

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

Ni Kadek Devi Kusumayanti <sup>1\*</sup>, Ketut Vini Elfarosa <sup>2</sup>, I Wayan Putrana <sup>3</sup>

1 Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

2 Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

3 Prodi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

\*Corresponding Author: [dvkusumayanti@gmail.com](mailto:dvkusumayanti@gmail.com)

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini dilaksanakan ialah agar tahu faktor yang jadi penyebab adanya kredit yang memiliki masalah dikredit KPR Bank BRI Kanca Denpasar Renon di masa pandemi COVID-19, juga agar tahu 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. Pada penelitian memakai 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 Sondang P. Siagian (2020). Dari hasil penelitian memperlihatkan jika factor penyebab terjadinya kredit bermasalah faktor eksternal meliputi resiko bisnis, bencana alam dan non alam, itikad tidak baik dari debitur, dan faktor internal yakni over crediting, kekeliruan analisis, kemudian untuk penanganan kredit bermasalah pada kredit KPR di masa pandemi COVID-19 dilakukan dengan cara restrukturisasi kredit sesuai aturan undang-undang perbankan dan 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:** The purpose of this research is to know the factors that cause credit problems in KPR Bank BRI Kanca Denpasar Renon loans 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 determine whether the implementation of handling Non-performing loans on mortgage loans conducted by Bank BRI Kanca Denpasar Renon have been effective in minimizing non-performing loans. Data was collected by using observation, interview, questionnaire and documentation techniques. 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 debtors, and internal factors namely over crediting, analysis errors, then for handling non-performing loans on mortgage loans during the COVID-19 pandemic is carried out by means of credit restructuring in accordance with applicable banking laws and regulations and internal bank regulations.

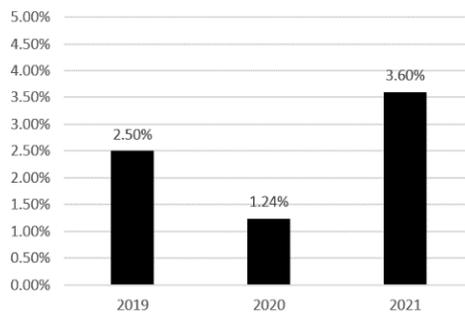
**Keywords:** Effectiveness, Handling Non-Performing Loans, KPR

**Informasi Artikel:** Pengajuan Repository pada September 2022

## Pendahuluan

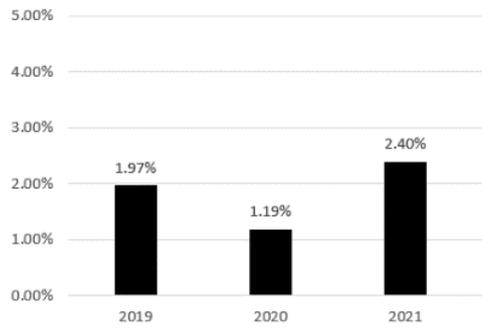
Wabah virus COVID-19 telah melanda dunia pada akhir tahun 2019. Pandemi virus COVID-19 ini telah memasuki wilayah Indonesia sejak awal bulan Maret 2020. Dengan adanya pandemi ini, secara tidak langsung berdampak pada berbagai sektor, salah satunya ialah dari perbankan, yang mengakibatkan jumlah debitur yang tidak mampu memenuhi kewajibannya meningkat. Kondisi pandemi COVID-19 menjadikan pengembalian kredit dari nasabah baik pokok maupun bunga menjadi terhambat. Akibat pandemi COVID-19 ini tentunya berdampak pada laba yang didapat oleh bank sehingga mengalami penurunan (Wahyudi, 2021). Didalam UU RI Nomor 10 Tahun 1998 yang memuat perihal perbankan, bank adalah suatu badan usaha yang menjadi penghimpun dana masyarakat kedalam wujud simpanan lalu akan dialirkan untuk masyarakat dengan wujud kredit ataupun bentuk lainnya, yang tujuannya agar bisa meningkatkan taraf hidup dari masyarakat luas. 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). Di negara-negara maju bahkan sudah merupakan kebutuhan utama bagi masyarakat setiap kali bertransaksi (Andrianto, Didin & Anang, 2019). Dalam UU RI No. 10 Tahun 1998 yang dikutip oleh Kasmir (2012) mengemukakan

bahwa, kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Adapun tujuan kredit menurut Andrianto (2020) adalah mendapatka keuntungan, membantu usaha nasabah, dan membantu pemerintah. Dalam aktivitas pemberian kredit yang sudah dialirkan bank untuk masyarakat, tidak selalu sesuai harapan. Ada resiko yang kerap diterima bank ketika memberikan kredit untuk penerima, resikonya seperti kredit yang bermasalah atau Non Performing Loan (NPL). Suatu kredit yang punya hambatan dikarenakan 2 unsur yaitu pihak bank keliru dalam menganalisa debitur ataupun dari nasabah yang secara sengaja maupun tidak sengaja tidak melaksanakan kewajiban membayar. (Kasmir, 2015). Kredit yang punya masalah umumnya karena ada beberapa gangguan mulai dari ketidakmampuan debitur untuk membayar kredit, budaya dari masyarakat, sampai lokasi yang sulit untuk dijangkau (Putra, 2015). Apabila disuatu bank ada kredit yang bermasalah serta tidak ditangani dengan cepat serta tepat, bisa berdampak pada kesehatan bank dikarenakan NPL bisa akan condong naik. Lalu untuk Bank Indonesia (BI) membuat kebijakan agar tiap bank bisa dengan bertahap bisa membuat turun NPL hingga ditingkat tidak lebih dari 5% (Simatupang et al., 2021). Di dalam Bank BRI Kanca Denpasar Renon, ada masalah yang berkaitan dengan NPL pada produk kredit pada masa pandemi COVID-19 ditahun 2019-2020.



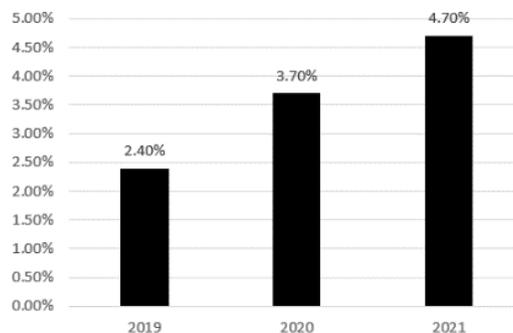
Sumber: Bank BRI Kanca Denpasar Renon

**Gambar 1.1** Grafik NPL Kredit KUR 2019-2021 di Bank BRI Kanca Denpasar Renon



Sumber: Bank BRI Kanca Denpasar Renon

**Gambar 1.2** Grafik NPL Kredit BRIGuna 2019-2021 di Bank BRI Kanca Denpasar Renon



Sumber: Bank BRI Kanca Denpasar Renon

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

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%. Kemudian pada produk kredit konsumtif yaitu pada produk kredit BRIGuna dan Kredit KPR. Pada 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. Sedangkan pada Kredit KPR terjadi peningkatan yang lebih tinggi, ditahun 2019 tercatat NPL sebesar 2,4%, kemudian tahun 2020 terjadi peningkatan NPL menjadi sebesar 3,7% dan pada tahun 2021 kembali terjadi peningkatan NPL sebesar 4,7%. Berdasarkan perbandingan tersebut, dapat dikatakan NPL yang terjadi pada kredit KPR memiliki persentase tertinggi, sehingga peneliti memfokuskan penelitian ini pada Kredit KPR. Kredit Pemilikan Rumah (KPR) merupakan salah satu jenis pelayanan kredit yang bank berikan kepada nasabah atau debitur yang melakukan pengajuan kredit khusus untuk memenuhi kebutuhan dalam pendirian rumah atau memperbaiki rumah (Ira, 2014). Menurut Rahma (2018) jenis KPR terbagi menjadi 2, yaitu Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi dan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Non Subsidi. Dibawah ini merupakan tabel yang memuat data perkembangan tingkat kolektibilitas kredit KPR Bank BRI Kanca Denpasar Renon tahun 2019-2021:

**Tabel 1.** Data Perkembangan Tingkat Kolektibilitas Kredit 2019-2021

<b>Kolektibilitas</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
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

Dari latar belakang yang sudah dideskripsikan penulis, bisa dirumuskan permasalahan pada penelitian ini ialah: faktor yang jadi penyebab adanya kredit bermasalah dikredit KPR Bank BRI Kanca Denpasar Renon pada masa pandemi COVID-19, bagaimana menangani kredit yang punya masalah dikredit KPR Bank BRI Kanca Denpasar Renon di masa pandemi COVID-19, serta penanganan kredit yang bermasalah dikredit KPR yang dilaksanakan Bank BRI Kanca Denpasar Renon sudah efektif untuk meminimalkan kredit bermasalah apakah sudah efektif. Untuk tujuan penelitian ini ialah: Agar bisa tahu faktor yang menyebabkan kredit bermasalah dikredit KPR Bank BRI Kanca Denpasar Renon di masa pandemi COVID-19, agar tahu penanganan kredit yang punya masalah dikredit KPR Bank BRI Kanca Denpasar Renon di masa pandemi COVID-19, dan juga agar tahu pelaksanaan penanganan kredit yang bermasalah dikredit KPR yang dilaksanakan Bank BRI Kanca Denpasar Renon sudah efektif untuk meminimalkan kredit bermasalah apakah sudah efektif.

## Metode

Penelitian yang dilaksanakan di Bank BRI Kanca Denpasar Renon dengan jangk waktu empat bulan, memakai teknik pengumpulan data yang dilaksanakan pada penelitian ini ialah:

### 1. Wawancara

Pendapat dari Sugiyono (2016) wawancara adalah suatu pertemuan dua orang dengan tujuan bertukar sebuah informasi serta ide lewat sesi tanya jawab, dengan begitu bisa dikonstruksikan makna didalam topik tertentu. Wawancara pada penelitian ini dilaksanakan dengan pegawai bagian Konsumer Bank BRI Kanca Denpasar Renon. Peneliti akan mewawancarai tentang pengelolaan kredit KPR yang dilakukan oleh Bank BRI Kanca Denpasar Renon dan penyelesaian kredit bermasalah pada Bank BRI Kanca Denpasar Renon.

### 2. Observasi

Peneliti mengumpulkan data objek penelitian secara langsung dengan pengamatan, dicatat serta direduksi lalu disajikan dengan sistematis agar bisa mendeskripsikan obyek yang diteliti.

### 3. Kuesioner

Peneliti akan mengajukan kuesioner kepada Karyawan Bagian Konsumer berdasarkan indikator efektivitas terhadap pengelolaan kredit KPR penyelesaian kredit yang memiliki masalah dikredit KPR di Bank BRI Renon.

### 4. Dokumentasi

Dari dokumen yang tersedia, peneliti akan mendapat data mengenai berkas-berkas yang berkaitan dengan pengelolaan kredit, dan data jumlah kolektibilitas kredit.

Pada penelitian ini, penulis melaksanakan teknik analisa data memakai model Miles serta Huberman didalam Sugiyono (2015) yang menyatakan jika aktivitas didalam analisis kualitatif dilaksanakan dengan interaktif. Sedangkan dalam pengukuran efektivitas, indikator yang digunakan adalah indikator efektivitas menurut Sondang P. Siagian (2020) yang terdiri dari 7 indikator efektivitas yang akan digunakan untuk mengukur nilai efektivitas dari penanganan kredit yang memiliki masalah di Kredit KPR pada Bank BRI Kanca Denpasar Renon. Indikator tersebut ada dari: jelasnya tujuan yang ingin dicapai, jelasnya strategi untuk menggapai tujuan, tahapan analisa, perumusan, kebijaksanaan yang bagus, rencana yang matang, menyusun program yang sesuai, adanya sarana dan juga prasarana, serta adanya sistem pengawasan dan pengendalian yang sifatnya mendidik. Selanjutnya, akan dilakukan pengukuran terhadap ketujuh indikator tersebut memakai skala likert serta dilaksanakan untuk menghadapkan partisipan kesebuah pernyataan, lalu partisipan dimintai memberikan jawaban dengan lima tingkatan dan lalu jawaban itu diberi sebuah skor. Dengan adanya skor ditahap pernyataan yakni jawaban yang mendukung pernyataan "1" (Sangat Setuju) skornya lima. Untuk jawaban "5" (Sangat Tidak Setuju) skornya satu. Penilaian tanggapan responden kepada penanganan kredit yang bermasalah dikredit KPR pada masa pandemi COVID-19 terbagi jadi lima kriteria yang jadi penentu efektivitas. Berdasar pada skor yang didapat dari tanggapan partisipan lalu akan ditentukan rentang skala dengan tujuan menentukan efektivitas penanganan kredit yang bermasalah dikredit KPR pada masa pandemi COVID-19. Selang atau skala didapat dari selisih total skor paling tinggi yang total skor minimal terbagi jumlah kriteria jawaban (Kustiyorini, 2013). Dari rentang skala yang diperoleh, bisa ditentukan skor efektivitas menangani kredit yang punya masalah dikredit KPR pada masa pandemi COVID-19 yakni dengan membagi 3 diantara total nilai minimal hingga total nilai maksimal jadi tiga selang efektivitas. Rentang skala paling tinggi menyatakan jika penanganan kredit yang bermasalah dikredit KPR pada masa pandemi COVID-19 efektif.

Ada 3 kategori penilaian tanggapan partisipan kepada penanganan kredit yang punya masalah yakni efektif, cukup efektif, serta tidak efektif. Nilai skor ialah diantara 63–315 (angka ini berdasar dengan skor paling rendah serta paling tinggi dengan jumlah indikator dan responden yang tersedia). Angka skor paling rendah 63 didapat dari hasil kali diantara jumlah partisipan yang banyaknya 9 orang yang jumlah indikator yaitu 7. Lalu untuk angka 315 didapat dari hasil penjumlahan skor maksimum di setiap indikator (skor maksimum akan dikali jumlah responden). Rentang untung skala tiap tingkatan penilaian efektif ialah 84 yang didapat dari hasil pengurangan skor paling tinggi serta skor paling rendah, lalu dibagi dengan jumlah kriteria penilaian atau bisa ditulis  $(315-63)/3 = 84$ . Sesudah nilai selang ditentukan, berikutnya bisa ditentukan rentang skala tiap kriteria penilaian efektivitas. Hal ini bisa dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2.** Skor Penilaian Efektivitas

<b>Kategori Penilaian</b>	<b>Total Skor</b>
Tidak Efektif	63-147
Cukup Efektif	148-232
Efektif	233-315

Sumber: Kustiyorini, 2013

Berdasarkan dari Tabel 2, jika total skor diantara 63–147, maka untuk penanganan kredit yang punya masalah di kredit KPR pada masa pandemi COVID-19 dinilai tak efektif. Lalu untuk nilai total skornya yang berada di 148–230 penanganan kredit yang punya masalah di kredit KPR pada masa pandemi COVID-19 dinilai cukup efektif, yang artinya tujuan dari pihak bank telah tergapai. Namun, partisipan merasa masih punya harapan yang kurang tergapai, ini bisa terlihat dari skor efektivitas dengan nilai paling kecil. Dan untuk skor 231–315 artinya penanganan kredit yang punya masalah dikredit KPR pada masa pandemi COVID-19 dinilai efektif.

## Hasil dan Pembahasan

Dari hasil wawancara yang sudah peneliti laksanakan dengan karyawan bagian Account Officer (AO) Konsumer Bank BRI Kanca Denpasar Renon dan Supervisor Penunjang Bisnis (SPB) Konsumer, didapatkan informasi factor yang jadi penyebab kredit memiliki masalah dan prosedur penanganan kredit yang punya masalah pada kredit KPR BRI Renon dimasa pandemi COVID-19.

### Faktor-Faktor Penyebab Kredit Bermasalah pada Kredit KPR Bank BRI Kanca Denpasar Renon di Masa Pandemi COVID-19

1. Faktor Eksternal, seperti resiko bisnis yakni adanya penurunan pemasukan. Ini bisa terjadi dikarenakan minimnya minat pembeli serta ada persaingan diantar pelaku usaha. Lalu bencana alam dan juga non alam, maksud dari adanya bencana alam seperti banjir, gempa bumi disebuah daerah, yang berdampak kepada pelaku usaha di daerah itu diharuskan untuk tutup usaha sementara. Lalu untuk yang terjadi jika bencana non alam

seperti adanya COVID-19, bisa jadi penghambat pergerakan pengusaha dikarenakan ada program PSBB dari pemerintahan yang berdampak kepada pelaku usaha, omzetnya menjadi turun. Hal ini juga berdampak karyawan tidak tetap, selama adanya Pandemi COVID-19, sebagian karyawan yang berstatus tidak tetap diberhentikan atau penghasilannya dikurangi. Dan faktor terakhir adalah itikad tidak baik dari debitur, yang mana minimnya kesadaran atau itikad debitur untuk mengembalikan utangnya serta meremehkan saat ingin membayar utang.

2. Faktor Internal, seperti over crediting, yang artinya ialah pemberian kredit secara berlebih atau juga memberi kredit di luar batas kemampuan nasabah, contohnya seperti nasabah hanya mampu untuk membayar Rp 20.000.000,- akan tetapi diberi pinjaman sebanyak Rp 40.000.000,-. Lalu kesalahan menganalisis, seperti pihak yang tidak teliti dalam menganalisa latar belakang dari calon debitur

### **Prosedur Penanganan Kredit Bermasalah Pada Kredit KPR Bank BRI Kanca Denpasar Renon di Masa Pandemi COVID-19**

Penanganan kredit bermasalah yang dilaksanakan Bank BRI Kanca Denpasar Renon pada kredit KPR dimasa pandemi COVID-19 ialah melaksanakan restrukturisasi kredit. Pelaksanaan restrukturisasi kredit KPR pada Bank BRI Kanca Denpasar Renon dilakukan dengan beberapa tindakan, diantaranya: pengurangan pokok, penurunan suku bunga yang dialami oleh debitur kredit pemilikan rumah yang digunakan untuk mengambil jangka waktu angsuran bulanan karena timbulnya dampak adanya pandemi COVID-19, kemudian penjadwalan ulang, juga dengan beberapa kombinasi sebagai strategi bank dalam pelaksanaan restrukturisasi kredit KPR. Selain itu, dalam penanganan proses pemberian kredit KPR di masa pandemi COVID-19, terjadi perbedaan ketentuan pemberian kredit dari sebelum dan sesudah pandemi COVID-19. Disaat sebelum pandemi COVID-19, Karyawan Swasta dan Wiraswasta diperbolehkan untuk mengajukan kredit KPR. Namun, pada masa pandemi COVID-19 Karyawan Swasta dan Wiraswasta tidak diberikan untuk mengajukan kredit KPR. Karena pengasilan dengan latarbelakang pekerjaan tersebut sangat terdampak pandemi COVID-19 sehingga akan meningkatkan timbulnya kredit bermasalah pada bank. Jadi, calon debitur yang dapat mengajukan kredit KPR di masa pandemi COVID-19 adalah Pegawai Negeri Sipil, TNI/POLRI, dan Karyawan BUMN. Karena meskipun terjadi pandemi COVID-19, penghasilan dengan bidang pekerjaan tersebut tidak terlalu terdampak pandemi COVID-19.

Dalam memberi restrukturisasi kredit, ada tahapan yang wajib dilaksanakan pihak bank untuk debitur yang kredit bermasalah, yakni: Pertama, prakarsa restrukturisasi kredit AO wajib untuk memeriksa ulang lampiran agunan serta membuat penilaian ulang kepada keadaan harta ataupun aset yang jadi jaminan. Kedua, AO diharuskan memberi Surat Teguran yang berdasar pada klarifikasi tunggakan kredit untuk debitur terkait. Ketiga, sesudah AO tahu pencetus debitur jadi menunggak serta keadaan dari debitur, dengan begitu AO bisa memberi tawaran untuk restrukturisasi kredit agar sesuai kebijakan dari internal bank. Keempat, AO membuat analisa serta evaluasi kepada upaya debitur serta kemampuan memberi bayaran kepada debitur yang memakai prinsip 5C sesuai denegan kebijakan dari internal bank. Kelima, keputusan restrukturisasi kredit yang dilaksanakan pihak bank. Akan dilaksanakan pejabat pemutus kredit. Keenam, pengawasan dari pihak bank kepada debitur dengan cara berkala agar bisa mengawasi kesiapan debitur untuk memastikan restrukturisasi kredit bisa berjalan sesuai harapan.

Format langkah dalam melaksanakan restrukturisasi kredit KPR dengan beragam cara, yakni Rescheduling (Penjadwalan UlangKembali), Reconditioning (Persyaratan Ulang), serta Restructuring (Penataan Ulang), Kombinasi ketiganya serta langkah akhir yakni dengan menjalankan jaminan debitur. Menangani kredit yang punya masalah kepada debitur bermasalah dilaksanakan disaat debitur memulai Kolektibilitas (Kol) 2 atau juga golongan Dalam Perhatian Khusus (DPK). Debitur yang masuk kedalam Kol 2, ialah debitur yang telat dalam membayar, hingga jangka waktu 31-90 hari. Bisa ditangani dengan cara: Pertama, dari pihak bank menghubungi serta menagih dengan intensif, baik dengan langsung ataupun tidak langsung. Apabila sesudah itu dilaksanakan debitur masih tetap tagihannya belum dilunasi, maka berikutnya AO akan menemui debitur untuk membuat pendekatan agar tahu yang menyebabkan debitur menunggak.

Lalu disaat debitur memasuki Kol 3 hingga Kol 4, maka penanganan kredit yang dilaksanakan ialah: Pertama, pihak dari bank akan memberi debitur yang punya masalah surat teguran atau juga Surat Peringatan (SP) I, II, dan III dengan berkala. Kedua, Jika sesudah diberi SP III masih belum melunasi, pihak dari bank akan memeriksa berkas debitur, dengan tujuan melaksanakan restrukturisasi kredit dengan eksekusi jaminan atau penyelamatan kredit lewat jalur hukum, baik dengan Gugatan Sederhana (GS) atau juga dengan Lelang Jaminan yang dimiliki oleh debitur. Lalu disaat kualitas dari kredit debitur masuk Kol 5 (>270 hari) atau telah jadi kredit macet, yang berarti tidak bisa menyelamatkan kredit baik memakai restrukturisasi kredit lewat rescheduling (penjadwalan ulang) atau juga restrukturisasi kredit lewat eksekusi jaminan dengan cara Gugatan Sederhana dan Lelang Jaminan, dengan begitu pihak bank bisa memasukkan debitur ke Daftar Hitam (DH) atau blacklist, agar menghentikan bunga yang berjalan serta mengkategorikan menjadi kredit yang macet.

### Hasil Efektivitas Penanganan Kredit Bermasalah Pada Kredit KPR Bank BRI Kanca Denpasar Renon di Masa Pandemi COVID-19

Hasil dan pembahasan yang penulis lakukan untuk menganalisis efektivitas penanganan kredit yang punya masalah di kredit KPR Bank BRI Kanca Denpasar Renon di masa pandemi COVID-19 dibahas berdasarkan pada indikator efektivitas menurut Sondang P. Siagian (2020) mendapatkan hasil yang akan disajikan dalam bentuk daftar di bawah.

**Tabel 3.** Skor Efektivitas Penanganan Kredit Bermasalah Pada Kredit KPR

No	Indikator Efektivitas	Total Skor Efektivitas	Skor Maksimum	Presentase
1	Kejelasan tujuan yang hendak dicapai	38	45	84,44%
2	Kejelasan strategi dalam mencapai tujuan	40	45	88,89%
3	Tahapan analisis dan perumusan sertakebijaksanaan yang bagus	39	45	86,67%
4	Perencanaan yang matang	41	45	91,11%
5	Penyusunan program yang tepat	42	45	93,33%
6	Tersedianya sarana dan prasarana	39	45	86,67%
7	Ada sistem pengawasan serta pengendalian yang sifatnya mendidik	40	45	91,11%
Total		279	315	
Kategori Efektivitas		EFEKTIF		

a. Kejelasan Tujuan yang Hendak Dicapai

**Tabel 4.** Data Tingkat Presentase NPL Kredit KPR BankBRI Kanca Denpasar Renon Tahun 2019 –2021

Kolektibilitas	2019	2020	2021
Presentase NPL	2,4%	3,7%	4,7%

Sumber: Bank BRI Kanca Denpasar Renon

Pada indikator ini, tujuan yang hendak dicapai oleh Bank BRI Kanca Denpasar Renon adalah untuk menekan tingkat NPL yang terjadi di tahun 2019–2021 dimana pada saat tersebut terjadi pandemi COVID-19. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, disebutkan bahwa pandemi COVID-19 sangat berdampak pada kemampuan debitur untuk memenuhi kewajibannya. Sehingga, tingkat NPL pada tahun 2019-2021 cenderung meningkat, namun masih dibawah batas tingkat NPL yang ditetapkan Bank Indonesia yakni 5%.

Dengan demikian, dapat dikatakan jika pada indikator kejelasan tujuan yang ingin dicapai dapat memenuhi tujuan Bank BRI Kanca Denpasar Renon untuk menekan angka NPL pada kredit KPR di Bank BRI Kanca Denpasar Renon selama masa Pandemi COVID-19. Didukung data yang disajikan pada Tabel 3 yang menunjukkan bahwa dari seluruh Karyawan Bagian Konsumer di Bank BRI Kanca Denpasar Renon yang berjumlah 9 orang yang diminta tanggapannya untuk indikator pertama, menghasilkan persentase nilai sebesar 84,44% yang menunjukkan secara dominan partisipan setuju jika indikator kejelasan tujuan yang hendak dicapai yakni menekan tingkat NPL yang terjadi di Tahun 2019–2021 di Bank BRI Kanca Denpasar Renon sudah terlaksana secara efektif.

b. Kejelasan Strategi dalam Mencapai Tujuan

Bank BRI Kanca Denpasar Renon telah memiliki strategi yang jelas untuk mencapai tujuannya untuk menekan tingkat NPL pada tahun 2019–2021. Dalam hal ini Bank BRI Kanca Denpasar Renon menggunakan strategi penanganan kredit bermasalah khususnya pada kredit KPR dengan cara restrukturisasi hingga melalui jalur hukum untuk menekan tingkat kredit bermasalah. Didukung data yang disajikan pada Tabel 3 yang menunjukkan bahwa dari seluruh Karyawan Bagian Konsumer di Bank BRI Kanca Denpasar Renon yang berjumlah 9 orang yang diminta tanggapannya untuk indikator kedua, menghasilkan persentase nilai sebesar 88,89% yang menunjukkan secara dominan partisipan setuju jika indikator kejelasan strategi dalam mencapai tujuan yakni dengan melakukan restrukturisasi kredit hingga jalur hukum untuk menekan tingkat kredit bermasalah di tahun 2019–2021 di Bank BRI Kanca Denpasar Renon sudah terlaksana secara efektif.

c. Tahapan Analisa dan Perumusan serta Kebijaksanaan yang bagus

Pada indikator ketiga, Bank BRI Kanca Denpasar Renon telah melakukan analisis dengan menggunakan kembali prinsip 5C dalam melaksanakan penanganan kredit untuk meninjau ulang kemampuan debitur di masa pandemi COVID-19. Didukung data yang disajikan pada Tabel 3 yang menunjukkan bahwa dari seluruh Karyawan Bagian Konsumer di Bank BRI Kanca Denpasar Renon yang berjumlah 9 orang yang diminta tanggapannya untuk indikator ketiga, menghasilkan persentase nilai sebesar 86,67% yang menunjukkan secara dominan partisipan

setuju jika indikator tahapan analisa dan perumusan serta kebijaksanaan yang bagus yakni dengan memakai kembali prinsip 5C didalam pelaksanaan penanganan kredit agar bisa meninjau lagi kemampuan debitur di masa pandemi COVID-19 di Bank BRI Kanca Denpasar Renon sudah terlaksana secara efektif.

d. Perencanaan yang matang

Bank BRI Kanca Denpasar Renon telah melakukan perubahan perencanaan dalam pemberian Kredit KPR di masa pandemi COVID-19. Perubahan perencanaan ini dilaksanakan dengan cara tidak memberikan kredit KPR kepada calon debitur yang bekerja sebagai Karyawan Swasta, Wiraswasta dan Profesional, karena penghasilan profesi tersebut terdampak di masa pandemi COVID-19. Didukung data yang disajikan pada Tabel 3 yang menunjukkan bahwa dari seluruh Karyawan Bagian Konsumer di Bank BRI Kanca Denpasar Renon yang berjumlah 9 orang yang diminta tanggapannya untuk indikator keempat, menghasilkan persentase nilai sebesar 91,11% yang menunjukkan secara dominan partisipan setuju jika indikator perencanaan yang matang yakni dengan melakukan perubahan perencanaan dalam pemberian Kredit KPR di masa pandemi COVID-19 di Bank BRI Kanca Denpasar Renon sudah terlaksana secara efektif.

e. Penyusunan Program yang Tepat

Bank BRI Kanca Denpasar Renon telah menyusun program dengan penjabaran program penanganan kredit dengan berbagai opsi, seperti rescheduling (penjadwalan kembali), reconditioning (persyaratan kembali), restructuring (penataan ulang), kombinasi antara ketiganya, hingga penyelesaian dengan langkah terakhir yakni jalur hukum seperti Gugatan Sederhana (GS) dan Lelang Jaminan. Didukung data yang disajikan pada Tabel 3 yang menunjukkan bahwa dari seluruh Karyawan Bagian Konsumer di Bank BRI Kanca Denpasar Renon yang berjumlah 9 orang yang diminta tanggapannya pada indikator kelima, menghasilkan persentase nilai sebesar 93,33% yang menunjukkan secara dominan partisipan setuju jika indikator penyusunan program yang tepat yakni dengan menyusun program dengan penjabaran program penanganan kredit dengan beberapa opsi, seperti rescheduling (penjadwalan kembali), reconditioning (persyaratan kembali), restructuring (penataan ulang), kombinasi antara ketiganya, hingga penyelesaian terakhir dengan jalur hukum sudah terlaksana secara efektif.

f. Tersedianya Sarana dan Prasarana

Bank BRI Kanca Denpasar Renon telah menyediakan akses kendaraan untuk karyawan, menyediakan komputer dan laptop, dan juga wifi sebagai sarana penunjang dalam melaksanakan pekerjaan. Didukung data yang disajikan pada Tabel 3 yang menunjukkan bahwa dari seluruh Karyawan Bagian Konsumer di Bank BRI Kanca Denpasar Renon yang berjumlah 9 orang yang diminta tanggapannya untuk indikator keenam, menghasilkan persentase nilai sebesar 86.67% yang menunjukkan secara dominan partisipan setuju jika indikator tersedianya sarana dan prasarana yakni pihak bank telah menyediakan akses kendaraan, menyediakan komputer dan laptop, dan juga wifi sebagai sarana penunjang dalam melaksanakan pekerjaan sudah terlaksana secara efektif.

g. Ada Sistem Pengawasan serta Pengendalian yang sifatnya Mendidik

Pada indikator ini, Bank BRI Kanca Denpasar Renon telah melakukan pengawasan dengan mengunjungi dan memonitoring debitur yang bermasalah dalam usahanya menyelesaikan kewajibannya. Didukung data yang disajikan pada Tabel 4.8 yang menunjukkan bahwa dari seluruh Karyawan Bagian Konsumer di Bank BRI Kanca Denpasar Renon yang berjumlah 9 orang yang diminta tanggapannya untuk indikator ketujuh, menghasilkan persentase nilai sebesar 91,11% yang menunjukkan secara dominan partisipan setuju jika indikator ada sistem pengawasan serta pengendalian yang sifatnya mendidik telah dilaksanakan pengawasan dengan mengunjungi dan memonitoring debitur yang bermasalah dalam usahanya menyelesaikan kewajibannya sudah terlaksana secara efektif.

Dari hasil perhitungan skor efektivitas yang disajikan pada Tabel 3, didapatkan total skor 279 dari total maksimal 315 yang memperlihatkan jika penanganan kredit dengan restrukturisasi kredit pada kredit KPR telah efektif berdasar pada nilai rentang skor efektivitas yang sudah ditentukan dan ditampilkan di Tabel 4 yakni jika total skor 279 berada pada rentang skor 231-315 masuk pada kategori yang efektif. Artinya tujuan dari bank agar menekan tingkat angka NPL telah tergapai sesuai yang diharapkan pihak bank. Indikator yang memberikan peran yang paling besar dalam penilaian efektivitas penanganan kredit bermasalah pada kredit KPR adalah penyusunan program yang tepat, hal ini disebabkan karena karyawan bagian konsumer merasa penyusunan program yang dilakukan sudah tersusun dengan baik sesuai aturan undang-undang perbankan serta internal bank yang berlaku. Sedangkan indikator yang dinilai masih kurang mendukung efektivitas penanganan kredit bermasalah pada kredit KPR adalah kejelasan tujuan yang ingin digapai. Ini dikarenakan masih terjadi peningkatan angka NPL yang hampir menyentuh angka 5%.

## Simpulan

Dari penjelasan dan pemaparan hasil penelitian yang diuraikan di BAB sebelumnya, maka bisa didapatkan kesimpulan seperti dibawah:

1. Faktor penyebab adanya kredit yang memiliki masalah pada kredit KPR di Bank BRI Kanca Denpasar Renon lebih condong ke faktor eksternal BRI yakni asalnya dari pihak debitur, yang kebanyakna dkarenkan 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.
2. Penanganan kredit bermasalah pada kredit KPR Bank BRI Kanca Denpasar Renon telah dilakukan dengan restrukturisasi kredit yang sama dengan aturan undang-undang perbankan serta aturan internal dari bank yang ada. Bank melaksanakan restrukturisasi kredit kepada debitur yang masuk Kol 2, dengan memakai metode rescheduling (penjadwalan ulang). Lalu untuk debitur dengan Kol 3 serta Kol 4 dilaksanakan memakai jalur hukum yakni Gugatan Sederhana (GS) atau juga Lelang Jaminan. Lalu bagi debitur dengan Kol 5 serta tidak bisa untuk dihadapi dengan restrukturisasi kredit maka dikategorikan jadi Daftar Hitam.
3. Berdasarkan indikator pengukuran efektivitas, pelaksanaan penanganan kredit bermasalah dengan restrukturisasi kredit pada kredit KPR yang dilakukan oleh pihak bank dengan efektif, sesuai prosedur serta kebijakan yang ditentukan internal bank dan aturan dari perbankan. Efektivitas bisa terbukti karena 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 sebanyak 3,7% dan tahun 2021 sebanyak 4,7%. Meskipun tingkat NPL meningkat, pihak bank masih mampu menekan angka NPL agar tidak melebihi batas ketentuan NPL dari Bank Indonesia yaitu sebesar 5%.

Adapun implikasi pada penelitian ini terbagi menjadi 2 yaitu Implikasi Teoritis dan implikasi Praktis. Implikasi Teoritis pada penelitian ini adalah pada penelitian sebelumnya menitikberatkan pada penggunaan teori analisis manajemen kredit untuk mengetahui penanganan kredit bermasalah di Bank selain Bank BRI. Berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan yang lebih menitikberatkan pada pendekatan melalui indikator efektivitas menurut Sondang P. Siagian (2020) untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas kredit bermasalah khususnya pada produk kredit KPR di Bank BRI Kanca Denpasar Renon di masa pandemi COVID-19. Kemudian Implikasi Praktis pada penelitian ini adalah Dengan adanya penelitian ini peneliti memberikan kontribusi untuk meningkatkan efektivitas penanganan kredit bermasalah di Bank BRI Renon dengan menyebarkan kuesioner yang selanjutnya diolah menjadi informasi dalam bentuk penilaian yang dapat digunakan untuk mengukur kembali kinerja dalam rangka mengatasi dan menekan jumlah kredit bermasalah pada kredit KPR di masa pandemi COVID-19.

## Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE., MM selaku ketua penguji, Ibu Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak.,M.Si selaku penguji I dan Bapak I Gede Made Subagiana, SE., MM selaku penguji II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan serta saran untuk penulis sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
- b. Pihak Bank BRI Kantor Cabang Denpasar Renon, khususnya pada Bagian Konsumer yang telah membantu dalam proses pengambilan data dan penggalan informasi terkait penelitian ini.

## Referensi

- 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
- Kasmir (2012). *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers
- Kasmir (2015). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya, Edisi Revisi 2014*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kustiyorini, Dwi (2013). *Analisis Manajemen Kredit terhadap Efektivitas Penyaluran Kupedes (Kredit Umum Pedesaan) (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Probolinggo Unit Plaza Tahun 2009-2011)*. Malang: Universitas Islam Negeri Malang
- 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

- Siagian, Sondang. P (2020). *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
- Simatupang dkk (2021). Manajemen Kredit Pemilikan Rumah Untun Meminimalisir Kredit Macet Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang DKI Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 6 No.1, 2021: 13-25
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- 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)*. Mataram: Universitas Muhammadiyah Mataram
- 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