

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian perbankan

Pengertian Bank menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

2.2 Pengertian kredit

Black's Law Dictionary (2012 : 65) mengatakan kredit adalah kemampuan seseorang pelaku usaha untuk meminjam uang, atau memperoleh barang-barang secara tepat waktu, sebagai akibat dari argumentasi yang tepat dari pemberi pinjaman tersebut, seperti halnya keandalan dan kemampuan membayarnya.

2.3 Pengertian Account Officer

Jopie Jusuf dalam bukunya panduan dasar Account Officer versi 3.0 (2010 : 40) mengatakan account Officer adalah aparat atau petugas bank yang ditugaskan menangani bidang pembiayaan dan marketing.

Peranan *Account Officer* (AO) dalam dunia perbankan itu sangat penting karena bisa dikatakan bahwa *Account Officer* (AO) adalah sebagai salah satu ujung tombak perbankan, karena seorang *Account Officer* (AO) lah yang memasarkan dan menyalurkan dana kepada nasabah dalam bentuk kredit melalui produk – produk bank itu sendiri. Keahlian *Account Officer* (AO) untuk memahami kebutuhan pinjaman nasabah agar kebutuhan pinjaman memang sesuai

dengan keperluan nasabah ada unsur tepat waktu, tepat jumlah, dan tepat sasaran, disini *Account Officer* (AO) akan melakukan probing dengan nasabah

2.4 Tugas dan Tanggung Jawab

- a. Mencari Calon Debitur untuk kredit
- b. Melakukan interview dan wawancara kepada calon debitur
- c. Menjelaskan perhitungan kredit kepada calon debitur
- d. Memberikan penjelasan tentang peraturan dan ketentuan umum kredit yang berlaku di Bank
- e. Mengumpulkan dan melengkapi seluruh dokumen yang diperlukan dari calon debitur untuk proses kredit
- f. Memberikan informasi kepada bagian taksasi untuk melakukan penilaian jaminan kredit
- g. Melakukan kunjungan peninjauan langsung ke tempat tinggal atau tempat usaha dari calon debitur
- h. Memastikan seluruh data informasi yang diterima telah di yakini kebenarannya dan seluruh copy dokumen yang diterima telah sesuai dengan aslinya
- i. Menganalisa keuangan, arus kas , kebutuhan kredit serta tujuan penggunaan kredit dari Calon Debitur
- j. Melakukan trade checking dan BI checking Calon Debitur
- k. Membuat memorandum persetujuan kredit
- l. Mengajukan memorandum kepada Loan Komite Kredit (LKK)

2.5 Proses Pemberian Kredit

Bankers Association for Risk Management (2012:) mengatakan bahwa proses pemberian kredit di suatu bank adalah sebagai berikut :

1. **Permohonan kredit**

Tahap pertama dari pemberian kredit adalah pengajuan kredit permohonan kredit oleh seorang calon debitur. Permohonan kredit dari calon debitur harus diajukan secara tertulis. Berkas permohonan dari calon debitur terdiri dari surat permohonan kredit yang ditandatangani oleh calon debitur, atau pihak yang diberi kuasa untuk mengajukan permohonan kredit di tempat usaha calon debitur. Apabila calon debitur berbentuk badan usaha harus dilengkapi dengan dokumen-dokumen yang dipersyaratkan oleh bank, antara lain akte pendirian perusahaan (bilan perusahaan berbentuk badan atau PT), data-data yang diperlukan seperti realisasi dan proyeksi produksi serta penjualan, laporan keuangan calon debitur, mutasi rekening koran dan data agunan yang akan diserahkan oleh bank.

2. **Interview atau wawancara**

Tahap selanjutnya yang dilakukan oleh pihak bank adalah melakukan interview atau wawancara dengan calon debitur yang pada umumnya dilakukan melalui kunjungan atau on the spot. Proses wawancara yang dimaksud untuk mengetahui antara lain :

- a. Besar kebutuhan kredit nasabah
- b. Tujuan penggunaan kredit

- c. Jangka waktu kredit yang diperlukan oleh nasabah
- d. Rencana pelunasan kredit oleh nasabah

Analisis tujuan penggunaan kredit, minimal mencakup hal-hal sebagai berikut :

- a. Penilaian apakah tujuan penggunaan kredit yang disampaikan nasabah sudah layak secara bisnis atau tidak melanggar hukum.
- b. Tujuan penggunaan kredit konsisten dengan kebijakan kredit bank.
- c. Apakah permohonan kredit memerlukan penilaian dari tenaga ahli atau penanganan khusus.

3. Analisis kredit

Analisa kriteria calon debitur yang di peroleh dari lapangan dilakukan dan dikumpulkan oleh seorang accout officer. Sebagai konsep dasar Analisa dapat dilakukan dengan cara 5c sebagai berikut :

- a. *Character* (watak)

Account Officer harus mencari tau sifat-sifat dari calon debitur. Hal ini terutama berhubungan dengan kemauan dari calon debitur untuk memenuhi kewajiban kreditnya. Bank selalu ingin kredit yang disalurkan kembali (dilunasi) tept waktu. Untuk itu bank akan berusaha menyalurkan kredit hanya kepada debitur yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap persetujuan yang dibuat. Analisis ini lebih cenderung merupakan analisa kualitatif yang tidak terbaca di angka-angka keuangan. Untuk mengenal watak calon debitur, seorang *Account Officer* berusaha mencari informasi sebanyak-banyaknya dan

selengkapnya mungkin. Analisis ini lebih cenderung merupakan analisa kualitatif yang tidak bisa dibaca oleh angka-angka. Untuk mengenal watak calon debitur, seorang *Account Officer* berusaha mencari informasi kepada sumber-sumber tertentu seperti supplier, karyawan yang bekerja di tempat usahanya, dari lingkungan calon debitur itu tinggal, dan melihat *BI checking* untuk mengetahui jumlah kredit yang dimiliki seorang atau perusahaan lewat sistem informasi perkreditan Bank Indonesia.

b. *Capacity* (kapasitas)

Pada Analisa ini *Account Officer* berusaha mengetahui kemampuan manajemen (calon debitur) mengoprasikan perusahaan sehingga dapat memenuhi segala kewajiban kredit secara rutin dan tepat waktu. Kapasitas ini menunjukkan kemampuan nyata dari perusahaan untuk merealisasikan rencana yang telah dibuatnya. Sebagian aspek ini dapat dibaca dari laporan keuangan. Misal, kondisi likuiditas (kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajiban jangka pendeknya atau kewajiban jangka panjang yang jatuh tempo), rentabilitas (kemampuan perusahaan untuk mencapai laba dari hasil operasinya), dan aspek keuangan lain yang merupakan refleksi kemampuan manajemen. Untuk mengetahui kapasitas calon debitur tersebut seorang *Account Officer* akan meminta fotocopy rekening koran dari calon debitur. Dari laporan rekening koran tersebut *Account Officer* dapat membaca perputaran usaha calon debitur dengan menjumlah seluruh mutasi

kredit (mutasi setoran) rekening koran, *Account Officer* dapat mengetahui kurang lebihnya jumlah perputaran omzet usahanya perbulan. Dengan membandingkan hasil wawancara dengan rekening koran, *Account Officer* juga dapat memperkirakan tingkat kejujuran dari data yang diperoleh dari hasil wawancara. Selain dari rekening koran *Account Officer* juga akan menganalisa laporan keuangan calon debitur tersebut. *Account Officer* akan meminta softcopy dari laporan laba rugi dan neraca satu bulan terakhir untuk di analisa. Ada beberapa rumus yang digunakan oleh *Account Officer* untuk menganalisa laporan keuangan calon debitur. Analisa Rasio adalah analisis keuangan yang digunakan untuk menghitung kemampuan calon debitur dalam melunasi hutang-hutangnya, analisa rasio antara lain :

1. *Liquidity ratio* (rasio likuiditas), rasio ini digunakan untuk mengukur kondisi likuiditas perusahaan, antara lain :
 - a. *Current ratio* adalah aktiva lancar dibagi dengan passiva lancar. Rasio ini menggambarkan kemampuan untuk membayar hutang yang segera jatuh tempo.
 - b. *Cash ratio* adalah kas ditambah surat berharga dibagi passiva lancar. Rasio ini digunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam membayar hutang yang segera dipenuhi dengan kas sekuritas.seberapa jauh efektivitas perusahaan dalam mengelola sumber-sumber keuangan.

2. *Leverage ratio* adalah rasio untuk mengukur seberapa jauh aktiva yang di biayai dari hutang.
 - a. *Debt ratio* adalah total hutang dibagi dengan asset. Gambaran dari seluruh kebutuhan dana yang dibiayai dengan hutang atau berapa modal sendiri dibanding dengan hutang.
 - b. *Debt to equity* adalah total hutang dibanding dengan equity. Setiap modal sendiri yang dibayar menjamin seluruh hutang.
3. *Activity ratio* adalah rasio untuk mengukur seberapa jauh efektifitas perusahaan mengelola sumber-sumber keuangan.
 - a. INTO (*inventory turn over*) adalah harga pokok penjualan dibagi inventory. Untuk mengetahui dana yang tertanam dalam persediaan barang, atau seberapa cepat persediaan berputar dalam suatu periode tertentu.
 - b. ARTO (*account receivable turn over*) adalah sales dibagi receivable. Rasio ini untuk mengetahui waktu yang diperlukan perusahaan dalam penagihan piutang.
 - c. TATO (*total asset turn over*) adalah sales dibagi total asset. Rasio ini untuk mengetahui perputaran dari seluruh kekayaan.
 - d. WCTO (*working capital turn over*) adalah sales dibagi current asset dikurangi current liabilities. Merupakan rasio untuk menunjukkan perputaran dari modal kerja dalam satu tahun.

5. *Profitability ratio* adalah rasio untuk menunjukan hasil akhir yang dicapai manajemen dari setiap kebijakan dan keputusan yang diambil.

a. PM (*profit margin ratio*) adalah net profit after taxes dibagi sales. Rasio yang dapat digambarkan hasil yang dicapai oleh setiap kebijakan dan keputusan manajemen.

b. ROA (*return margin asset*) adalah net profit after taxes dibagi total asset. Rasio yang menunjukkan kemampuan modal yang ditanam secara keseluruhan untuk menghasilkan keuntungan.

c. ROE (*return on asset*) adalah net profit after taxes dibagi equity. Rasio yang di dapat menunjukkan kemampuan modal sendiri untuk menghasilkan keuntungan.

4. **Capital (modal)**

Analisis aspek capital (modal) ini meliputi struktur modal disetor, cadangan-cadangan dan laba ditahan dalam struktur keuangan perusahaan. Besarnya modal sendiri ini menunjukkan tingkat risiko yang dipikul oleh debitor dalam pembiayaan suatu usaha.

Untuk KarSyawan, ukuran aspek ini biasanya diterjemahkan dalam bentuk uang muka yang disediakan. Jika untuk pengusaha biasanya diterjemahkan dalam modal yang dipakai untuk membuka usaha. Perbandingan antara modal sendiri dan hutang bank adalah 30% : 70%.

5. *Conditon*

Analisis terhadap aspek ini meliputi analisis terhadap variable makro yang melengkapi perusahaan, baik variable regional, nasional, maupun internasional. Variabel yang diperhatikan adalah seluruh aspek eksternal yang dapat mempengaruhi kemampuan calon debitur memperoleh spenghasilan. Misal, variable ekonomi, kondisi politik, perundang-undangan, dan lain-lain. Aspek analisa kondisi dari internal ini bisa dilihat dari tata letak usaha tersebut apakah memiliki prospek yang baik atau tidak, kerjasamanya dengan para supplier baik atau tidak. Sedangkan aspek External bisa ditinjau dari segi persaingan usaha yang sejenis dengan debitur. Fluktuasi yang terjadi juga akan berdampak pada kondisi suatu usaha.

6. *Collateral*

Penilaian ini meliputi penilain terhadap jaminan yang diberikan debitur sebagai pengamanan kredit. Penilaian tersebut meliputi kecenderungan nilai jaminan di masa depan, tingkat kemudahan mengkonversikan menjadi uang tunai dan lain-lain. Seorang *Account Officer* (AO) sebelum memberikan putusan berapa besar dana yang akan diterima oleh si calon debitur, *Account Officer* (AO) akan menghitung nilai jaminan tersebut. Jenis agunan yang umum diserahkan ke bank dapat berupa piutang stok, peralatan dan fixed asset. Nasabah dapat menggunakan hampir semua jenis asset sebagai agunan. *Account Officer* (AO) tidak akan memberikan pinjaman dana kepada calon debitur melebihi angka nilai yang dijaminan

ke Bank. Tujuan tersebut dilakukan apabila debitur tidak mampu melunasi hutangnya di bank jaminan yang diberikan debitur kepada pihak Bank bisa mengcover semua hutang-hutangnya. Bank akan memberikan pinjaman dana kepada calon sebesar 70% dari nilai jaminan. Untuk memperoleh hak preferensi, bank melakukan pengikatan agunan dengan sebagai berikut ini :

1. Pengikatan benda bergerak
 - a. Fidusia, yaitu hak jaminan atas benda bergerak baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud dan benda tidak bergerak khususnya bangunan yang tidak dapat dibebani hak tanggungan sebagaimana dimaksud dalam UU. 4 tahun 1996 tentang hak tanggungan.
 - b. Gadai (pand), yaitu dibebankan atas benda-benda bergerak, termasuk surat berharga.
2. Pengikatan benda tidak bergerak
 - a. Hak tanggungan, yaitu pengikatan atas tanah yang berstatus telah mempunyai sertifikat hak milik, hak gunan bangunan, hak guna usaha atau hak pakai atas tanah negara.
 - b. Hipotik, yaitu pengikatan atas agunan berupa kapal laut dengan bobot diatas 20 m³ dan sudah terdaftar di syahbandar dan direktorat jendral perhubungan laut.
 - c. Dalam hal agunan berupa fixed asset, maka dalam pengikatan agunan secara hak tanggungan dan hipotik, bank menjadi kreditur

peringkat pertama yang berhak atas agunan apabila nasabah default.

3. Proposal kredit

Bila *Account Officer* (AO) sampai pada kesimpulan berdasarkan analisis yang dilakukan bahwa permohonan kredit tersebut layak untuk diajukan dan setelah negosiasi dilakukan, *Account Officer* (AO) akan menyusun suatu proposal kredit untuk diajukan ke komite kredit. Proposal kredit tersebut memuat identitas dan hasil Analisa kredit yang telah dilakukan.

4. Pengumpulan data pelengkap

Pada saat mengadakan pengumpulan data untuk analisis pengajuan kredit, *Account Officer* (AO) tidak mengumpulkan seluruh data yang berhubungan dengan masalah legalitas. Fokusnya ada pada data yang berkaitan dengan kelayakan usaha dan kredit. Bila permohonan kredit disetujui, *Account Officer* (AO) akan mengumpulkan data pelengkap yang berhubungan dengan legalitas agar dapat diadakan pengikatan kredit atau jaminan.

5. Perjanjian kredit

Ada dua cara melakukan pengikat kredit, yaitu pengikat kredit secara notarial dan pengikat kredit secara bawah tangan. Pengikat kredit dengan notarial adalah pengikat kredit yang dilakukan di hadapan notaris yang ditunjuk oleh bank. Para debitur dan penjaminnya bila ada dating ke notaris untuk menandatangani akta perjanjian kredit.

Sebelum diadakan penandatanganan, notaris akan membacakan isi perjanjian kredit tersebut. Pengikat kredit secara bawah tangan adalah kredit yang tidak dilakukan di hadapan notaris.

6. Administrasi kredit

Setelah didakan pengikat kredit atau jaminan, bank mengadakan penatausahaan terhadap data debitur dan jenis fasilitasnya. Aktivitas ini dilakukan oleh bagian administrasi kredit.



7. Jaminan kredit

Jaminan kredit dapat diartikan sebagai penyerahan kekayaan atau pernyataan kesanggupan seseorang untuk menanggung pembayaran kembali suatu uang. Bagi bank jaminan kredit berguna untuk :

- a. Memberikan hak dan kekuasaan kepada bank untuk mendapatkan pelunasan dengan barang-barang jaminan tersebut bila nasabah melakukan cidera janji, yaitu tidak membayar kembali utangnya pada waktu yang telah ditetapkan dalam perjanjian.
- b. Menjamin agar nasabah berperan serta dalam transaksi untuk membiayai usahanya, sehingga kemungkinan untuk dapat meninggalkan usahanya atau proyeknya dengan merugikan diri sendiri atau perusahaannya, dapat dicegah atau sekurang-kurangnya kemungkinan untuk berbuat demikian diperkecil terjadinya.
- c. Memberikan dorongan kepada debitur untuk memenuhi syarat-syarat yang telah disetujui agar ia tidak kehilangan kekayaan yang telah dijamin kepada bank.

Jaminan kredit merupakan alat pengaman bagi bank atas kredit yang diberikan. Dalam perkreditan, ia dikenal dengan istilah *the second way out* (Jalan keluar dari kredit).

2.6 **Resiko kredit**

Bankers Association for Risk Management (2012:) Risiko kredit adalah risiko kerugian akibat kegagalan pihak lawan (*counterparty*) memenuhi

kewajibannya. Risiko kredit mencakup risiko kredit akibat kegagalan debitur, risiko kredit akibat kegagalan pihak lawan

Hal-hal yang termasuk dalam Risiko Kredit adalah :

- a. *Lending Risk*, yaitu risiko akibat nasabah/debitur tidak mampu melunasi fasilitas yang telah diberikan oleh bank, baik berupa fasilitas kredit langsung maupun tidak langsung (cash loan maupun non cash loan)
- b. *Counterparty Risk*, risiko dimana *counterparty* tidak bisa melunasi kewajibannya ke bank baik sebelum tanggal kesepakatan maupun pada saat tanggal kesepakatan.
- c. *Issuer Risk*, risiko dimana penerbit suatu surat berharga tidak bisa melunasi kepada bank sejumlah nilai surat berharga yang dimiliki bank.

Sebagai indikator penilaian kredit bermasalah dalam suatu bank dapat dilihat dalam laporan NPL (*Non Performing Loan*). NPL merupakan salah satu kunci indikator untuk menilai suatu fungsi perbankan sebagai penyalur dana kepada pihak ketiga. Bank Indonesia melalui peraturan Bank Indonesia (PBI) menetapkan bahwa rasio kredit bermasalah adalah sebesar 5%. Rumus perhitungan NPL adalah sebagai berikut ini :

$$\text{Rasio NPL} = (\text{Total NPL} : \text{Total kredit}) \times 100\%$$

Ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi NPL dalam suatu perbankan, antara lain yaitu :

- a. Kemauan atau itikad baik dari debitur untuk membayar angsuran perbulan pokok beserta bunganya.

- b. Kondisi perekonomian seperti inflansi dan kurs rupiah yang melemah juga berpengaruh terhadap kemampuan debitur dalam melunasi hutang-hutangnya karena aktivitas debitur perbankan tidak hanya bersifat nasional tapi juga internasional.

2.7 Penanganan kredit bermasalah

Bankers Association for Risk Management (2012:II-29) mengatakan, dalam penyelesaian kredit yang telah bermasalah, bank harus mengambil alternatif penyelesaian dimana kerugian bank adalah minimal, termasuk melikuidasi agunan dan pengajuan permohonan bangkrut. Hal-hal yang dapat dilakukan oleh bank berbagai cara agar bank tidak salah dalam memilih metode restrukturisasi dimana kerugian bank minimal. Alternatif penyelesaian adalah sebagai berikut ini :

1. Mengevaluasi apakah nasabah berkeinginan bekerja sama untuk menyelesaikan permasalahan. Upaya yang dilakukan bank dapat gagal apabila nasabah tidak mau bekerja sama.
2. Melakukan penilaian dengan mengevaluasi kekuatan dan kelemahan bank serta nasabah. Hasil dari penilaian ini menentukan tindakan apa yang dilakukan bank. Apabila bank melihat bahwa nilai agunan menurun drastis, bank dapat berusaha untuk bekerja sama dengan nasabah, misalnya dengan memberikan tambahan kredit dengan aset lain sebagai agunan. Bank merencanakan tindakan yang akan dilakukan untuk menyelamatkan kredit bermasalah yaitu :
 - a. Mengetahui posisi bank

- b. Melakukan review dokumentasi kredit
- c. Mengevaluasi kondisi agunan
- d. Memonitor rekening nasabah di bank lain
- e. Konsultasi dengan legal counsel atau staf bank lain yang lebih berpengalaman.

Solusi atas kredit bermasalah adalah sebagai berikut, dimana bank perlu memilih alternatif dimana kerugian bank adalah paling minimal.

1. Rehabilitasi

Salah satu alternatif yang dapat ditempuh adalah bekerja sama dengan nasabah dengan mempertimbangkan analisis atas penyebab kredit menjadi bermasalah, alternatif yang tersedia dan kemungkinan keberhasilan. Apabila berdasarkan pertimbangan bank, nasabah dapat menyelesaikan kewajibannya dikemudian hari, bank dapat memperpanjang jangka waktu pembayaran atau melakukan restruksiasi kredit nasabah.

2. Likuiditas agunan

Solusi ini dapat diambil bila bank melihat nasabah tidak mau bekerja sama atau bank ingin embatasi waktu dan sumber daya yang ada dalam pekerja sama dengan nasabah. Likuiditas agunan merupakan salah satu cara jalur cepat untuk memperoleh pembayaran kembali atas kredit yang diberikan dan mengurangi kredit bermasalah, walupun bukan merupakan cara yang efektif untuk meminimalkan kerugian bank. Sebelum melakukan likuiditas agunan, bank harus mengevaluasi hak bank atas agunan, kemauan nasabah untuk bekerja sama, nilai agunan serta marketabilitas.

3. Bangkrut

Solusi ini merupakan cara paling akhir yang kan dipilih bank, memerlukan pihak pengadilan untuk menyatakan bahwa nasabah bangkrut. Bank mungkin akan menghadapi tuntutan dari kreditur lain yang melakukan klaim bahwa likuiditas agunan ilegal atau merusak prospek pembayaran kredit kepada kreditur lain. Apabila suatu perusahaan dinyatakan bangkrut, maka aset perusahaan tersebut berada dibawah yuridiksi pengadilan yang biasanya menunjuk suatu trustee untuk mengawasi keputusan pengadilan. Bangkrut merupakan penyebab bank kehilangan kontrol atas agunan dan membatasi atau menutup kemungkinan dapat bekerja sama dengan nasabah. Bank harus menunggu giliran bersama dengan kreditur lain sampai dengan rencana reorganisasi atau aset likuiditas.

4. Hapus buku atau hapus tagih

Hapus buku adalah tindakan administrasi bank untuk menghapus buku kredit yang memiliki kualitas macet dari neraca sebesar kewajiban debitur tanpa menghapus hak tagih bank kepada debitur. Hapus tagih adalah tindakan bank menghapus kewajiban debitur yang tidak dapat diselesaikan. Hapus buku dan hapus tagih hanya dapat dilaksanakan untuk kredit yang telah memiliki kolektibilitas macet. Bank wajib mengadministrasikan data dan informasi mengenai aktiva yang telah dihapus buku dan atau dihapus tagih.

2.8 Monitoring kredit

Bankers Association for Risk Management (2012:II-27) mengatakan, kredit yang telah ditarik oleh nasabah harus di monitoring oleh bank secara tertulis terus menerus untuk meyakinkan bahwa seluruh persyaratan dan ketentuan yang berlaku di penuhi oleh nasabah dan bank. Dalam melakukan monitoring, bank harus memperhatikan tanda-tanda penurunan kualitas, keuangan dan kredit yang diberikan. Penurunan kualitas kredit tidak dapat terjadi dalam semalam namun melalui beberapa tanda. Bank dapat mengambil tindakan untuk mencegah kredit menjadi bermasalah atau dapat bertindak cepat untuk meminimalkan kerugian bank. Beberapa tanda yang dapat mengidentifikasi terjadinya masalah pada nasabah antara lain :

- a. Laporan penjualan menurun dibanding periode sebelumnya dan perputaran stok berjalan terlambat.
- b. Panggilan telepon dari bank tidak dijawab.
- c. Penurunan tajam nominal rekening nasabah.

Kunci untuk meminimalkan kredit yang bermasalah adalah dengan memperhatikan gejala-gejala yang terjadi dan tidak menunggu sampai dengan nasabah tidak dapat membayar kewajiban. Masalah diketahui lebih awal memungkinkan bank melakukan komunikasi dengan nasabah dan melakukan tindakan remedial sendiri mungkin sebelum bank mengalami kerugian. Untuk mendeteksi kredit bermasalah sejak awal, bank melakukan sebagai berikut :

- a. Menjaga komunikasi dengan nasabah, baik melalui telepon secara berkala, surat menyurat dan kunjungan atau on the spot.

- b. Memahami tanda-tanda yang ditunjukkan oleh pihak ketiga.
- c. Memonitor rekening nasabah di bank.

