko yang tinggi yaitu tidak mempunyai debitur membayar seluruh kewajibannya kepada bank. Hal ini membutuhkan jaminan yang diberikan debitur kepada pihak bank untuk meyakinkan kemampuan debitur untuk melunasi kewajibannya. Menurut ketentuan pasal 2 ayat (1) Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 23/69/KEP/DIR tanggal 28 Februari 1991 tentang jaminan kredit, bahwa jaminan adalah suatu keyakinan bank atas kesanggupan debitur untuk melunasi kredit sesuai dengan yang diperjanjikan.

Definisi Kredit Bermasalah

Bank Indonesia melalui surat Keputusan Direksi Bank Indonesia nomor 31/147/KEP/DIR tanggal 12 November 1998

memberikan penggolongan mengenai kualitas kredit apakah kredit yang diberikan bank termasuk kredit *performing loan* (kredit tidak bermasalah) atau *non performing loan* (kredit bermasalah) sebagai berikut.

NO	Golongan	Kriteria
1	Lancar	<ul style="list-style-type: none"> a. Industry atau kegiatan usaha memiliki potensi pertumbuhan yang baik b. Perolehan laba tinggi dan stabil c. Pembayaran angsuran pokok dan bunga tepat waktu d. Memiliki mutasi rekening yang aktif e. Bagian kredit yang dijamin dengan agunan tunai
2	Dalam perhatian khusus	<ul style="list-style-type: none"> a. Industry atau kegiatan usaha memiliki potensi pertumbuhan yang terbatas b. Perolehan laba cukup lancar baik, namun memiliki potensi menurun c. Terdapat tunggakan pembayaran angsuran pokok d. Jarang terjadi pelanggaran terhadap kontrak yang diperjanjikan e. Mutasi rekening relative aktif
3	Kurang lancar	<ul style="list-style-type: none"> a. Industry atau kegiatan usaha menunjukkan potensi pertumbuhan yang sangat terbatas atau tidak mengalami pertumbuhan b. Perolehan laba rendah c. Terdapat tunggakan pembayaran angsuran pokok dan atau bunga sampai 90 hari s/d 180 hari d. Terjadi pelanggaran terhadap kontrak yang diperjanjikan lebih dari 90 hari
4	Diragukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Industry atau kegiatan usaha menurun b. Laba sangat kecil dan negative c. Kerugian operasional dibiayai dengan penjualan asset d. Terjadi wanprestasi lebih dari 180 hari
5	Macet	<ul style="list-style-type: none"> a. Kelangsungan usaha sangat diragukan, industry mengalami penurunan dan sulit untuk pulih b. Mengalami kerugian yang besar c. Terdapat tunggakan pembayaran angsuran pokok dan atau bunga yang melampaui 270 hari d. Debitur tidak mampu memenuhi seluruh kewajiban dan kegiatan usaha tidak dapat dipertahankan

Early Warning System, serta pemantauan yang efektif akan memudahkan bank dalam mengambil

langkah yang diperlukan apabila suatu nasabah akan mengalami penurunan kualitas atau tingkat risiko

kredit. Terhadap kredit yang hampir mengarah ke *Non-Performing Loan (NPL)* sendiri dapat diterapkan beberapa teknik penyelamatan.

Faktor-Faktor Penyebab Kredit Bermasalah

Kredit macet atau *non performing loan (NPL)*, menjadi salah satu penyakit yang bisa menghambat perkembangan sektor jasa keuangan. Apa yang menjadi penyebab terjadinya hal tersebut. Kredit macet disebabkan oleh berbagai faktor, baik faktor internal maupun eksternal.

Faktor internal penyebab timbulnya kredit macet adalah penyimpangan dalam pelaksanaan prosedur perkreditan, itikad kurang baik dari pemilik, pengurus, atau pegawai bank, lemahnya sistem administrasi dan pengawasan kredit serta lemahnya sistem informasi kredit macet.

Sedangkan faktor eksternal penyebab timbulnya kredit macet adalah kegagalan usaha debitur, musibah terhadap debitur atau terhadap kegiatan usaha debitur, serta menurunnya kegiatan ekonomi dan tingginya suku bunga kredit.

Upaya Mengatasi Kredit Bermasalah

Penyelesaian kredit macet dapat ditempuh dalam dua cara yaitu penyelamatan kredit dan penyelesaian kredit. Yang dimaksud dengan penyelamatan kredit adalah suatu langkah penyelesaian kredit bermasalah melalui perundingan kembali antara bank sebagai kreditur dan nasabah peminjam sebagai debitur.

Penyelamatan kredit tersebut dapat dilakukan dengan beberapa cara, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Penjadwalan kembali (*rescheduling*)

Yaitu perubahan persyaratan kredit yang hanya menyangkut jadwal pembayaran dan jangka waktu kredit. Kredit yang memperoleh fasilitas *rescheduling* hanyalah debitur yang memenuhi persyaratan tertentu antara lain, usaha debitur memiliki prospek untuk bangkit kembali dan debitur menunjukkan itikad baik.

2. Persyaratan kembali (*reconditioning*)

Yaitu perubahan sebagian atau seluruh syarat-syarat kredit yang tidak terbatas pada perubahan jadwal pembayaran, jangka waktu dan persyaratan lainnya sepanjang tidak menyangkut perubahan maksimal saldo kredit.

3. Penataan kembali (*restructuring*)

Perubahan syarat-syarat kredit yang menyangkut penambahan dana bank, konversi seluruh atau sebagian tunggakan bunga menjadi pokok kredit baru atau konversi seluruh atau sebagian dari kredit menjadi penyertaan dalam perusahaan, yang dapat di serta dengan penjadwalan kembali atau persyaratan kembali.

4. *Execution Collateral* (Eksekusi barang jaminan)

Penjualan barang-barang yang dijadikan jaminan dalam rangka pelunasan hutang. Pelaksanaan ini dilakukan terhadap kategori kredit yang memang benar-benar

menurut bank usaha debitur sudah tidak dapat lagi dibantu untuk disehatkan kembali atau usaha nasabah yang sudah tidak memiliki prospek untuk dikembangkan. Apabila hal ini terjadi bank menyarankan agar nasabah menjual jaminannya. Berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak mencari calon pembeli potensial. Harga penjualan pada dasarnya harus atas kesepakatan kedua belah pihak, apabila ternyata hasil penjualan tersebut berlebih, maka sisa hasil penjualan barang jaminan dapat dikembalikan kepada debitur. Namun, apabila harga penjualan tidak mencukupi menutup keseluruhan kewajiban debitur maka bank dapat menempuh dua kebijakan, yakni:

- a. Bank membebaskan atau menghapus bukukan sisa hutang.
- b. Sisa hutang debitur tetap dibukukan dengan harapan suatu ketika debitur dapat melunasi kembali kewajibannya.

Selain cara di atas penyelesaian kredit bermasalah bisa

juga melalui lembaga hukum. Yang dimaksud dengan lembaga hukum dalam hal ini adalah Panitia Urusan Piutang Negara (PUPN) dan Direktorat Jendral Piutang dan Lelang Negara (DJPLN), melalui Badan Peradilan, dan melalui Arbitrase atau Badan Alternatif Penyelesaian sengketa.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN Kolektibilitas Kredit

Dalam pemberian kredit tidak akan jauh dari kata masalah dan risiko, tak terkecuali dalam kredit yang sering di ajukan nasabah kepada bank BTN Kantor Cabang Surabaya yakni kredit konsumen. Masalah itu sendiri bisa muncul dari nasabah itu sendiri yang mungkin mengalami beberapa faktor yang menyebabkan kreditnya bermasalah. Keadaan kredit bermasalah dalam bank BTN Kantor Cabang Surabaya sendiri cukup rendah. Berikut adalah perbandingan antara bank BTN Kantor Cabang Surabaya dengan bank BTN Seluruh Indonesia atau nasional:

Kolektibilitas	31 Desember 2017	
	BTN Cabang Surabaya	BTN Nasional
Lancar	21,771	132,853,980
DPK	1,948	14,575,333
KL	25	193,939
Diragukan	29	298,795
Macet	424	3,439,301
Total	24,197	151,361,348

Debitur DPK	1,948	14,575,333
% Debitur DPK	8,05%	9,63%
Debitur NPL	478	3,932,035
% Debitur NPL	1,98%	2,60%

Pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa kolektibilitas kredit pada bank BTN Kantor Cabang Surabaya relatif rendah dibandingkan dengan bank BTN di seluruh Indonesia atau Nasional. Berarti bank BTN Kantor Cabang Surabaya bisa mengendalikan kredit yang sudah berjalan, agar kredit yang telah berjalan tersebut bisa berjalan sesuai yang diinginkan.

kredit konsumen, yakni kredit kepemilikan rumah. Meskipun bank BTN Kantor Cabang Surabaya lebih berfokus pada kredit konsumen, tak akan luput dari kredit bermasalah yang banyak disebabkan beberapa faktor. Berikut adalah salah satu penyebab terjadinya kredit bermasalah pada bank BTN Kantor Cabang Surabaya:

Bank BTN Kantor Cabang Surabaya sendiri lebih berfokus pada



Prosedur Penanganan Penagihan Kredit Bermasalah

Dalam penanganan penagihan sebuah kredit bermasalah harus mempunyai prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak bank. Dan pelaksanaannya harus sesuai dengan prosedur yang sudah ada, berikut adalah prosedur penanganan penagihan kredit bermasalah:

1. Pembinaan Kredit Bermasalah

Pembinaan adalah suatu penagihan hutang yang menggunakan beberapa cara yakni melalui telepon, pengiriman surat, pihak bank berkunjung ke tempat debitur, pemasangan stiker, dan terakhir penyegelan rumah.

2. Penyelamatan Kredit Bermasalah

Suatu tindakan atau tahap terakhir yang dilakukan oleh pihak bank BTN Kantor Cabang Surabaya untuk menyelamatkan aset perusahaan yang telah diberikan kepada debitur, apabila debitur memang benar-benar tidak mampu untuk mengembalikan kredit yang telah diambilnya. Jumlah kredit yang diambil harus 80% dari agunan yang diberikan ke pihak bank. Jadi, agunan tersebut bisa mengcover semua kredit yang telah diambil. Apabila pelelangan agunan tersebut masih kurang atau dibeli dengan harga yang rendah dan belum bisa mengcover semua kredit yang sudah diambil, maka sisa dari kredit tersebut harus dilunasi dengan cara

melakukan penjadwalan ulang. Dan apabila pevelangan agunan tersebut telah terjual dengan harga yang tinggi dan bisa mengcover semua kredit yang telah diambil, dan ketika masih ada sisa maka sisa pevelangan agunan tersebut akan dikembalikan kepada debitur.

Hambatan Dan Alternatif Solusi

Dalam menjalankan sebuah tugas perusahaan, pastinya ada hambatan-hambatan yang timbul pada saat pengerjaan tugas, tetapi jika ada hambatan maka ada pula solusi yang bisa memecahkan hambatan tersebut. Berikut adalah hambatan yang terjadi ketika pihak bank menghubungi debitur yang mulai masuk kedalam pencatatan golongan kredit, yakni:

1. Melalui telepon
Hambatan yang terjadi ketika menghubungi melalui telepon adalah pihak debitur tidak merespon telepon yang masuk dari pihak bank, yakni mengabaikannya.
2. Melalui Pengiriman Surat Peringatan
Hambatan yang muncul ketika mengingatkan pihak debitur melalui pengiriman surat peringatan yakni mengabaikannya atau tidak merespon surat yang telah dikirim oleh pihak bank, walaupun sudah mengirim hingga surat peringatan ke tiga.
3. Kunjungan Kerumah Debitur
Hambatan yang terjadi ketika melakukan kunjungan ke rumah atau ke tempat tinggal debitur yang diketahui oleh pihak bank adalah bisa saja debitur sedang

tidak ada dirumah atau ditempat tinggal yang ditempatinya.

Dalam setiap hambatan yang terjadi di perusahaan, maka perusahaan telah menyiapkan solusi untuk menyelesaikan masalah yang apabila terjadi di perusahaan tersebut. Berikut adalah beberapa solusi yang ada di bank BTN Kantor Cabang Surabaya yakni:

1. Apabila debitur merespon dengan positif setelah pihak bank BTN Kantor Cabang Surabaya melakukan pembinaan, pembinaan sendiri sudah termasuk dalam menghubungi debitur melalui telepon, pengiriman surat peringatan, kunjungan kerumah debitur dan penyegelan rumah. Maka pihak bank BTN Kantor Cabang Surabaya akan menawarkan restrukturasi kredit.
2. Apabila tidak ada respon positif setelah adanya pembinaan dari pihak bank BTN Kantor Cabang Surabaya maka pihak bank BTN Kantor Cabang Surabaya akan melakukan penyitaan atau penyegelan agunan, dan apabila debitur memang tidak bisa menyelesaikan kredit yang telah diambilnya maka pihak bank BTN Kantor Cabang Surabaya akan melakukan pevelangan agunan yang hasilnya akan dikelola untuk menyelesaikan kreditnya.

PENUTUP **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dari bab-bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Salah satu faktor penyebab terjadinya *Non Performing Loan (NPL)* di bank BTN Kantor Cabang Surabaya adalah usaha yang dikelola oleh debitur menurun, menyebabkan debitur tidak dapat membayar angsuran yang telah ditetapkan diawal perjanjian.
2. Penanganan jika terjadi kredit bermasalah ada beberapa cara yakni pembinaan kredit dan penyelamatan kredit. Penjelasan dari penanganan diatas yaitu:
 - a. Pembinaan kredit
Pembinaan kredit adalah suatu penagihan hutang yang menggunakan beberapa cara yakni melalui telepon, pengiriman surat, kunjungan ketempat debitur, dan penyegelan rumah.
 - b. Penyelamatan kredit
Penyelamatan kredit adalah suatu tindakan atau tahap akhir yang dilakukan oleh pihak bank untuk menyelamatkan aset perusahaan yang telah diberikan kepada debitur.
3. Solusi dalam penanganan kredit bermasalah di Bank BTN Kantor Cabang Surabaya ada 4 cara, yakni:
 - a. Penjadwalan ulang (*rescheduling*)
Yaitu perubahan persyaratan kredit yang hanya menyangkut jadwal pembayaran dan jangka waktu kredit.
 - b. Persyaratan kembali (*reconditioning*)
Yaitu perubahan sebagian atau seluruh syarat-syarat kredit yang tidak terbatas pada perubahan jadwal pembayaran, jangka waktu dan persyaratan lainnya sepanjang tidak menyangkut perubahan maksimal saldo kredit.
 - c. Penataan kembali (*restructuring*)
Yaitu perubahan syarat-syarat kredit yang menyangkut penambahan dana bank, konversi seluruh atau sebagian tunggakan bunga menjadi pokok kredit baru atau konversi seluruh atau sebagian dari kredit menjadi penyertaan dalam perusahaan, yang dapat di serta dengan penjadwalan kembali atau persyaratan kembali.
 - d. Pelelangan agunan
Penjualan barang-barang yang dijadikan jaminan dalam rangka pelunasan hutang. Pelaksanaan ini dilakukan terhadap kategori kredit yang memang benar-benar menurut bank usaha debitur sudah tidak dapat lagi dibantu untuk disehatkan kembali atau usaha nasabah yang sudah tidak memiliki prospek untuk dikembangkan.

Saran

Dari hasil kegiatan yang dilakukan penulis selama penelitian, dan penyebab dari kredit bermasalah tersebut dan bagaimana tahapan-tahapan yang dilakukan untuk menyelesaikan kredit bermasalah di bank BTN Kantor Cabang Surabaya. Berikut adalah saran yang

diharapkan mampu memberi manfaat dimasa mendatang bagi bank BTN Kantor Cabang Surabaya sebagai berikut:

1. Sebaiknya bank BTN Kantor Cabang Surabaya melakukan pendekatan kepada debitur untuk memantau bagaimana kelancaran usaha yang dikelola oleh debitur tersebut.
2. Kesulitan dalam menemui debitur pada saat mendatangi rumahnya untuk mengingatkan kredit yang diambilnya, sebaiknya bank mewajibkan untuk mencantumkan nomor keluarga atau orang terdekat dan terpercaya. Agar untuk menemui debitur lebih mudah.
3. Adapun *Culture* masyarakat surabaya dan sekitarnya, sebaiknya Analisa Kredit lebih berhati-hati dalam menganalisa *character* debitur dan minimal dua atau tiga orang dalam menganalisa *character* debitur. Tujuannya untuk melihat dan membandingkan pendapat yang satu dengan yang lainnya, sehingga dapat menganalisa hasil dari beberapa pendapat tersebut.

Dengan beberapa saran yang penulis sampaikan semoga dapat memberikan masukan dalam penyelesaian beberapa hambatan yang selama ini menjadi permasalahan pelaksanaan kegiatan kredit yang ada di bank BTN Kantor Cabang Surabaya.

DAFTAR RUJUKAN

Bank Indonesia. 2009. UU No. 10 tahun 1998 tentang

Pemberian Bantuan Teknis dalam Rangka Pengembangan Usaha Mikro dan Kecil.

Bank Tabungan Negara.. 2017. BTN Info, (<http://www.btn.co.id>, diakses 26 Desember 2017).

Deputy Branch Manager. 2017. Struktur Organisasi Kantor Cabang Bank BTN, (*Deputy Branch Manager.doc*). Surabaya.

Kasmir. 2014. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

_____. 2010. Manajemen Perbankan. Jakarta : Raja Grafindo Persada.