

Analisis strategi penanganan kredit pemilikan rumah bermasalah pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Tulungagung

Ulfa Ulinuha

Program Studi Akuntansi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
e-mail: 200502110026@student.uin-malang.ac.id

Kata Kunci:
strategi; kredit bermasalah;
BTN

Keywords:
strategy; bad debt
recovery; BTN

A B S T R A K

KPR merupakan salah satu produk Bank BTN yang mampu menyelesaikan perumahan permasalahan di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi penanganan kredit kepemilikan rumah bermasalah pada Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan Loan Service Staff Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Tulungagung telah menerapkan berbagai strategi penanganan kredit kepemilikan rumah bermasalah. Namun, masih terdapat beberapa kendala dalam penerapan strategi tersebut. Untuk mengatasi kendala tersebut, Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Tulungagung perlu memperkuat analisis kredit yang tepat dan efektif, serta meningkatkan sosialisasi terhadap nasabah agar dapat menghindari terjadinya kredit macet. Dengan demikian, diharapkan Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dapat lebih efektif dalam menangani kredit kepemilikan rumah bermasalah dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank.

A B S T R A C T

Mortgage is one of Bank BTN's products that can solve housing problems in Indonesia. This study aims to analyze the strategy for handling problematic home ownership loans at Bank Tabungan Negara (BTN) Tulungagung Office. The research method used is qualitative with a case study approach. Data were collected through in-depth interviews with Loan Service Staff at Bank Tabungan Negara Tulungagung. The results of the study show that Bank Tabungan Negara Tulungagung Sub-Branch Office has implemented various strategies for handling problematic home ownership loans. However, there are still some obstacles in the implementation of these strategies. To overcome these obstacles, Bank Tabungan Negara Tulungagung Sub-Branch Office needs to strengthen its credit analysis and improve customer education to avoid bad loans. Therefore, it is expected that Bank Tabungan Negara Tulungagung can be more effective in handling problematic home ownership loans and increase customer trust in the bank.

Pendahuluan

Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Tulungagung adalah cabang dari Bank Tabungan Negara (BTN) yang terletak di wilayah Tulungagung. BTN adalah sebuah bank yang berfokus pada layanan perbankan terkait perumahan, termasuk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan produk-produk yang berkaitan dengan sektor properti. Kantor Cabang Pembantu (KCP) adalah unit kerja yang berada di bawah cabang utama



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](#) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

bank, dan biasanya berlokasi di daerah atau kota yang lebih kecil untuk memberikan pelayanan lebih dekat kepada masyarakat di wilayah tersebut. KCP Tulungagung memiliki peran dalam memberikan layanan perbankan kepada masyarakat di Tulungagung dan sekitarnya, termasuk dalam hal pemberian dan penanganan KPR serta masalah-masalah terkait perumahan (Eryaningtyas, 2023).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang sedang diteliti di konteks nyata. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan Loan Service Staff di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, yang memiliki pengalaman langsung dalam menangani kredit pemilikan rumah bermasalah.

Salah satu produk pembiayaan yang paling diminati di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Tulungagung adalah kredit pemilikan rumah (KPR). KPR merupakan singkatan dari "Kredit Pemilikan Rumah". Ini adalah suatu bentuk pembiayaan yang disediakan oleh bank atau lembaga keuangan lainnya kepada individu atau keluarga yang ingin membeli atau memiliki sebuah rumah (Alanshari, 2018). Dalam skema KPR, peminjam mendapatkan dana dari bank untuk membeli atau membangun rumah, dan kemudian membayar kembali dana tersebut dalam bentuk cicilan yang biasanya dilakukan secara bulanan selama periode tertentu (Sholikah et al., 2020).

KPR memungkinkan individu atau keluarga yang tidak memiliki dana tunai penuh untuk membeli rumah secara langsung, tetapi masih dapat memiliki rumah dengan cara membayar cicilan setiap bulan kepada bank. Suku bunga biasanya diterapkan pada jumlah yang dipinjam, sehingga peminjam membayar lebih dari jumlah utama pinjaman dalam jangka waktu yang telah ditentukan. KPR telah menjadi alat yang penting dalam mendorong kepemilikan rumah di banyak negara. Ini memungkinkan akses lebih luas terhadap perumahan dan memberikan alternatif bagi mereka yang ingin memiliki rumah sendiri tanpa harus membayar sejumlah besar uang tunai di muka (Kennedy et al., 2020). Namun, karena keterlibatan keuangan yang serius, penting bagi peminjam untuk memahami kondisi dan kewajiban yang terkait dengan KPR sebelum memutuskan untuk mengambilnya.

Berdasarkan penelitian (Aisyah, 2020), Kredit bermasalah atau juga yang dikenal sebagai kredit macet atau kredit bermasalah, merujuk pada situasi di mana peminjam atau debitur tidak dapat memenuhi kewajiban pembayaran yang telah disepakati dalam perjanjian pinjaman. Ini terjadi ketika peminjam tidak mampu atau enggan membayar angsuran atau cicilan yang seharusnya dilunasi sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Kredit bermasalah bisa terjadi dalam berbagai jenis pinjaman, termasuk Kredit Pemilikan Rumah (KPR), Kredit Kendaraan Bermotor, Kredit Usaha, dan lain-lain.

Faktor-faktor yang dapat menyebabkan kredit bermasalah meliputi kesulitan finansial individu, perubahan situasi ekonomi, pekerjaan yang hilang, sakit, atau masalah lain yang mempengaruhi kemampuan peminjam untuk membayar (Syadali et al., 2023; Wiranti & Hodsay, 2019). Lembaga keuangan biasanya berusaha menangani kredit bermasalah dengan berbagai strategi, termasuk restrukturisasi kredit (memodifikasi jadwal pembayaran), penagihan aktif, penjualan aset jaminan, atau, dalam beberapa

kasus, mengambil tindakan hukum seperti lelang properti. Upaya ini bertujuan untuk mengurangi dampak negatif dari kredit bermasalah dan meminimalkan risiko finansial bagi lembaga keuangan.

Pembahasan

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dikatakan "macet" ketika peminjam (nasabah) gagal melakukan pembayaran angsuran sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dalam perjanjian kredit. Biasanya, keterlambatan pembayaran angsuran dalam jangka waktu tertentu akan mengakibatkan kredit dianggap macet. Namun, kriteria yang tepat untuk mendefinisikan kredit macet dapat bervariasi tergantung pada kebijakan bank atau lembaga keuangan.

Pada umumnya, ketika seorang peminjam tidak melakukan pembayaran angsuran tepat waktu atau tidak membayar sama sekali, bank atau lembaga keuangan akan memberikan beberapa periode toleransi. Setelah periode toleransi ini berakhir dan peminjam masih belum melakukan pembayaran, maka kredit dapat dianggap macet.

Tetapi, penting untuk dicatat bahwa kriteria dan waktu yang tepat untuk menganggap KPR macet dapat berbeda antara satu bank dan lembaga keuangan dengan yang lainnya. Biasanya, periode keterlambatan yang diizinkan sebelum kredit dianggap macet adalah beberapa bulan. Setelah itu, bank biasanya akan mengambil langkah-langkah lebih lanjut, termasuk menghubungi peminjam, memberikan peringatan, dan dalam beberapa kasus, mengambil tindakan hukum untuk mengejar pembayaran kredit yang tertunda.

Jika nasabah KPR menghadapi kesulitan dalam membayar angsuran tepat waktu, sangat penting untuk segera berkomunikasi dengan bank atau lembaga keuangan Anda. Banyak bank bersedia untuk bekerja sama dengan peminjam yang menghadapi kesulitan keuangan dan dapat menawarkan opsi restrukturisasi atau solusi lainnya agar membantu peminjam tetap mempertahankan kepemilikan rumah dan mengatasi keterlambatan pembayaran. (Azizuddin & Bahri, 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Loan Service Staff BTN KCP Tulungagung, dalam aktivitas pembiayaan yang paling diminati nasabah adalah produk KPR. Namun, terdapat masalah dalam berjalannya produk tersebut yaitu terjadinya kredit bermasalah atau kredit macet.

Faktor Terjadinya KPR Bermasalah

Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya KPR bermasalah melibatkan dinamika ekonomi, perubahan keuangan pribadi, serta ketidakpastian yang memengaruhi kemampuan debitur untuk melunasi cicilan dengan lancar. Hal ini terjadi karena 2 faktor yaitu faktor internal yang timbul dari pihak BTN KCP Tulungagung sendiri dan faktor eksternal yang timbul dari pihak nasabah.

Faktor Internal

Analisis kredit yang kurang tepat dalam pemberian kredit, analisis kredit yang kurang tepat dalam pemberian kredit dapat menjadi salah satu penyebab terjadinya

kredit bermasalah (Muttaqin et al., n.d.). Analisis kredit yang baik adalah tahap yang sangat penting dalam proses pemberian pinjaman di mana lembaga keuangan, seperti bank, harus memeriksa dan mengevaluasi secara menyeluruh kondisi keuangan, kemampuan pembayaran, dan risiko peminjam potensial sebelum memberikan kredit agar tidak terdapat kesalahan dalam memberikan kredit kepada nasabah.

Kebijakan kredit yang kurang efektif, adanya peraturan bank terkait jangka waktu kredit mengakibatkan nasabah menerima kredit yang tidak sesuai dengan prosedur awal, kondisi ini juga masih berkaitan dengan analisis yang kurang dari pihak bank (Kennedy et al., 2020). Dimana pihak bank harus mengejar target sehingga nasabah yang mengajukan kredit memiliki masalah/ riwayat kredit yang kurang baik, tetapi pihak bank tetap memberikan kredit sehingga menyebabkan terjadinya kredit macet. Maka dari itu, pihak bank perlu melakukan evaluasi karena analisis dan target itu saling berhubungan.

Belum adanya petugas khusus pembinaan nasabah, adanya nasabah yang mengalami kredit macet dalam pembiayaan KPR dikarenakan pihak bank belum menyiapkan petugas khusus dalam melakukan pembinaan nasabah. Wilayah kerja yang luas, wilayah kerja yang luas mengakibatkan pihak bank memerlukan waktu yang lama untuk menangani kredit yang bermasalah tersebut.

Selama penelitian, peneliti melihat bahwa pihak bank BTN KCP Tulungagung telah cukup berpengalaman dalam pemberian KPR kepada nasabah, sehingga penyebab pembiayaan KPR bermasalah lebih disebabkan oleh faktor eksternal yang memang sulit dikontrol oleh pihak bank.

Faktor Eksternal

Faktor dari debitur yang mengalami kredit bermasalah dan penyebabnya berasal dari nasabah (Archieyevia & Kurniawan, 2022), yaitu kesengajaan, dalam hal ini nasabah memang tidak ada niat membayar sehingga terjadilah kredit macet. Selain itu juga terdapat ketidaksengajaan, nasabah berniat membayar tagihannya kepada bank tapi terdapat kendala pada usaha ataupun tertimpak musibah seperti di-PHK-nya nasabah oleh tempatnya bekerja, penurunan jabatan yang menyebabkan penghasilan menurun, perceraian yang menyebabkan menunggaknya pembayaran.

Strategi Penanganan KPR Bermasalah

Dalam mengatasi permasalahan KPR bermasalah, strategi penanganan yang efektif menjadi kunci untuk menjaga stabilitas finansial bagi debitur dan lembaga keuangan (Julianti, 2020). Sehingga Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Tulungagung menerapkan strategi berikut :

Menelepon atau menghubungi nasabah yang telat melakukan pembayaran kredit. BTN KCP Tulungagung memiliki kebijakan internal dan jadwal untuk melakukan komunikasi dengan nasabah yang memiliki pembayaran kredit yang tertunda. Panggilan semacam itu sering kali dilakukan setelah jatuh tempo pembayaran atau jika pembayaran tertunda selama beberapa periode tertentu.

Mengirim surat pemberitahuan atau surat peringatan. Surat pemberitahuan atau peringatan biasanya dikirim ke alamat agunan nasabah dari BTN KCP Tulungagung setelah pembayaran kredit tertunda selama beberapa periode tertentu. Surat

pemberitahuan kredit macet berisi informasi penting terkait dengan keterlambatan atau ketidakmampuan nasabah untuk membayar angsuran kredit

Secara langung menagih kepada nasabah yang menunggak. Dalam hal ini, pihak bank melakukan pembinaan nasabah dengan tujuan untuk mengetahui permasalahan yang sedang dihadapi oleh nasabah tersebut yang menyebabkan dia menunggak dalam melakukan pembayaran. Jika nasabah memiliki niat baik untuk membayar kreditnya kepada pihak bank, maka bank akan mengambil tindakan untuk menyelesaiannya dengan tetap berpedoman pada aturan yang berlaku.

Melakukan restrukturisasi oleh kantor cabang. Restrukturisasi KPR bermasalah adalah proses di mana bank atau lembaga keuangan yang memberikan KPR dan peminjam bekerja sama untuk mengubah kondisi kredit agar lebih sesuai dengan situasi keuangan peminjam. Hal ini dilakukan untuk mencegah situasi yang lebih buruk, seperti penjualan paksa rumah atau pailitnya peminjam.

Situasi yang memerlukan restrukturisasi KPR: 1) keterlambatan pembayaran: salah satu alasan utama mengapa peminjam membutuhkan restrukturisasi kpr adalah keterlambatan pembayaran angsuran. Situasi ekonomi yang sulit atau perubahan dalam keuangan pribadi dapat mengakibatkan keterlambatan pembayaran. 2) krisis keuangan tidak terduga: kejadian tidak terduga seperti kehilangan pekerjaan, penyakit serius, atau bencana alam dapat mengganggu stabilitas keuangan peminjam dan membuatnya sulit untuk membayar angsuran KPR. 3) suku bunga tinggi: jika suku bunga KPR naik tajam, hal ini dapat membuat angsuran bulanan menjadi terlalu tinggi sehingga peminjam mengalami kesulitan dalam membayar. 3) utang lain yang menumpuk: jika peminjam memiliki utang lain yang menumpuk, hal ini dapat menyebabkan beban keuangan yang tidak terkendali. Restrukturisasi KPR dapat membantu mengurangi total beban pembayaran utang.

Manfaat restrukturisasi KPR : 1) mengurangi beban pembayaran: salah satu manfaat utama dari restrukturisasi kpr adalah mengurangi beban pembayaran bulanan. Ini dapat dilakukan dengan memperpanjang jangka waktu kredit, mengurangi suku bunga, atau mengubah cara pembayaran. 2) pertahankan kepemilikan rumah: restrukturisasi KPR memberikan kesempatan kepada peminjam untuk tetap mempertahankan kepemilikan rumah mereka. Ini mencegah terjadinya penjualan paksa atau pailit. 3) menghindari dampak negatif pada skor kredit: jika peminjam tidak mengatasi masalah kpr mereka, ini dapat merusak skor kredit mereka. Restrukturisasi dapat membantu mencegah dampak negatif ini. 4) pilihan yang lebih baik daripada default: bagi bank atau lembaga keuangan, restrukturisasi KPR dapat menjadi pilihan yang lebih baik daripada menghadapi default yang berpotensi merugikan kedua belah pihak.

Prosedur restrukturisasi KPR : 1) kontak dengan bank: langkah pertama adalah menghubungi bank atau lembaga keuangan yang memberikan KPR. Diskusikan situasi keuangan anda dan jelaskan alasannya mengapa anda membutuhkan restrukturisasi. 2) evaluasi keuangan: bank akan melakukan evaluasi keuangan anda untuk menilai apakah anda memenuhi syarat untuk restrukturisasi. Ini melibatkan penilaian kemampuan untuk membayar angsuran yang telah diubah. 3) penentuan rencana restrukturisasi: jika anda

memenuhi syarat, bank akan menentukan rencana restrukturisasi yang sesuai dengan situasi anda. Ini dapat mencakup perubahan suku bunga, perpanjangan jangka waktu, atau penghapusan sebagian tunggakan. 4) persetujuan dan implementasi: setelah rencana restrukturisasi disepakati, anda dan bank akan mencapai kesepakatan tertulis. Setelah itu, rencana tersebut akan diimplementasikan, dan anda akan memulai pembayaran sesuai dengan ketentuan baru.

Dalam seluruh proses restrukturisasi KPR, transparansi dan komunikasi terbuka dengan bank sangatlah penting. Jika menghadapi masalah keuangan, jangan menunda-nunda untuk menghubungi bank. BTN KCP Tulungagung lebih cenderung membantu jika terdapat pengajuan permohonan restrukturisasi sebelum masalah menjadi lebih serius.

Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Tulungagung sudah cukup baik dalam menangani Kredit Pemilikan Rumah Bermasalah. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam penerapan strategi tersebut. Oleh karena itu, meskipun upaya yang dilakukan oleh BTN KCP Tulungagung sudah positif, masih ada ruang untuk peningkatan lebih lanjut dalam penanganan KPR bermasalah.

Kesimpulan dan Saran

KPR bermasalah terjadi ketika nasabah tidak mampu membayar dalam 3 bulan berturut-turut. Faktor internal yang menyebabkan KPR macet di BTN KCP Tulungagung adalah analisa kredit yang kurang tepat, kebijakan kredit yang kurang efektif, belum adanya petugas khusus pembinaan nasabah, dan wilayah kerja yang luas. Sedangkan faktor eksternal yang menyebabkan terjadinya KPR macet adalah kesengajaan dan ketidaksengajaan dari nasabah. Proses penanganan KPR macet di BTN KCP Tulungagung dimulai dari deteksi awal hingga solusi akhir yang diimplementasikan melalui pembinaan nasabah, restrukturisasi kredit, penjualan aset, atau penyelesaian secara hukum.

BTN KCP Tulungagung perlu memperkuat analisis kredit yang tepat dan efektif, serta meningkatkan pembinaan nasabah agar dapat menghindari terjadinya kredit macet. Pihak bank juga harus memperhatikan kondisi ekonomi dan melakukan evaluasi secara berkala agar dapat mengantisipasi risiko kredit macet yang mungkin terjadi. Selain itu, BTN KCP Tulungagung perlu melibatkan pihak eksternal seperti otoritas terkait dan lembaga penagihan hutang untuk membantu dalam menangani KPR macet. Dengan demikian, BTN KCP Tulungagung dapat meminimalisir risiko kredit macet dan meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah.

Daftar Pustaka

- Aisyah, Nur (2020). *Strategies for handling problematic financing in micro small medium enterprises during the covid-19 pandemic* (vol. 1, issue 1).
- Azizuddin, I., & Bahri, S. (2021). Implementasi ta'widh pada pembiayaan kpr studi kasus di Btn Syariah Cabang Jombang. In *jurnal penelitian hukum ekonomi Islam* (vol. 6, issue 1).
- Eryaningtyas, Nadia Salsabela. (2023). *Analisis pengaruh layanan i-banking, m-banking, dan fasilitas atm terhadap kepuasan nasabah (studi kasus nasabah bank BTN Kcp Tulungagung)*.

- Falanshari, D. M. (2018). Pengaruh kepuasan nasabah Pt. BTN Maria Magdalena.
- Kennedy, P. P., Juliana, J., & Suci Aprilliani Utami. (2020). Efektivitas penyaluran pembiayaan KPR Syariah bersubsidi pada PT Bank Btn Syariah Cirebon. *Ekspansi: jurnal ekonomi, keuangan, perbankan dan akuntansi*, 12(2), 209–223.
<Https://doi.org/10.35313/ekspansi.v12i2.2224>
- Muttaqin, N., Farida, I., & Sukarman, H. (n.d.). *Strategi penyelesaian kredit macet dalam perjanjian kredit pemilik rumah pada bank tabungan negara cabang tasikmalaya non performing loan settlement strategy house owner's credit agreement in Bank Tabungan Negara Tasikmalaya branch.*
- Shidqi Archieyevia, & Maydella Kurniawan. (2022). *Kredit macet dalam perjanjian kredit.* <Http://online-journal.unja.ac.id/zaaken>
- Sholikah, M., Isharijadi, I., & Astuti, E. (2020). Analisis penerapan akuntansi syariah pada skema jual beli kpr syariah. *Jati: jurnal akuntansi terapan indonesia*, 3(2).
<Https://doi.org/10.18196/jati.030228>
- Julianti, Sri (2020) *Strategi BTN Syariah Parepare dalam Penanganan Wanprestasi pada Pembiayaan KPR (Analisis Manajemen Syariah)*. Undergraduate thesis, IAIN Parepare.
- Syadali, M. R., Segaf, S., & Parmujianto, P. (2023). Risk management strategy for the problem of borrowing money for islamic commercial banks. *Enrichment: journal of management*, 13(2), 1227–1236.
- Wiranti, & Zahruddin Hodsay. (2019). *Analisis prosedur pemberian kredit pemilikan rumah (KPR) dalam pencegahan kredit macet pada PT. Bank Sumsel Babel Pusat.*