

Penyelesaian Kredit Macet Dalam Praktek Perbankan Pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Surabaya Bukit Darmo

Qosasi Kholifatul Arsy¹, Yuni Sukandani²
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya^{1,2}

Email: yunis@unipasby.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada "Penyelesaian Kredit Macet dalam Praktek Perbankan pada PT. Bank Tabungan Negara KC Surabaya Bukit Darmo". Tujuan utama dalam studi ini yaitu guna mengidentifikasi & menganalisis strategi yang diterapkan oleh PT Bank Tabungan Negara KC Surabaya Bukit Darmo dalam menangani kredit macet serta mengevaluasi efektivitas dari strategi tersebut. Studi ini menerapkan metode kualitatif disertai pendekatan studi kasus guna menghasilkan pemahaman lebih dalam terkait praktik penyelesaian kredit macet yang dilakukan. Adapun data yang didapatkan lewat wawancara, observasi, & studi dokumen dengan berfokus pada kasus-kasus kredit macet selama periode 2023. Hasil studi mengungkapkan bahwasanya PT Bank Tabungan Negara KC Surabaya Bukit Darmo sudah menerapkan beberapa strategi dalam menyelesaikan kredit macet, termasuk restrukturisasi kredit. Di antara strategi yang diterapkan, restrukturisasi kredit terbukti menjadi strategi yang paling efektif, ditandai dengan penurunan jumlah kredit macet secara signifikan selama periode penelitian. Penelitian ini juga menemukan bahwa kesuksesan dalam menyelesaikan kredit macet sangat bergantung pada komunikasi yang efektif antara bank dengan nasabah serta pemahaman mendalam mengenai kondisi finansial dan usaha nasabah. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan PT Bank Tabungan Negara KC Surabaya Bukit Darmo untuk terus mengoptimalkan komunikasi dengan nasabah dan menerapkan pendekatan yang lebih personal dalam menyelesaikan kredit macet. Selain itu, penting bagi bank untuk terus mengembangkan dan memperbarui strategi penyelesaian kredit macet untuk menghadapi dinamika pasar dan kondisi ekonomi yang berubah-ubah.
Kata Kunci: Penyelesaian Kredit Macet, Praktek Perbankan, Restrukturisasi Kredit, PT. Bank Tabungan Negara.

ABSTRACT

This research focuses on "Non-Performing Loan Resolution Practices in Banking: A Case Study of PT. Bank Tabungan Negara KC Surabaya Bukit Darmo". The primary aim of this study is to identify and analyze the strategies implemented by PT Bank Tabungan Negara KC Surabaya Bukit Darmo in handling non-performing loans (NPLs) and to evaluate the effectiveness of these strategies. This study adopts a qualitative methodology with a case research approach to gain in-depth understanding of the NPL resolution practices conducted. Data was collected through interviews, observations, & document reviews, focusing on NPL cases during the period of 2023. The findings indicate that PT Bank Tabungan Negara KC Surabaya Bukit Darmo has implemented several strategies for resolving NPLs, including loan restructuring. Among the strategies deployed, loan restructuring has proven to be the most effective, marked by a significant decrease in the amount of NPLs during the study period. The research also found that the success in resolving NPLs heavily

relies on effective communication between the bank and its customers as well as a deep understanding of the customers' financial & business conditions. Based on these findings, this research recommends that PT Bank Tabungan Negara KC Surabaya Bukit Darmo continue to optimize communication with customers and apply a more personalized approach in resolving NPLs. Additionally, it is vital for the bank to continuously develop and update its NPL resolution strategies to cope with changing market dynamics and economic conditions.

Keywords: Non-Performing Loan Resolution, Banking Practices, Loan Restructuring, PT Bank Tabungan Negara

PENDAHULUAN

Bank adalah salah satu sumber pembiayaan bagi berbagai jenis usaha. Bank didefinisikan sebagai institusi keuangan yang mengumpulkan dana dari masyarakat melalui simpanan, lalu mengalokasikannya kembali melalui kredit dan layanan lainnya untuk meningkatkan kesejahteraan. Fungsi bank secara umum ialah menerima simpanan & memberikan kredit, baik dari dana masyarakat, pemegang saham, pemerintah, atau Bank Indonesia. Berdasar pada UU RI No. 10 tahun 1998 terkait perbankan, kredit ialah pemberian uang/tagihan dengan persetujuan pinjam-meminjam antar bank dan peminjam, yang mana wajib dilunasi dalam jangka waktu yang sudah ditentukan disertai bunga. Penyaluran kredit dalam perbankan diatur dengan ketat, terutama mengingat kondisi ekonomi yang tidak stabil, dan saat ini penyaluran kredit cenderung lebih sulit dibandingkan sebelumnya karena kehati-hatian bank untuk menjaga stabilitas perbankan. Gangguan dalam kegiatan kredit dapat berdampak pada seluruh aktivitas perbankan.

Kredit bermasalah merujuk pada kredit yang mengalami kesulitan pembayaran karena faktor eksternal atau internal yang melampaui kemampuan debitur. Salah satu penyebabnya adalah kebangkrutan debitur dalam bisnisnya, sehingga tak mampu mengembalikan modal yang dipinjamkan. Faktor lainnya bisa berasal dari kurangnya upaya bank dalam mengatasi masalah kredit macet. (Leon, 2007). PT Bank Tabungan Negara (BTN) ialah bank kepemilikan negara yang fokus pada sektor perumahan, memberikan kredit dan pembiayaan untuk pembelian rumah. Dalam proses pemberian kredit, Bank BTN Surabaya Bukit Darmo menetapkan persyaratan dan menganalisis kemampuan calon debitur. Bank harus selektif dalam memilih debitur dan memantau aktivitas mereka untuk mengurangi risiko gagal bayar. Banyak faktor yang bisa menyebabkan kredit macet, baik dari pihak pemberi kredit maupun peminjam, seperti kurangnya manajemen keuangan atau kejadian di luar kendali seperti bencana alam. Untuk memastikan pembayaran lancar, bank harus mengawasi pembayaran kredit secara rutin. Kredit yang lancar menjadi penting untuk mengajukan pinjaman di masa depan. Ada juga kredit yang kurang lancar, ditandai dengan tunggakan angsuran, dan kredit diragukan, di mana penyelesaiannya dipertanyakan dan harus dijamin minimal 75% dari nilai hutang.

Kredit selanjutnya ialah kredit macet, yang ditandai dengan masa tunggakan lebih dari 18 bulan tanpa upaya pelunasan atau penjaminan dari debitur. Konsekuensi dari kredit macet adalah sulitnya mendapatkan pinjaman, karena bank cenderung memeriksa riwayat nasabah sebelum memberikan pinjaman. Selain itu, suku bunga yang dikenakan pada kredit kembali lebih tinggi bagi nasabah yang pernah mengalami kredit macet. Debitur juga akan mengalami kesulitan dalam

pengajuan KPR jika mempunyai sejarah kredit macet, karena catatan tersebut akan mempengaruhi hasil pengecekan dari Bank Indonesia saat mengajukan KPR.

METODE PENELITIAN

Studi ini memakai pendekatan kualitatif, di mana data yang dipergunakan tidak berupa angka, tetapi diperoleh melalui wawancara, observasi lapangan, catatan pribadi, & dokumen resmi. Tujuan dari studi ini ialah untuk menggambarkan sebab & penyelesaian kredit macet di PT. Bank Tabungan Negara (BTN), Kantor Cabang Surabaya Bukit Darmo. Pendekatan kualitatif pada studi ini memberikan data deskriptif seperti halnya perkataan ataupun laporan langsung yang berasal dari informan serta sikap yang diamati (Moleong, 2011). Penelitian deskriptif dengan metode kualitatif membutuhkan informasi langsung dari narasumber terkait kondisi *subject & object research*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Reduksi data

Sugiyono (2017:247) mengungkapkan bahwasanya reduksi data ialah *step* awal menganalisis data pada studi ini. Reduksi data ialah aktivitas meringkas perihal inti untuk berfokus pada hal yang krusial.

Menurut penelitian yang dilakukan Fitria (2018) Analisis data ialah langkah penting dalam mengelompokkan dan menyusun transkrip wawancara serta materi lain yang telah dikumpulkan. Tujuannya adalah agar peneliti dapat lebih memahami data tersebut dan menyajikannya dengan lebih jelas kepada orang lain, sehingga temuan dari lapangan dapat dipresentasikan dengan lebih baik. Dengan demikian, proses reduksi data dalam penelitian ini akan membantu dalam memberi gambaran yang terperinci, memberi fasilitas pengumpulan dan organisasi data oleh peneliti, dan mempermudah penyusunan kesimpulan akhir. Peneliti telah melakukan analisis penyelesaiannya di PT. Bank tabungan negara (BTN) kantor cabang Surabaya Bukit Darmo. Meliputi :

1. Apa yang menjadi penyebab terjadi kredit macet pada PT. Bank tabungan negara (BTN) kantor cabang Surabaya bukit Darmo.
2. Menganalisis cara menyelesaikan kredit macet dalam praktek perbankan yang dilakukan oleh pihak PT. Bank tabungan negara (BTN) kantor cabang Surabaya bukit Darmo.
3. Melakukan wawancara pada berbagai pihak yang turut andil dalam proses kredit dan penyelesaian kredit macet

Data-data yang didapat pada studi ini berupa data hasil wawancara, observasi & dokumentasi. Kemudian data pokok yang akan direduksi ialah data hasil wawancara di mana bentuk dari reduksi data tersebut berupa hasil wawancara dengan informan dari PT Bank tabungan negara (BTN) kantor cabang Surabaya bukit Darmo.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian terdahulu oleh Fitria (2018), hal-hal yang menjadi penyebab kredit macet ialah *internal factor* di bank dan *external factor* di bank. Sesuai dengan penelitian sebelumnya maka penjabaran data ini bertujuan agar pengamat dapat mendapatkan pemahaman atas apa yang telah disajikan yang setelahnya akan dilaksanakan kegiatan menilai dan membandingkan. Ini mengikuti tahap-tahap penelitian sebagai berikut:

1. Data umum : *short history of company, located of company, vision & mission of company, organizational structure.*
2. Data khusus : *result of interview* dan dokumentasi meliputi penyebab kredit macet dan penyelesaiannya.

3. Validitas Data

Data data yang di reduksi berasal dari proses triangulasi dengan menggunakan beberapa sumber dimana mengumpulkan data dilakukan dengan cara dokumentasi, wawancara & observasi. Dari ketiga proses tersebut kemudian dilakukan verifikasi kepada pihak yang memiliki peran penting dalam penyelesaian kredit macet di PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Surabaya. Menarik simpulan ialah *step* akhir guna mendapatkan *result*. Supaya simpulan itu serupa dengan tujuan studi, sehingga diperlukan verifikasi data yang telah terkumpul secara tak berkesudahan kemudian dilakukan analisis dan verifikasi mengenai kebenarannya, sehingga didapatkan kesimpulan terakhir yang lebih memiliki makna & lebih rinci. Pada studi ini, verifikasi data dilakukan menggunakan 1 (satu) tahap, yaitu : data Kredibilitas ialah ukuran dari kesungguhan atas sudah dikumpulkannya/derajat kepercayaan data & kesamaan data antar teori studi dengan hasil studi. (Satori dan Komariah : 2010) Agar kredibilitas dalam penelitian ini dapat dipenuhi, maka peneliti melakukan beberapa cara di antaranya:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber diterapkan guna memberi kepastian terkait keandalan data dengan melakukan pemeriksaan data dari beberapa sumber yang berbeda, kemudian mendeskripsikan dan mengkategorikannya, membedakan pandangan yang serupa dan yang berbeda, serta menentukan keunikan dari 3 sumber data itu (Sugiyono, 2016). Proses ini merupakan cara untuk mencari kebenaran lewat metode & sumber data, selain wawancara & observasi, peneliti dapat memanfaatkan observasi partisipatif, dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan pribadi, & gambar/foto yang akan memberikan bukti/data yang tak sama. Variasi ini bisa menghasilkan wawasan yang berbeda terkait fenomena yang diteliti, memperkaya pemahaman dan memperkuat keandalan temuan. Di sisi lain, peneliti bisa melibatkan informan yang tak sama guna memeriksa kesungguhan informasi yang didapatkan. Misalnya guna mengetahui mengenai penyebab kredit macet dan bagaimana penyelesaiannya. Untuk triangulasi peneliti melakukan pengumpulan data memakai metode wawancara dengan Informan yang bersedia 3 informan yang berbeda. memberikan informasi adalah Bapak M. Safrony Hamsyan dari divisi CCR, Bu Aulia dari divisi Loan Service, dan Pak Rahmat Luqman H. selaku Head Divisi CCR. sumber, Informan pertama bernama Bapak Rahmat selaku kepala divisi CCR, Informan kedua

bernama Bapak Rony staff dari divisi CCR dan informan ketiga bernama Bu Aulia staff dari Service Loan. Ketiga Informan tersebut memberikan jawaban yang sama pada setiap pertanyaan yang diberikan. Informan pertama yaitu Pak Rahmat selaku kepala Divisi CCR memberikan jawaban sebagai berikut " kalau penyebab kredit macet yang terjadi di Bank BTN ini terdapat 2 *factor* yakni *internal factor* & *external factor*. Faktor internal berasal dari kelalaian pihak bank kami dalam melakukan penagihan, dan faktor eksternalnya berasal dari debitur tersebut sendiri dimana debitur menunggak dikarenakan kebutuhan ekonomi yang meningkat, kebangkrutan usaha dan musibah yang terjadi secara mendadak. Cara yang kami tempuh untuk menyelesaikan kredit macet ini ada dua cara yang pertama kami mengirimkan surat peringatan mulai dari surat peringatan 1 apabila surat peringatan ke-1 diabaikan maka akan kami kirimkan surat peringatan 2, jika surat peringatan 2 diabaikan lagi kami kirimkan surat peringatan 3 dan jika surat peringatan ketiga tetap diabaikan maka akan kami kirimkan surat pemberitahuan pengalihan piutang (*casie*) jika surat pemberitahuan pengalihan piutang diabaikan lagi maka kami akan mengirimkan surat pemberitahuan eksekusi hak tanggungan. Proses dalam pengalihan piutang adalah melakukan pengalihan piutang yang akan diserahkan kepada pihak ketiga (pembeli piutang). Biasanya, bank menginginkan pembayaran utang yang cepat melalui lelang, tanpa menunggu waktu normal pemasaran untuk mendapatkan harga pasar yang optimal. Jika nilai pasar agunan yang dilelang di bawah harga pokok, bank dapat menetapkan nilai likuidasi, yakni harga pasar yang didiskon dikarenakan waktu pemasaran yang pendek. Rentang diskon yang dikira wajar merujuk pada Standar Penilaian Indonesia (SPI). Saat penetapan harga lelang dilaksanakan oleh tim penilai intern bank, bank mengikuti prosedur yang serupa. Dalam menentukan nilai limit (harga minimum barang yang akan dilelang), bank akan memilih harga tertinggi berdasarkan nilai hak tanggungan, harga pasar, & nilai likuidasi. Jika barang tidak terjual, nilai limit akan diturunkan pada penawaran berikutnya, dan terus diturunkan hingga mencapai nilai likuidasi. Karena laba dari BTN disisakan untuk cadangan penghapusan piutang. Apabila banyak debitur yang memiliki kredit macet maka laba dari Bank BTN akan berkurang untuk cadangan penghapusan piutang.

Sesuai dengan pernyataan informan pertama informan kedua Pak Rony staff dari CCR memberikan jawaban yang sama sebagai berikut "Untuk penyebab kredit macetnya yang pertama berasal dari debitur itu sendiri yaitu bisa karena kebutuhan yang meningkat dari debitur tersebut atau bisa juga berasal dari pihak bank karena kelalaian dalam penagihan. Untuk penyelesaian kredit kita menggunakan dua cara, sebelum menyelesaikan kredit kita mengirimkan surat peringatan 1,2 dan 3 untuk mencegah kredit macet tersebut. Untuk penyelesaian kita mengirimkan surat pemberitahuan pengalihan piutang dan surat pemberitahuan eksekusi hak tanggungan. Semua keputusan yang diambil dalam penyelesaian kredit macet ini sudah disetujui oleh debitur pada saat awal perjanjian kredit".

Informan ketiga yaitu Bu Aulia staff dari service loan memberikan jawaban yang sama berikut penjelasannya : "Kalau hal yang menyebabkan kredit macet di sini yakni

dari pihak debitur itu sendiri di mana terjadi kebutuhan hidup meningkat seperti kebutuhan untuk membayar sekolah anak dan biasanya usaha yang dimiliki debitur sepi hingga mengalami kebangkrutan hingga bisa juga terjadi musibah secara mendadak. Selain itu, karena dari pihak bank sendiri yang lalai dalam penagihan kredit. Untuk penyelesaiannya yaitu dengan cara mengirimkan surat peringatan 1, 2 dan 3 juga mengirimkan surat pemberitahuan pengalihan piutang."

2. Triangulasi metode

Sugiyono (2012: 327) mengungkapkan bahwasanya triangulasi metode mengacu pada penggunaan metode pengumpulan data yang tak sama guna mendapatkan data dari sumber yang serupa. Peneliti memanfaatkan observasi partisipatif, wawancara mendalam, & dokumentasi secara bersamaan guna mendapatkan data yang komprehensif. Triangulasi metode dilakukan dengan melakukan perbandingan informasi/data dengan pendekatan yang tak sama. Pada studi kualitatif, peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, & dokumentasi. Untuk memastikan kebenaran informasi dan mendapatkan gambaran yang lengkap tentang suatu informasi, peneliti dapat memakai teknik wawancara & observasi untuk memverifikasi keakuratannya. Triangulasi metode ini dilakukan dengan pengumpulan metode dengan satu informan saja, di mana peneliti melaksanakan pengumpulan data mulai dari wawancara, observasi & dokumentasi dengan pak Rahmat selaku head divisi CCR. Informan yang digunakan dalam triangulasi metode ini adalah pak Rahmat selaku kepala divisi CCR.

3. Triangulasi Waktu

Sugiyono (2008: 127) mengungkapkan bahwasanya untuk melakukan pengujian kredibilitas data, peneliti bisa melakukan pengecekan lewat wawancara, observasi/teknik lainnya dalam berbagai waktu/situasi. Oleh karena itu, kondisi lingkungan dapat mempengaruhi proses pengumpulan data. Peneliti harus melihat waktu pengumpulan data, baik itu hari, jam, setelah makan, pagi, siang, dan sebagainya, dikarenakan waktu dapat memengaruhi kualitas data yang didapatkan. Sebagai contoh, jika data dikumpulkan pada sore hari ketika narasumber telah menyelesaikan pekerjaan harian, kemungkinan besar narasumber akan merespons pertanyaan wawancara dengan lebih santai & jelas. Triangulasi waktu ini, peneliti melakukan wawancara di sore hari pada saat jam kerja kantor usai. Dan juga di siang hari saat jam istirahat. Dikarenakan saat jam kantor informan sedang sibuk dengan pekerjaannya dan selama wawancara yang dilakukan dengan informan pada jam istirahat dan sore hari sesuai jam kerja kantor semua pertanyaan dari peneliti dijawab dengan jelas dan lengkap oleh informan

4. Pembahasan

Peneliti akan melakukan pembahasan terkait hal yang menyebabkan kredit macet & cara menyelesaikannya pada PT Bank tabungan negara BTN kantor cabang Surabaya bukit Darmo. Dapat diketahui bahwa PT Bank tabungan negara kantor cabang Surabaya bukit Darmo

setelah memberikan kredit kepada debitur maka tahap selanjutnya adalah melakukan pengawasan terhadap kredit yang dimiliki oleh setiap debitur. Pengawasan yang dilaksanakan oleh pihak bank guna mencegah & menyelesaikan terjadinya kredit macet. Penyelesaian kredit macet yang dilakukan oleh PT Bank tabungan negara kantor cabang Surabaya bukit Darmo seperti halnya berbagai dokumen dan *note* yang dipergunakan dalam penyelesaian kredit macet. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, informan yang bernama pak Rahmat memberikan pernyataan sebagai berikut :

“Penyebab kredit macet yang terjadi di Bank BTN ini terdapat 2 *factor*, yaitu *factor* internal & *factor* eksternal. *Factor* internal bermula dari kelalaian pihak bank kami dalam melakukan penagihan, dan faktor eksternal nya berasal dari debitur itu sendiri dimana debitur menunggak dikarenakan kebutuhan ekonomi yang meningkat, kebangkrutan usaha dan musibah yang terjadi secara mendadak. Cara yang kami tempuh untuk menyelesaikan kredit macet ini ada dua cara yang pertama kami mengirimkan surat peringatan mulai dari surat peringatan 1 apabila surat peringatan ke-1 diabaikan maka akan kami kirimkan surat peringatan 2, jika surat peringatan 2 diabaikan lagi kami kirimkan surat peringatan 3 dan jika surat peringatan ketiga tetap diabaikan maka akan kami kirimkan surat pemberitahuan pengalihan piutang (*casie*) jika surat pemberitahuan pengalihan piutang diabaikan lagi maka kami akan mengirimkan surat pemberitahuan eksekusi hak tanggungan. Proses dalam pengalihan piutang adalah melakukan pengalihan piutang yang akan diserahkan kepada pihak ketiga (pembeli piutang). Dan untuk lelang agunan prosesnya adalah melelang agunan yang diajukan debitur sebagai agunan misalnya rumah atau bangunan dalam penyelesaian kredit macet yang dilaksanakan oleh pihak bank dan debitur, keputusan dilaksanakan atas persetujuan kedua belah pihak antara pihak bank dan debitur, di mana semua perjanjian antara pihak bank dan debitur sudah tertera di surat perjanjian kredit. Bank umumnya memprioritaskan pelunasan utang melalui lelang dengan cepat tanpa menunggu proses pemasaran biasa untuk mencapai harga pasar yang optimal. Jika nilai pasar agunan yang dilelang di bawah harga pokok, bank dapat menetapkan nilai likuidasi, yakni harga pasar yang diberi diskon sebab pembukaan/pemasaran yang singkat. Standar penilaian Indonesia (SPI) digunakan sebagai referensi untuk menentukan besaran diskon yang wajar. Saat harga lelang ditetapkan oleh tim penilai internal bank, bank mengikuti prosedur yang serupa. Dalam menetapkan nilai limit (harga minimum barang yang akan dilelang), bank memilih harga tertinggi berdasarkan nilai hak tanggungan, harga pasar, & nilai likuidasi. Jika barang tidak terjual, nilai limit akan diturunkan pada penawaran berikutnya, dan terus diturunkan hingga mencapai nilai likuidasi. Laba dari Bank BTN dialokasikan untuk cadangan penghapusan piutang. Jika banyak debitur memiliki kredit macet, laba Bank BTN akan berkurang untuk cadangan penghapusan piutang. Karena laba dari BTN disisakan untuk cadangan penghapusan piutang. Apabila banyak debitur yang memiliki kredit macet maka laba dari Bank BTN akan berkurang untuk cadangan penghapusan piutang.

Berdasarkan uraian dari informan tersebut hal yang menyebabkan kredit macet dan cara menyelesaikan kredit macet di PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Surabaya Bukit Darmo sesuai dalam teori yang ada. Adapun teori terkait hal yang menyebabkan kredit macet berdasarkan Mundrajat Kuncoro dan Suhardjono (2002:472) yakni:

- 1) *Factor* ekstern bank
 1. Terdapat niat buruk dari debitur yang diragukan.
 2. Kesulitan/kegagalan pada likuiditas dari perjanjian kredit antar debitur & bank.
 3. Keadaan manajemen & lingkungan usaha debitur.
 4. Musibah seperti kebakaran dan bencana alam ataupun kegagalan usaha.
- 2) *Factor* intern bank
 1. Kurangnya pengetahuan & keterampilan pengelola kredit.
 2. Kebijakan perkreditan yang tak ada pada bank yang bersangkutan.
 3. Penyaluran & pengawasan kredit yang melenceng dari prosedur yang ditentukan.
 4. Lemahnya organisasi & manajemen bank yang bersangkutan.

Uraian informan terkait penyebab kredit macet sesuai dengan teori Mundrajat Kuncoro dan Suhardjono (202:472) di mana penyebab kredit macetnya berasal dari faktor yang sama yaitu *factor* intern bermula dari pihak bank & *factor* ekstern yang bermula dari pihak debitur.

Dan untuk teori penyelesaian kredit macet menurut Kasmir (2011:126) adalah sebagai berikut :

- 1) Rescheduling:
 1. Prolongasi masa kredit: Debitur diberikan kelonggaran dengan memperpanjang periode kredit, seperti halnya dari 6 bulan jadi satu tahun, maka mereka memiliki lebih banyak waktu guna melunasinya.
 2. Prolongasi periode angsuran: Periode angsuran kredit diperpanjang sejalan dengan periode kredit. Ini berarti pembayaran angsuran diperpanjang, misalnya dari 36 bulan menjadi 48 bulan, yang mengakibatkan besaran angsuran per bulan menjadi lebih kecil.
- 2) Reconditioning:
 1. Kapitalisasi bunga: Bunga digunakan menjadi bagian dari utang pokok.
 2. Penundaan pembayaran bunga hingga waktu tertentu: Pembayaran bunga ditunda untuk sementara, sementara pokok pinjaman wajib dibayarkan seperti biasanya.
 3. Penundaan suku bunga: Suku bunga ditangguhkan untuk meringankan beban nasabah.
 4. Pembebasan bunga: Nasabah diberikan pembebasan bunga jika dinilai sudah mampu untuk membayar kembali kredit tersebut.
- 3) Restructuring:
 1. Penambahan jumlah kredit.
 2. Penambahan ekuitas.

Uraian informan terkait penyelesaian kredit macet sesuai dengan teori Kasmir (2011: 126) di mana penyelesaiannya berupa pengiriman surat peringatan 1,2 dan 3 di mana berisikan pengurangan bunga maupun denda yang termasuk dalam kategori

rekonditioning pengalihan piutang dan pelelangan agunan termasuk dalam kategori penyitaan jaminan.

Hasil studi ini serupa dengan studi terdahulu oleh Shidqon Prabowo (2019) dengan judul penyelesaian kredit macet pada perjanjian kredit kepemilikan rumah yang menunjukkan hasil penelitian bahwa penyelesaian kredit macet yang dilakukan ialah dengan musyawarah dengan debitur, lewat BUPLN (badan urusan piutang dan lelang negara) serta lewat pengadilan. Penyelesaian kredit macet yang dilaksanakan oleh PT Bank tabungan negara kantor cabang Surabaya bukit Darmo juga sama yaitu dengan melelang agunan debitur. Hasil penelitian oleh peneliti menunjukkan bahwa kredit macet yang ada pada PT Bank tabungan negara kantor cabang Surabaya bukit Darmo penting untuk dihapuskan, Karena apabila setiap debitur memiliki kredit macet maka laba yang dimiliki oleh pihak bank akan berkurang karena cadangan penghapusan piutang untuk kredit macet di cadangkan dari laba yang dimiliki oleh bank, uraian ini serupa dengan penjelasan yang didapatkan melalui informan yaitu pak Rahmat selaku head CCR.

SIMPULAN

Berdasar pada *result* studi yang telah dilaksanakan, didapatkan simpulan terkait penyelesaian kredit macet sebagai berikut:

1. Sebab terjadinya kredit macet dikarenakan oleh 2 *factor* yakni *factor* intern & faktor ekstern, di mana *factor* intern terjadi karena pihak internal dari PT Bank tabungan negara kantor cabang Surabaya bukit Darmo & faktor eksternalnya disebabkan oleh debitur & cara menyelesaikan kredit macet yang dilaksanakan oleh PT Bank tabungan negara kantor cabang Surabaya bukit Darmo adalah lewat pengiriman surat peringatan 1, 2, & 3 dan pengalihan piutang serta lelang agunan
2. Berdasarkan analisis deskriptif, diketahui bahwa penyelesaian kredit macet memiliki tujuan untuk menghapuskan kolektibilitas kredit macet di PT Bank tabungan negara kantor cabang Surabaya bukit Darmo. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan pengiriman surat peringatan 1,2 dan 3 kalame debitur untuk mencegah kredit macet sebelum dikirimkan surat pengalihan piutang dan surat pemberitahuan pelaksanaan lelang eksekusi hak tanggungan ke alamat debitur.

Terdapat faktor penghambat dalam penyelesaian kredit macet yaitu adanya gugatan penolakan dari debitur terhadap pengalihan piutang dan proses lelang agunan di mana harga jual agunan di atas harga pasar sehingga agunan tersebut lama untuk terjual.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Ahmad Subagyo. (2015). *Manajemen Koperasi Simpan Pinjam*. Mitra Wacana Media
- Fitriyah. (2018). *Efektivitas Penyelesaian Kredit Macet Pada Pt.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.Cabang Parepare (Analisa Ekonomi Islam)*. Institut Agama Islam Negeri (Iain) Parepare.
- Ismail. (2010). *Manajemen Perbankan*. Prenda Media Group
- Iskandar Syamsu. (2013). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. In Media.

- Kasmir. (2008). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. PT.Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2011). *Analisis Laporan Keuangan* (1 cetakan). PT.Raja Grafindo Persada.
- Latumaerissa, J. R. (2014). *Manajemen Bank Umum*. Mitra Wacana Media.
- Leon, B. dan S. E. (2007). *Manajemen Aktiva Pasiva*. Grasindo.
- M Shidqon Prabowo. (2019). Penyelesaian Kredit Macet Dalam Perjanjian Kredit Pemilikan Rumah (KPR). *Zaaken: Journal of Civil and Business Law*, 4, 9.
- Moleong. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Mundrajat Kuncoro dan Suhardjo. (2002). *Manajemen Perbankan: Teori dan Aplikasi* (Pertama). BPFE.
- P. Joko Subagyo. (2011). *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*. Penerbit Rineka Cipta.
- Sekaran dan Uma. (2011). *Research Methods For Business* (Metode Penelitian untuk Bisnis). Salemba Empat
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. alfabeta
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Method)*. Alfabeta.
- Supriyati. (2017). *Metode Penelitian*. CV Alfabeta.
- UU RI Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.