

SKRIPSI

**Analisis Efektivitas Penanganan Kredit Bermasalah Pada Kredit KPR Bank
BRI Kantor Cabang Denpasar Renon Di Masa Pandemi COVID-19**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program
Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik
Negeri Bali

Oleh

NI KADEK DEVI KUSUMAYANTI

NIM: 1815744002

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

SKRIPSI

**Analisis Efektivitas Penanganan Kredit Bermasalah Pada Kredit KPR Bank BRI
Kantor Cabang Denpasar Renon Di Masa Pandemi COVID-19**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program Studi
Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali

Oleh

NI KADEK DEVI KUSUMAYANTI

NIM: 1815744002

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Efektivitas Penanganan Kredit Bermasalah pada Kredit KPR Bank BRI Kantor Cabang Denpasar Renon di Masa Pandemi COVID-19
2. Penulis
 - a. Nama : Ni Kadek Devi Kusumayanti
 - b. NIM : 1815744002
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional



Badung, 31 Agustus 2022

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

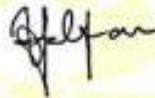
Ketut Vini Elfarosa, SE., MM
NIP. 197612032008122001

Ir. I Wayan Putrana, M.Agb.
NIP. 195712021989031001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI
ANALISIS EFEKTIVITAS PENANGANAN KREDIT BERMASALAH PADA
KREDIT KPR BANK BRI KANTOR CABANG DENPASAR RENON DI MASA
PANDEMI COVID-19

Oleh
NI KADEK DEVI KUSUMAYANTI
NIM: 1815744002

Disahkan:
Ketua Penguji



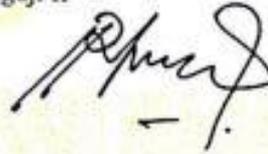
Ketut Vini Elfarosa, SE., MM
NIP. 197612032008122001

Penguji I



Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak., M.Si
NIP. 199206132019032023

Penguji II



Gede Made Subagiana, SE., MM
NIP. 196007071990031002

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua,



Dr. Ketut Saritra, M.Si
NIP. 196710211992031002

Badung, 31 Agustus 2022
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional
Ketua,



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM
NIP. 196808271993031002

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Kita boleh menanggapi beratnya perjalanan, namun jangan pernah berpikir untuk berhenti mencapai tujuan”

Persembahan:

Puji syukur atas karunia Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yag Maha Esa, sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan untuk memenuhi kewajiban penulis sebagai mahasiswa dan sebagai persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional di Politeknik Negeri Bali. Judul yang penulis angkat adalah “Analisis Efektivitas Penanganan Kredit Bermasalah pada Kredit KPR Bank BRI Kantor Cabang Denpasar Renon di Masa Pandemi COVID-19”. Skripsi ini penuliskan kepada:

1. Orang tua yang penulis kasihi yakni I Made Wiyarna dan Ni Made Sutini, yang selalu memberikan dukungan dari awal perkuliahan hingga saat ini.
2. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE., MM dan Bapak Ir. I Wayan Putrana, M.Agb. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan berkenan meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dari awal hingga skripsi ini terselesaikan.
3. Saudara kandung yang penulis sayangi, Ni Putu Dyan Sumedi Handani, Ni Komang Dela Sriwijayanti, dan I Ketut Wiranata Jaya yang telah memberikan bantuan dan dukungan.
4. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu sehingga terselesaikannya skripsi ini.

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Saya yang bertandatangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul: Analisis Efektivitas Penanganan Kredit Bermasalah Pada Kredit KPR Bank BRI Kantor Cabang Denpasar Renon di Masa Pandemi COVID-19 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah skripsi saya ini bukan karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan akan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI

Badung, 31 Agustus 2022



Ni Kadek Devi Kusumayanti
NIM. 1815744002

ABSTRAK

Analisis Efektivitas Penanganan Kredit Bermasalah Pada Kredit KPR Bank BRI Kantor Cabang Denpasar Renon Di Masa Pandemi COVID-19

Oleh:

Ni Kadek Devi Kusumayanti

NIM: 1815744002

Pada umumnya, permasalahan yang terjadi di perbankan adalah adanya *Non Performing Loan* (NPL) atau kredit bermasalah. Hal ini juga terjadi di Bank BRI Kanca Denpasar Renon khususnya pada kredit KPR. Terlebih di masa pandemi yang mempengaruhi ekonomi debitur untuk membayarkan kewajibannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya kredit bermasalah pada kredit KPR Bank BRI Kanca Denpasar Renon di masa pandemi COVID-19, untuk mengetahui penanganan kredit bermasalah pada kredit KPR Bank BRI Kanca Denpasar Renon di masa pandemi COVID-19, serta mengetahui apakah pelaksanaan penanganan kredit bermasalah pada kredit KPR yang dilakukan Bank BRI Kanca Denpasar Renon sudah efektif dalam meminimalisir kredit bermasalah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan Teknik analisis data menggunakan pendekatan Model Interaktif dari Miles dan Huberman. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Penelitian ini selanjutnya menganalisis pelaksanaan penanganan kredit bermasalah pada kredit KPR yang dilakukan Bank BRI Kanca Denpasar Renon dengan indikator efektivitas menurut Sogan P. Siagian (2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor terjadinya kredit bermasalah faktor eksternal meliputi resiko bisnis, bencana alam dan non alam, Iktikad tidak baik dari debitur, dan faktor internal yakni *over crediting*, kekeliruan analisis, dan adanya rasa iba terhadap debitur. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penanganan kredit bermasalah pada kredit KPR di masa pandemi COVID-19 dilakukan dengan cara restrukturisasi kredit sesuai dengan peraturan perundang-undangan perbankan dan peraturan internal bank yang berlaku. Sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa penanganan yang dilakukan Bank BRI Kanca Denpasar Renon sudah efektif untuk menekan jumlah kredit bermasalah di bawah ambang batas yang ditetapkan Bank Indonesia.

Kata Kunci: Efektivitas, Penanganan Kredit Bermasalah, KPR

ABSTRACT

Analisis Efektivitas Penanganan Kredit Bermasalah Pada Kredit KPR Bank BRI Kantor Cabang Denpasar Renon Di Masa Pandemi COVID-19

By:

Ni Kadek Devi Kusumayanti

NIM: 1815744002

In general, the problem that occurs in banking is the existence of Non-Performing Loans (NPL) or non-performing loans. This also happened at Bank BRI Kanca Denpasar Renon, especially in mortgage loans. Especially during a pandemic that affects the debtor's economy to pay his obligations. This study aims to determine the factors causing the occurrence of non-performing loans in KPR Bank BRI Kanca Denpasar Renon during the COVID-19 pandemic, to determine the handling of non-performing loans in KPR Bank BRI Kanca Denpasar Renon loans during the COVID-19 pandemic, and to find out whether the implementation of handling non-performing loans on mortgage loans carried out by Bank BRI Kanca Denpasar Renon has been effective in minimizing non-performing loans. The research method used is a qualitative method with data analysis techniques using the Interactive Model approach from Miles and Huberman. Data was collected by using observation, interview, questionnaire and documentation techniques. This study further analyzes the implementation of handling non-performing loans on mortgage loans conducted by Bank BRI Kanca Denpasar Renon with indicators of effectiveness according to Sogan P. Siagian (2020). The results showed that the factors for the occurrence of non-performing loans were external factors including business risk, natural and non-natural disasters, bad faith from the debtor, and internal factors, namely over crediting, analysis errors, and compassion for the debtor. The results also show that the handling of non-performing loans on mortgage loans during the COVID-19 pandemic was carried out by means of credit restructuring in accordance with banking laws and regulations and applicable internal bank regulations. So from these results it can be said that the handling carried out by Bank BRI Kanca Denpasar Renon has been effective in reducing the number of non-performing loans below the threshold set by Bank Indonesia.

Key Words: Effectiveness, Handling Non-Performing Loans, KPR

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Analisis Efektivitas Penanganan Kredit Bermasalah pada Kredit KPR Bank BRI Kantor Cabang Denpasar Renon di Masa Pandemi COVID-19”** dengan baik dan penulis mampu menyelesaikan tepat waktu. Adapun penulisan skripsi ini ditujukan sebagai salah satu persyaratan akademis untuk menyelesaikan perkuliahan pada Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari terdapat hambatan-hambatan yang penulis hadapi dalam proses penyusunan skripsi ini. Akan sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas selama proses pembelajaran.
2. Dr. I Ketut Santra, M.Si selaku kepala Jurusan Administrasi Niaga di Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Administrasi Niaga.
3. Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM selaku Ketua Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Internasional yang telah memberikan pedoman, waktu, motivasi, dan saran untuk penulis.
4. Ketut Vini Elfarosa, SE., MM. sebagai dosen pembimbing I yang telah memberikan saran dan bimbingan dalam menyusun penelitian ini.
5. Ir. I Wayan Putrana, M.Agb. sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan saran dan bimbingan dalam menyusun penelitian ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

7. Bapak I Made Wiyarna dan Ibu Ni Made Sutini serta seluruh keluarga yang telah memberikan semangat, motivasi, dan cinta kasih kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan penelitian ini.
8. Teman–teman serta sahabat yang selalu memberikan dorongan motivasi serta dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Penulis mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun agar bisa menjadi lebih baik lagi.



Badung, 31 Agustus 2022

Penulis

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

COVER	i
JUDUL SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	xiv
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	6
1.5 Sistematika Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Telaah Teori	8
2.1.1 Bank	8
2.1.2 Kredit.....	8
2.1.3 Manajemen Kredit.....	15
2.1.4 Kredit Bermasalah.....	21
2.1.5 Efektivitas	26
2.1.6 Kredit Pemilikan Rumah.....	29
2.2 Penelitian Sebelumnya	30
2.3 Kerangka Teoritis	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Lokasi Penelitian	34
3.2 Obyek Penelitian	34
3.3 Sumber dan Jenis Data Penelitian	34
3.3.1 Sumber Data Penelitian.....	34
3.3.2 Jenis Data Penelitian	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data	35
3.5 Teknik Analisis Data	35
3.6 Teknik Keabsahan Data	38
3.7 Jadwal Penelitian.....	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	40
4.1.1 Profil Bank BRI Kanca Denpasar Renon.....	40
4.1.2 Visi dan Misi Bank BRI Kanca Denpasar Renon	41
4.1.3 Struktur Organisasi Bank BRI Kanca Denpasar Renon.....	42
4.1.4 Produk dan Layanan Bank BRI	43
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	44
4.2.1 Faktor-Faktor Penyebab Kredit Bermasalah pada Kredit KPR Bank BRI Kanca Denpasar Renon di Masa Pandemi COVID-19.....	44
4.2.2 Prosedur Penanganan Kredit Bermasalah Pada Kredit KPR Bank BRI Kanca Denpasar Renon di Masa Pandemi COVID-19.....	45
4.2.3 Analisis Efektivitas Penanganan Kredit Bermasalah Pada Kredit KPR Bank BRI Kanca Denpasar Renon di Masa Pandemi COVID-19 ...	51
4.2.4 Hasil Skor Penilaian Responden Karyawan Bagian Konsumer Bank BRI Kanca Denpasar Renon Terhadap Efektivitas Penanganan Kredit Bermasalah Pada Kredit KPR.....	57
4.3 Implikasi Hasil Penelitian	58
4.3.1 Implikasi Teoritis	58
4.3.2 Implikasi Praktis	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1. Simpulan.....	59
5.2. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perkembangan Tingkat Kolektibilitas Kredit 2019-2021.....	5
Tabel 3.1 Skor Penilaian Efektivitas.....	38
Tabel 4.1 Data Tingkat Presentase NPL Kredit KPR Bank BRI Kanca Denpasar Renon Tahun 2019 –2021	51
Tabel 4. 2 Respon Karyawan Bagian Konsumer Bank BRI Kanca Denpasar Renon Terhadap Kejelasan Tujuan Yang Hendak Dicapai	51
Tabel 4.3 Respon Karyawan Bagian Konsumer Bank BRI Kanca Denpasar Renon Terhadap Kejelasan Strategi dalam Mencapai Tujuan	52
Tabel 4.4 Respon Karyawan Bagian Konsumer Bank BRI Kanca Denpasar Renon Terhadap Proses Analisis dan Perumusan serta Kebijaksanaan yang Mantap.....	53
Tabel 4.5 Respon Karyawan Bagian Konsumer Bank BRI Kanca Denpasar Renon Terhadap Perencanaan yang Matang.....	54
Tabel 4.6 Respon Karyawan Bagian Konsumer Bank BRI Kanca Denpasar Renon Terhadap Penyusunan Program yang Tepat	55
Tabel 4.7 Respon Karyawan Bagian Konsumer Bank BRI Kanca Denpasar Renon Terhadap Tersedianya Sarana dan Prasarana	56
Tabel 4.8 Respon Karyawan Bagian Konsumer Bank BRI Kanca Denpasar Renon Terhadap Adanya Sistem Pengawasan serta Pengendalian yang Bersifat Mendidik.....	56
Tabel 4.9 Skor Efektivitas Penanganan Kredit Bermasalah Pada Kredit KPR.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik NPL Kredit KUR 2019-2020 di Bank BRI Kanca Denpasar Renon	3
Gambar 1. 2 Grafik NPL Kredit BRIGuna 2019-2020 di Bank BRI Kanca Denpasar Renon	4
Gambar 1.3 Grafik NPL Kredit KPR 2019-2021 di Bank BRI Kanca Denpasar Renon	4
Gambar 2.1 Kerangka Teoritis	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BRI Kanca Denpasar Renon.....	43



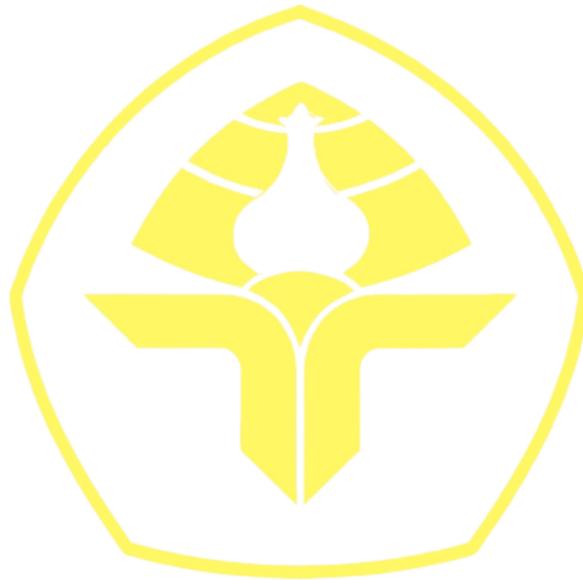
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2. Daftar Kuesioner Penelitian

Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Wabah virus *Corona Disease* 2019 atau yang lebih dikenal dengan virus COVID-19 telah melanda dunia pada akhir tahun 2019. Pandemi virus COVID-19 ini telah memasuki wilayah Indonesia sejak awal bulan Maret 2020. Dengan adanya pandemi ini, segala aktivitas ekonomi menjadi menurun. Pandemi COVID-19 secara tidak langsung berdampak pada berbagai sektor. Salah satu sektor yang terdampak Pandemi COVID-19 adalah sektor perbankan, yang dalam hal ini mengakibatkan jumlah debitur yang tidak mampu memenuhi kewajiban kreditnya meningkat. Kondisi pandemi COVID-19 menjadikan pengembalian kredit dari nasabah baik pokok maupun bunga menjadi terhambat. Pengembalian angsuran pokok kredit dan bunga merupakan sumber pendapatan utama bank. Kualitas kredit yang telah disalurkan menentukan pada kelancaran penerimaan pokok maupun bunga kredit. Akibat pandemi COVID-19 ini tentunya berdampak pada laba yang didapat oleh bank sehingga mengalami penurunan. (Wahyudi, 2021)

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya guna meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Di era modern ini, peran bank sangat besar dalam mendorong pertumbuhan perekonomian suatu negara. Hampir semua sektor usaha, meliputi sektor industri, perdagangan, pertanian, perkebunan, jasa, perumahan dan lainnya sangat membutuhkan bank sebagai mitra dalam melakukan transaksi keuangan. Semua sektor usaha maupun individu saat ini dan masa yang akan datang tidak akan lepas dari sektor perbankan bahkan menjadi kebutuhan dalam menjalankan aktivitas keuangan dalam mendukung kelancaran suatu usaha. (Sihotang dan Sari, 2019)

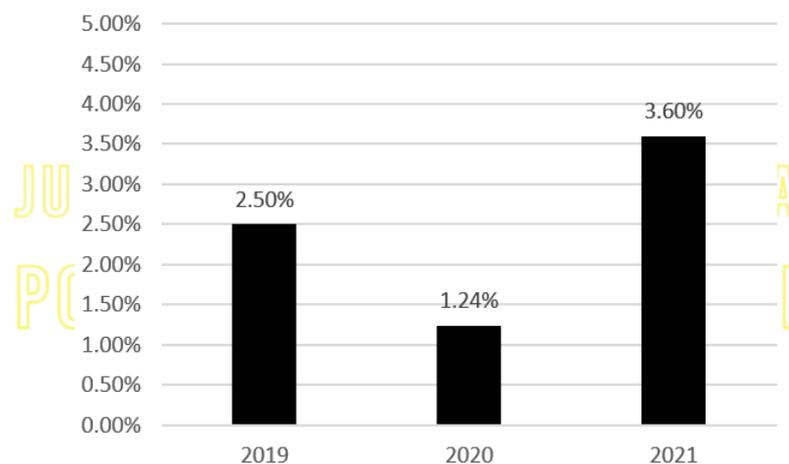
Salah satu usaha utama pada bank yang berdasarkan prinsip konvensional maupun bagi bank yang berprinsip syariah sebagai badan usaha keuangan adalah memberikan pinjaman kredit. Menurut Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan kredit adalah penyediaan uang atau

tagihan-tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Kredit dapat berupa uang atau tagihan yang nilainya diukur dengan uang, misalnya bank membiayai kredit untuk pengembangan usaha atau pembelian rumah, kemudian ada kesepakatan yang terjadi antara bank (kreditur) dengan nasabah kredit (debitur), bahwa mereka sepakat sesuai perjanjian yang telah dibuatnya. Dalam perjanjian kredit tercakup hak dan kewajiban masing-masing pihak, termasuk jangka waktu serta bunga yang ditetapkan bersama. Demikian pula dengan sanksi apabila debitur ingkar janji terhadap perjanjian yang telah dibuat bersama. (Kasmir, 2015)

Dalam kegiatan pemberian kredit yang telah disalurkan oleh pihak bank kepada masyarakat, tidak selamanya seperti yang diharapkan. Terdapat resiko yang sering dihadapi oleh pihak bank dalam memberikan kredit tersebut, yaitu resiko kredit bermasalah atau *Non Performing Loan* (NPL). Kredit bermasalah merupakan kredit yang didalamnya terdapat hambatan yang disebabkan oleh 2 (dua) unsur yakni dari pihak perbankan dalam menganalisis maupun dari pihak nasabah yang dengan sengaja atau tidak sengaja dalam kewajibannya tidak melakukan pembayaran. (Kasmir, 2015). Kredit bermasalah secara umum adalah sebuah kondisi saat peminjam atau debitur tidak lagi bisa melanjutkan pembayaran kredit. Hal ini bisa terjadi karena pihak peminjam tidak memiliki dana yang cukup, mengalami pailit, mangkir dalam membayar, dan lain sebagainya. Kredit bermasalah biasanya dikarenakan terdapat beberapa kendala mulai dari ketidakmampuan debitur dalam membayar kredit, budaya masyarakat, hingga letak geografis pemukiman yang sulit dijangkau (Putra Yasa et al., 2017). Kredit bermasalah akan berakibat pada kerugian pada bank, yaitu kerugian karena tidak diterimanya kembali dana yang telah disalurkan, maupun pendapatan bunga yang tidak dapat diterima oleh pihak bank. Jika dalam suatu bank terdapat kredit bermasalah dan tidak dengan penanganan yang cepat dan tepat maka akan berakibat pada kesehatan bank karena NPL akan cenderung naik. Sedangkan Bank Indonesia (BI) menetapkan kebijakan agar setiap bank secara bertahap dapat menurunkan NPL sampai dengan tingkat tidak lebih dari 5% (Simatupang et al., 2021).

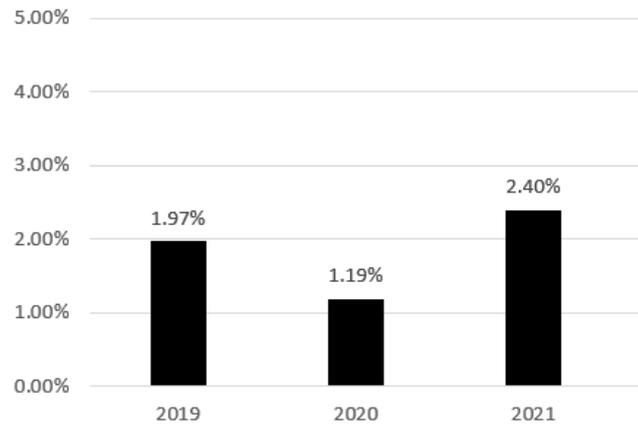
Berdasarkan hasil wawancara peneliti, terdapat beberapa jenis produk kredit pada Bank BRI Kanca Denpasar Renon yang dibagi menjadi 2 jenis yaitu Kredit Produktif dan Kredit Konsumtif. Yang termasuk dalam kredit produktif adalah Kredit KUR BRI, yaitu layanan pinjaman modal kerja untuk para pemilik usaha mikro, usaha kecil, dan koperasi. Kemudian yang termasuk dalam kredit konsumtif yaitu Kredit KPR BRI dan Kredit BRIGuna. Kredit KPR BRI adalah layanan kredit dari Bank BRI yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat untuk memiliki rumah idaman mereka, baik itu rumah baru ataupun rumah bekas dengan limit tertentu. Bank BRI memiliki 2 jenis produk KPR, yaitu KPR Subsidi dan KPR Non Subsidi. Sedangkan Kredit BRIGuna, yaitu fasilitas pinjaman tanpa jaminan untuk pegawai yang mempunyai penghasilan tetap dan perusahaannya telah bekerja sama dengan Bank BRI.

Di dalam Bank BRI Kanca Denpasar Renon, terdapat permasalahan yang berhubungan dengan NPL pada produk kredit tersebut di masa pandemi COVID-19 pada tahun 2019-2020. Pada Kredit KUR BRI terdapat NPL sebesar 2,5% pada tahun 2019, kemudian mengalami penurunan tingkat NPL menjadi 1,24% pada tahun 2020 dan terjadi peningkatan tahun 2021 menjadi 3,6%.



Gambar 1.1 Grafik NPL Kredit KUR 2019-2020 di
Bank BRI Kanca Denpasar Renon
Sumber: Bank BRI Kanca Denpasar Renon

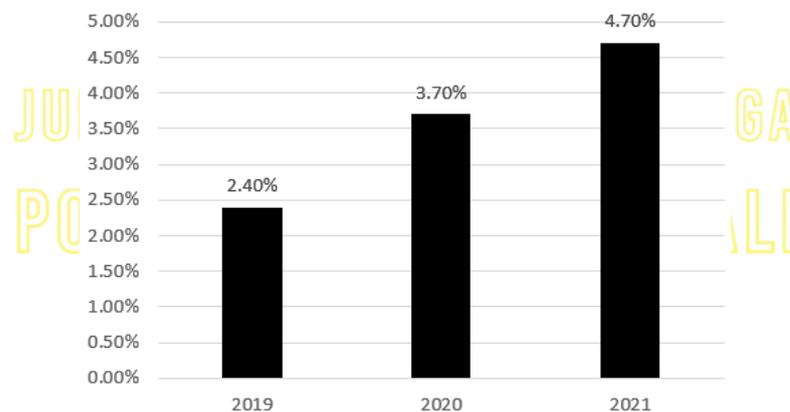
Kemudian pada produk kredit konsumtif yaitu pada produk kredit BRIGuna terdapat NPL sebesar 1,97% pada tahun 2019, kemudian mengalami penurunan tingkat NPL menjadi 1,19% pada tahun 2020 dan terjadi peningkatan menjadi 2,4% pada tahun 2021.



Gambar 1.2 Grafik NPL Kredit BRIGuna 2019-2020 di Bank BRI Kanca Denpasar Renon

Sumber: Bank BRI Kanca Denpasar Renon

Sedangkan pada Kredit KPR terjadi peningkatan yang lebih tinggi, pada tahun 2019 tercatat NPL sebesar 2,4%, kemudian pada tahun 2020 terjadi peningkatan NPL menjadi sebesar 3,7% dan pada tahun 2021 kembali terjadi peningkatan NPL sebesar 4,7%.



Gambar 1.3 Grafik NPL Kredit KPR 2019-2021 di Bank BRI Kanca Denpasar Renon

Sumber: Bank BRI Kanca Denpasar Renon

Berdasarkan perbandingan tersebut, dapat dikatakan NPL yang terjadi pada kredit KPR memiliki persentase tertinggi, dan apabila hal itu dibiarkan maka dapat mengakibatkan tersendatnya permodalan di Bank BRI Kanca Denpasar Renon.

Berikut ini adalah tabel yang berisi data perkembangan tingkat kolektibilitas kredit KPR Bank BRI Kanca Denpasar Renon tahun 2019-2021:

Tabel 1.1 Data Perkembangan Tingkat Kolektibilitas Kredit KPR 2019-2021

Kolektibilitas	2019	2020	2021
Kredit Lancar	592.225.868.426	630.120.801.084	640.711.148.646
Kredit Dalam Perhatian Khusus	12.041.551.398	1.471.457.951	2.655.074.246
Kredit Kurang Lancar	1.830.651.552	0.00	0.00
Kredit Diragukan	571.820.819	0.00	376.736.879
Kredit Macet	0.00	919.187.137	0.00
Presentase	2,4%	3,7%	4,7%

Sumber: Bank BRI Kanca Denpasar Renon

Berdasarkan permasalahan di atas, dapat dikatakan bahwa peran Bank BRI Kanca Denpasar Renon sangat penting, tidak hanya sebagai penyedia modal, tetapi perlu ada pemberdayaan dan pengawasan guna pengembangan usaha yang dijalankan nasabah agar usaha tersebut dapat berkembang dan meminimalisir terjadinya resiko kebangkrutan baik bagi nasabah selaku debitur atau risiko kredit bermasalah bagi bank selaku kreditur. Hal ini menjadi alasan peneliti dalam melaksanakan penelitian yaitu untuk dapat mengangkat dan menampakkan permasalahan mengenai kredit bermasalah beserta penanganannya yang dilakukan oleh Bank BRI Kanca Denpasar Renon yang kemudian setelah dilakukan penelitian diharapkan peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai efektivitas pelaksanaan penanganan kredit dalam meminimalisir kredit bermasalah yang ada di Bank BRI Kanca Denpasar Renon.

Dengan demikian, berdasarkan fenomena tersebut, maka diperlukan suatu kajian yang mendalam untuk mengetahui sebab-sebab terjadinya masalah serta mengetahui langkah-langkah penyelesaian kredit bermasalah melalui suatu kegiatan penelitian dengan mengambil judul **“ANALISIS EFEKTIVITAS PENANGANAN KREDIT BERMASALAH PADA KREDIT KPR BANK BRI KANTOR CABANG DENPASAR RENON DI MASA PANDEMI COVID-19”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja faktor-faktor penyebab terjadinya kredit bermasalah pada kredit KPR Bank BRI Kanca Denpasar Renon di masa pandemi COVID-19?
2. Bagaimana penanganan kredit bermasalah pada kredit KPR Bank BRI Kanca Denpasar Renon di masa pandemi COVID-19?
3. Apakah pelaksanaan penanganan kredit bermasalah pada kredit KPR yang dilakukan Bank BRI Kanca Denpasar Renon sudah efektif dalam meminimalisir kredit bermasalah?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya kredit bermasalah pada kredit KPR Bank BRI Kanca Denpasar Renon di masa pandemi COVID-19
2. Untuk mengetahui penanganan kredit bermasalah pada kredit KPR Bank BRI Kanca Denpasar Renon di masa pandemi COVID-19
3. Untuk mengetahui apakah pelaksanaan penanganan kredit bermasalah pada kredit KPR yang dilakukan Bank BRI Kanca Denpasar Renon sudah efektif dalam meminimalisir kredit bermasalah

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1. Bagi penulis
Untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam aplikasi ilmu yang diperoleh serta mengetahui gambaran umum mengenai kredit pemilikan rumah serta memenuhi syarat kelulusan penulisan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis.
2. Bagi perusahaan
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi pihak manajemen perusahaan dalam pengelolaan kredit.
3. Bagi akademis
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi tambahan dan sebagai dasar pertimbangan atau perbandingan dalam

penelitian selanjutnya serta menjadi referensi untuk peningkatan kurikulum di Politeknik Negeri Bali.

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan merupakan suatu susunan secara keseluruhan dari suatu penelitian yang disusun secara garis besar dengan tujuan untuk memudahkan mengetahui isi dari penelitian. Dalam sistematika penulisan ini diuraikan secara garis besar gambaran dan arahan dari isi skripsi yang terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan beberapa teori dasar yang berkenaan dengan penelitian ini, yaitu manajemen kredit dalam meminimalisir kredit bermasalah

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang lokasi penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, jadwal penelitian dan sistematika penulisan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini merupakan uraian dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yang berisi tentang penyajian serta analisis dan interpretasi data.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari penulis terhadap masalah yang dibahas.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Dari penjelasan dan pemaparan hasil penelitian yang telah diuraikan pada BAB sebelumnya, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a. Faktor-faktor penyebab terjadinya kredit bermasalah pada kredit KPR di Bank BRI Kanca Denpasar Renon lebih karena faktor eksternal BRI yaitu berasal dari pihak debitur, yang sebagian besar disebabkan oleh penurunan pendapatan seperti penurunan hasil usaha, pemotongan gaji karyawan yang perusahaannya terdampak COVID-19, debitur yang mengalami PHK dari tempat kerja, dan iktikad yang tidak baik dari debitur bermasalah dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar utangnya.
- b. Penanganan kredit bermasalah pada kredit KPR Bank BRI Kanca Denpasar Renon telah dilakukan dengan restrukturisasi kredit sesuai dengan peraturan perundang-undangan perbankan dan peraturan internal bank yang berlaku. Pihak bank akan melakukan restrukturisasi kredit terhadap debitur yang memasuki Kol 2, dengan menggunakan metode *rescheduling* (penjadwalan kembali) seperti perpanjangan jangka waktu, dan penurunan jumlah angsuran yang disesuaikan dengan kemampuan debitur. Kemudian untuk debitur dengan Kol 3 dan Kol 4 tidak bisa ditangani dengan *rescheduling* maka akan dilakukan dengan jalur hukum seperti Gugatan Sederhana (GS) atau Lelang Jaminan. Sedangkan untuk debitur dengan Kol 5 dan tidak dapat ditangani dengan restrukturisasi kredit akan digolongkan menjadi Daftar Hitam.
- c. Berdasarkan indikator pengukuran efektivitas, pelaksanaan penanganan kredit bermasalah dengan restrukturisasi kredit pada kredit KPR yang dilakukan oleh pihak bank sudah dilakukan secara efektif sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh internal bank dan peraturan perbankan. Efektivitas dalam hal ini dibuktikan dengan sudah tercapai tujuan perusahaan dalam menekan tingkat kredit bermasalah atau tingkat presentase NPL masih dibawah 5%, pada tahun 2019 angka NPL

sebesar 2,4%, kemudian pada tahun 2020 sebesar 3,7% dan pada tahun 2021 sebesar 4,7%. Meskipun tingkat NPL mengalami kenaikan, pihak bank masih mampu menekan angka NPL agar tidak melebihi batas ketentuan NPL dari Bank Indonesia yaitu sebesar 5%.

5.2. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan dengan berdasarkan pada hasil analisis efektivitas penanganan kredit bermasalah pada kredit KPR di Bank BRI Kanca Denpasar Renon adalah sebagai berikut:

- a. Ditemukan bahwa indikator Kejelasan Tujuan yang Hendak Dicapai mendapatkan nilai yang paling rendah dibandingkan indikator yang lain. Dengan demikian diharapkan agar pihak bank meninjau kembali dan menetapkan tujuan yang hendak dicapai dengan lebih seksama lagi. Seperti menetapkan tujuan dengan menurunkan tingkat NPL dari tahun ke tahun dan tetap mempertahankan tingkat NPL tidak melewati batas maksimal ketentuan tingkat NPL menurut Bank Indonesia yakni sebesar 5%.
- b. Pihak bank BRI Kanca Denpasar Renon pada bagian Kredit KPR telah melakukan analisis 5C terhadap calon debitur. Bagi pihak bank disarankan untuk menambah teknik analisis sebelum memberikan kredit kepada debitur yaitu dengan menggunakan teknik analisis 7P menurut Kasmir (2012) yaitu *Personality, Party, Perpose, Prospect, Payment, Profitability, dan Protection* untuk lebih meminimalisir terjadinya kredit bermasalah pada Kredit KPR Bank BRI Kanca Denpasar Renon untuk kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, Didin Fatihuddin, Anang Firmansyah (2019). Manajemen Bank. Pasuruan, Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media
- Andrianto (2020). Manajemen Kredit. Pasuruan, Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media
- Dewi, P. E. T (2015). Implementasi Ketentuan restrukturisasi Kredit Terhadap Debitur Wanprestasi Pada Kredit Perbankan (Studi Kasus Pada Bank Tabungan Pensiunan Negara dan Bank Perkreditan Rakyat Aruna Nirmaladuta). Denpasar: Universitas Udayana
- Dja'akum, Cita Sary (2017). Restrukturisasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Dalam Perbankan Syari'ah. Jurnal Hukum Bisnis Islam. Vol. 9 No. 1
- Firdaus, Rahmat dan Arianti, Maya (2017). Manajemen Perkreditan Bank Umum, Bandung: Alfabeta
- Firmansyah, Arif dan Fernos, John (2019). Analisis Kredit Bermasalah Dilihat Dari Standar Non Performing Loan (NPL) Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Prima Mulya Anugrah Cabang Padang. Padang: Akademi Keuangan dan Perbankan Pembangunan Padang
- Fitriah (2018). Efektivitas Penyelesaian Kredit Macet pada Pt. Btn (Persero) Tbk. Cabang Pare-Pare. Sulawesi Selatan: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-Pare
- Hasan, Ichsan Nurul (2014). Pengantar Perbankan, Jakarta: Gaung Persada Press Group
- Hasibuan, Malayu S.P (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Irham, Fahmi. 2014. Manajemen Perkreditan. Bandung: Alfabeta.

- Moleong, Lexy J (2014). Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Kasmir (2012). Manajemen Perbankan, Jakarta: Rajawali Pers
- Kasmir (2013). Dasar-Dasar Perbankan, Jakarta: Rajawali Pers
- Kasmir (2015). Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya, Edisi Revisi 2014. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Natali, A. D., Sujana, N., & Nuzula, N. F. (2015). Analisis Sistem Dan Prosedur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Dalam Usaha Mengantisipasi Terjadinya Tunggakan Kredit (Studi pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Malang). Jurnal Administrasi Bisnis, 2(2), 1–7
- Nurfaizah, Maulida (2020). Upaya Penanganan Kredit Bermasalah Pada Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Surabaya. Surabaya: Universitas Airlangga
- Putra, S. P. (2015). Analisis Manajemen Risiko Kredit Sebagai Alat Untuk Meminimalisir Risiko Kredit (Studi Kasus Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Dau Kusumadjaja Malang). Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya, 26(2), 86299.
- Rahma, Titin (2018). Analisis Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Kredit Pemilikan Rumah Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu. Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri Bengkulu
- Robbins, P. Stephen dan Judge Timothy A. (2012). Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat
- Siagian, Sondang. P (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Poltak Lijan (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara
- Sitohang, Biner dan Elsi Kartika Sari (2019). Restrukturisasi Sebagai Penyelamatan Kredit Bermasalah Pada Bank. Jakarta Barat: Universitas Trisakti

- Sitorus, T. B. (2018). Restrukturisasi Kredit Bermasalah Sebagai Upaya Penyelamatan Kredit Bermasalah dan Akibat Hukum Yang Timbul Menurut Peraturan OJK (POJK) Nomor 42/POJK.03/2017 Tentang Kewajiban Penyusunan dan Pelaksanaan Kebijakan Perkreditan atau Pembiayaan Bank Bagi Bank Umum. Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara
- Sugiyono (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang (2015). Teori Perilaku Keorganisasian. Yogyakarta: CAPS
- Wahyudi, Rizki Muhamad (2021). Upaya Penyelesaian Kredit Macet Pada Masa Pandemi COVID-19 Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 11/PJOK.03/2020 (Studi Pada Bank BRI Cabang Selong)
- Wardhani NJ, Dzulkirom AR, Dwiatmanto (2015). Analisis Manajemen Kredit Pemilikan Rumah Untuk Meminimalisir Kredit Macet Pada Produk KPR BTN IB (Studi Pada Kantor Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Malang). Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 1 No. 1, 2015
- Wati, D. L. S. (2020). Efektivitas Pelaksanaan Restrukturisasi Kredit Sebagai Strategi Penurunan Kredit Bermasalah (Studi Kasus Pada Bank BRI Unit Poncowati). Majalah Ekonomi ISSN No. 1411-9501, 121.
- Zefriyenni Ira. (2014). Kebijakan Pemberian Kredit Terhadap Penetapan Jumlah Kredit (Studi Khusus Pada Ued-Sp Amanah Sejahtera Sungai Buluh Kecamatan Singingi Hilirkabupaten Kuantan Singingi Propinsi Riau). Jurnal Edik Informatika, 1.