

**PROSEDUR PENYELESAIAN KREDIT MACET PADA  
BANK MANDIRI TASPEN KANTOR CABANG  
PEMBANTU BANGLI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh:**

**Ni Luh Puspiani**

**Nim. 2015713159**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**PROSEDUR PENYELESAIAN KREDIT MACET PADA  
BANK MANDIRI TASPEN KANTOR CABANG  
PEMBANTU BANGLI**



**Oleh:  
Ni Luh Puspiani  
Nim. 2015713159**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Metode Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Pengertian Prosedur.....	10
B. Pengertian Kredit.....	11
C. Unsur – unsur Kredit.....	12
D. Prinsip – Prinsip Pemberian Kredit.....	13
E. Pengertian Kredit Bermasalah.....	15
F. Faktor – Faktor Penyebab Kredit Macet.....	17
G. Dampak Kredit Macet.....	19
H. Prosedur Penyelesaian Kredit Macet.....	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	22
A. Sejarah Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli... ..	22
B. Visi dan Misi.....	26
C. Produk Bank Mandiri Taspen.....	26
D. Struktur Organisasi.....	30
E. Deskripsi Pekerjaan.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46

A. Kebijakan Perusahaan .....	46
B. Analisis dan Interpretasi Data .....	48
1. Prosedur Penyelesaian Kredit Macet Pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli .....	48
2. Kendala yang Dihadapi Dalam Menyelesaikan Kredit Macet Pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli .....	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	55
A. Simpulan .....	55
B. Saran .....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi .....	30
--------------------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rincian Kredit Macet Bank Mandiri Taspen KCP Bangli .....	5
---	---

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di era *society* 5.0 ini pertumbuhan ekonomi suatu bangsa memerlukan pola pengaturan sumber - sumber ekonomi yang tersedia secara terarah dan terpadu serta dimanfaatkan bagi kepentingan kesejahteraan masyarakat. pertumbuhan ekonomi adalah perubahan jangka panjang secara perlahan dan mantap yang terjadi melalui kenaikan tabungan dan penduduk (Perdana, 2018) Lembaga - lembaga perekonomian mengelola dan menggerakkan semua potensi ekonomi agar berdaya guna secara optimal dalam menggerakkan roda perekonomian suatu bangsa. Sehingga dibutuhkan suatu lembaga keuangan yang disebut bank.

Bank berasal dari bahasa Italia yaitu *banca* yang berarti tempat penukaran uang. Secara umum pengertian bank adalah

sebuah lembaga intermediasi keuangan yang didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan *promes* (Janji) atau yang dikenal sebagai *banknote* (uang kertas) (Fernandes & Marlius, 2018).

Bank memiliki peranan untuk memberikan kredit kepada para nasabah. Pemberian kredit merupakan suatu proses yang membutuhkan pertimbangan analisis yang baik dari pimpinan bank agar kemungkinan terjadinya hal-hal yang merugikan pihak bank dapat dihindari (Yulisa, 2017). Pertimbangan tersebut sangat dipengaruhi oleh ketentuan dan kebijaksanaan dari kantor pusat bank itu sendiri. Terdapat beberapa faktor yang menjadi pertimbangan oleh pihak bank yang berwenang mengambil keputusan di bank dalam memberikan kredit kepada nasabah, diantaranya kelayakan usaha calon debitur, jumlah kredit yang diminta, tujuan penggunaan kredit, kelayakan usaha calon debitur, bentuk dan nilai jaminan yang diberikan serta beberapa pertimbangan lainnya yang diperlukan

Kredit merupakan kegiatan memberikan nilai ekonomi (*economic value*) kepada seseorang atau badan usaha yang dilandasi kepercayaan, bahwa nilai ekonomi yang sama akan dikembalikan pada kreditur (bank) setelah jangka waktu sesuai dengan kesepakatan yang sudah disetujui antara kreditur dan debitur (Goleman et al., 2019). Seiring berjalannya waktu layanan kredit menjadi salah satu



jalan alternatif yang digunakan masyarakat untuk mencukupi kebutuhan yang terus meningkat.

Dalam pemberian kredit kepada calon debitur tidak lepas dari risiko, sehingga bank harus dapat memberikan penilaian untuk menyelesaikan proses administrasi. Analisis penilaian yang digunakan pada perbankan merupakan penilaian 5C, yaitu *Character* (karakter), *Capability* (kapasitas), *Capital* (modal), *Collateral* (jaminan), dan *Condition of Economy* (kondisi ekonomi). Dengan menggunakan analisis 5C tersebut diharapkan dapat mengurangi risiko kredit sehingga dana yang telah disalurkan dapat terbayar kembali (Yasman & Afriyeni, 2019).

Penangan risiko kredit harus dilakukan dengan baik, karena risiko kredit berdampak besar bagi perbankan. Risiko kredit bila tidak diolah dengan baik akan menjadi problem yang disebut dengan NPL (*Non Performing Loan*). Jika terjadi NPL pada bank, maka akan berakhir kerugian yakni kerugian karena tidak kembalinya dana yang disalurkan dan tidak adanya penghasilan bunga atau persen yang diterima (Priatna, 2017).

Kredit bermasalah mampu diukur dengan tingkat klasifikasi status kualitas debitur berdasarkan kriteria kurang lancar, diragukan, dan macet sebagai persentase dari jumlah pinjaman bank yang telah disalurkan (Tampubolon & Sabir, 2017). Karena kredit bermasalah berdampak buruk pada likuiditas bank dan menyebabkan kerugian.

Sehingga kredit bermasalah harus segera diselesaikan dengan baik agar dapat menghindari kondisi yang dapat merugikan bank. Oleh karena itu, diperlukan solusi dan strategi agar bank terhindar dari kredit bermasalah.

Membahas tentang kredit atau pembiayaan tidak jauh dari lembaga keuangan, karena secara umum lembaga keuanganlah yang menyalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan dana baik dalam kegiatan produksi maupun konsumsi. Namun, sebijak apapun pihak bank menganalisis setiap permohonan pembiayaan, kredit bermasalah kemungkinan bisa saja terjadi. Menurut Ikatan Bank Indonesia (Ikatan Bankir Indonesia, 2015:114) Ada beberapa faktor yang menjadi penyebabnya yaitu, dari pihak bank dalam menganalisis tidak cukup teliti untuk memprediksi apa yang seharusnya terjadi sebelumnya, dari pihak debitur adanya niat yang dengan sengaja tidak ingin membayar kembali kewajibannya maka proses pembayaran menjadi macet. Sehingga dapat diartikan tidak adanya kesediaan untuk membayar. adapun unsur ketidak sengajaan, yang berarti adanya kesediaan untuk membayar namun tidak mampu. Contohnya karena terkena musibah dan lain-lain.

Kredit macet akan berakibat pada kerugian bank, dimana kerugian ini disebabkan oleh tidak diterimanya kembali dana yang telah disalurkan, maupun pendapatan bunga yang tidak dapat diterima. Dimana bank kehilangan kesempatan mendapat bunga,

yang berakibat pada penurunan pendapatan secara total (Nursyahriana, 2017)

Tabel 1.1 Rincian Kredit Macet Bank Mandiri Taspen KCP Bangli

<b>TAHUN</b>	<b>TOTAK KREDIT</b>	<b>TOTAL KREDIT BERMASALAH</b>
2020	88.106.012.178,93	4.782.366.968,8
2021	81.527.648.646,94	1.146.004.716,9
2022	75.983.897.645,57	929.300.234,89
<b>TOTAL</b>	<b>245.617.558.471,47</b>	<b>6.857.671.920,6</b>

*Sumber : Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli*

Berdasarkan tabel diatas terkait kredit Bank Mandiri Taspen KCP Bangli dalam tiga tahun terakhir dimana pada tahun 2020 angka kredit macet mengalami kenaikan, dengan total jumlah penyaluran kredit sebesar Rp. 88.106.012.178,93 dengan total kredit bermasalah di tahun tersebut sebesar Rp. 4.782.366.968,8 dikarenakan pada tahun tersebut terjadi pandemi *covid-19*. Pada tahun 2021 jumlah kredit yang disalurkan sebesar Rp. 81.527.648.646,94 dengan jumlah kredit bermasalah sebesar Rp. 1.146.004.716,9. Dan di tahun 2022 angka kredit macet mengalami penurunan dengan jumlah kredit yang disalurkan sebesar Rp. 75.983.897.645,57 dengan jumlah kredit bermasalah sebesar Rp. 929.300.234,89.

Dari paparan data diatas dapat disimpulkan bahwa dari tahun 2020 sampai tahun 2022 terjadi penurunan angka kredit macet dengan total kredit macet sebesar Rp. 6.857.671.920,6 sedangkan total kredit yang tersalurkan sebesar Rp. 245.617.558.471,47. Dilihat dari jumlah angka kredit macet yang setiap tahunnya mengalami penurunan maka dapat disimpulkan bahwa penerapan prosedur penyelesaian kredit macet di Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli tergolong dikatakan sudah dilakukan dengan optimal, akan tetapi masih ditemukannya angka kredit macet tahun 2022 dikarenakan dari sisi bisnis pada tahun tersebut tidak ada pencairan kredit yang menyebabkan kredit tidak bertumbuh. Berdasarkan fenomena diatas penulis tertarik dan ingin membahas lebih lanjut permasalahan tersebut dengan mengambil judul **“Prosedur Penyelesaian Kredit Macet Pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli”**

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka pokok masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana prosedur penyelesaian kredit macet pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi dalam menyelesaikan kredit macet pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui prosedur penyelesaian kredit macet pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli?
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam menyelesaikan kredit macet pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli?

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi kepada pihak-pihak sebagai berikut :

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan bahan referensi untuk diadakannya penelitian selanjutnya, serta memahami tentang strategi penyelesaian kredit macet.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan informasi terhadap pihak PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli agar lebih memperhatikan prosedur penyelesaian kredit macet.

3. Bagi Penulis Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk riset selanjutnya, serta dapat memberikan sumbangan pemikiran berdasarkan disiplin ilmu yang telah diperoleh di Politeknik Negeri Bali.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli yang beralamat di Jalan Brigjen Ngurah Rai, Kawan, Kec. *Bangli*, Kabupaten *Bangli*

### **2. Objek Penelitian**

Objek dalam Penelitian ini adalah Prosedur Penyelesaian Kredit Macet Pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli

### **3. Data Penelitian**

#### **a. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2016:118) “Data kualitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar setting yang alamiah”.

#### **b. Sumber Data**

##### **1) Data Primer**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Menurut (Sugiyono, 2016:430) “Data primer merupakan Informasi data yang diperoleh secara langsung baik melalui observasi dan wawancara yang dapat

memberikan informasi pendukung untuk menjawab pokok permasalahan dari penelitian ini”.

## 2) Data Sekunder

Menurut (Sugiyono, 2016:456) “Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dan didapatkan dari buku yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti”.

## c. Teknik Pengumpulan Data

### 1) Observasi

Menurut Sugiyono, (2016:538) “Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung melalui pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang dijadikan objek penelitian”.

### 2) Wawancara

Penulis melakukan Wawancara secara terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang berlangsung mengacu pada satu rangkaian pertanyaan yang telah disusun (Alijoyo *et al.*, 2020:210) Dengan cara tanya jawab langsung (*face to face*) dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian.

### 3) Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati, membaca laporan tertulis seperti buku, peraturan-peraturan ataupun dokumen-dokumen yang

dimiliki objek penelitian, terutama yang berhubungan dengan penelitian (Sugiyono, 2016:482).

#### 4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Albi Anggito & Johan Setiawan (2018:115) adalah suatu teknik Analisa berupa deskripsi atau uraian-uraian dan memaparkan tentang peristiwa atau fakta yang menjelaskan data yang diperoleh dengan menggambarkan sesuatu yang sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya dan berhubungan dengan permasalahan sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan”.



## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Dari uraian hasil dan pembahasan diatas maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Prosedur yang dilakukan dalam menyelesaikan kredit macet di Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli adalah dengan cara melakukan penagihan kembali, pendekatan persuasive, *restructuring* (penataan kembali), dan penyitaan jaminan. Dengan dilakukannya prosedur tersebut sehingga dapat menyelesaikan kredit macet yang akan berpengaruh pada menurunnya tingkat NPL (*Non Performing Loan*) pada bank.
2. Kendala yang sering dihadapi di Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli adalah ketika pihak debitur tidak mampu

mengelola usahanya sehingga gagal atau sudah tidak berjalan (bangkrut), kesulitan menjual agunan karena dari sisi agunan khususnya di Bangli agunan yang dipakai debitur itu kebanyakan agunan AYDS (ayahan desa), debitur tidak mengkonfirmasi sebelumnya jika mereka pindah tempat tinggal, dan adanya sikap debitur yang beretikad tidak baik.

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut :

1. Dalam pemberian kredit pihak bank diharapkan dapat mensurvei langsung ke rumah calon debitur untuk memastikan bahwa jaminan yang digunakan oleh calon debitur itu jaminan milik sendiri agar menghindari permasalahan dalam proses pembayaran kredit.
2. Dalam pemberian kredit selanjutnya, pihak bank perlu memberikan penyuluhan bisnis kepada calon debitur. Penyuluhan bisnis ini bertujuan untuk membantu calon debitur memahami persyaratan dan prosedur kredit di Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli, serta memberikan pengetahuan tentang manajemen bisnis yang baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Albi Anggito & Johan Setiawan. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif (Ella Deffi Lestari (ed.); Pertama). CV Jejak.
- Alijoyo, A., Wijaya, Q. B., & Jacob, I. (2020). Structured or Semi-structured Interviews. *CRMS Indonesia*, 1–15. [www.lspmks.com](http://www.lspmks.com).
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. *Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang*, 1–12.
- Firmanto, F. (2019). Penyelesaian Kredit Macet Di Indonesia. *Jurnal Pahlawan*, 2, 29–35. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jp/article/view/577>
- Goleman et al., 2019. (2019). Analisis Faktor-faktor terhadap kredit. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Ibrahim, J. K. (2019). *Akses Perkreditan Dan Ragam Fasilitas Kredit Dalam Perjanjian Kredit Bank* (Kurniawan Ahmad (ed.); Pertama). Sinar Grafika.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2015). *Bisnis Kredit Perbankan* (Pertama). PT Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan. (2016). Pengertian Prosedur. *Pengertian Prosedur Menurut Para Ahli*, 1–23.
- Nursyahriana, A., Hadjat, M., & Tricahyadinata, I. (2017). Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Kredit Macet. *Forum Ekonomi*, 19(1), 1. <https://doi.org/10.29264/jfor.v19i1.2109>
- Perdana. (2018). Konsep Pembangunan Ekonomi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <http://e-journal.uajy.ac.id/675/3/2EP15298.pdf>
- Priatna, H. (2017). Non Performing Loan (Npl) Sebagai Resiko Bank Atas Pemberian Kredit. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 8(1), 22–33.
- Putri Dwi Yulisa. (2017). Pemberian Kredit. *Penerapan Prinsip Good Corporate Governance Dalam Pemberian Kredit*, 3(1), 1–23.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Manajemen* (Setiyawami (ed.); Kelima). ALFABETA.
- Tampubolon, A., & Sabir, M. (2017). Prosedur Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada Pt Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Timika Hasanuddin. *Jurnal ULET (Utility, Earning and Tax)*,

*Volume 2*(No 1), hlm. 7.

Yasman, R., & Afriyeni, A. (2019). Prosedur Pemberian Kredit Pada Pt. Bank Pekreditan Rakyat (Bpr) Jorong Kampung Tengah (Jkt) Pariaman Cabang Padang. *Jurnal Eksis*, 7, 1–9.