

## PROSEDUR PENAGIHAN KREDIT AGUNAN RUMAH PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG MATARAM

**Ropika Nurul Rozika<sup>1</sup>**

Email: [a0c022155@student.unram.ac.id](mailto:a0c022155@student.unram.ac.id)

<sup>1</sup>DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

**Resty Yusnirmala Dewi<sup>2</sup>**

Email: [resty.yusnirmaladewi@staff.unram.ac.id](mailto:resty.yusnirmaladewi@staff.unram.ac.id)

<sup>2</sup>DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

### ABSTRAK

Laporan magang ini bertujuan untuk menganalisis prosedur penagihan kredit agunan rumah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Mataram. Penelitian dilakukan selama kegiatan magang berlangsung, yaitu dengan terlibat langsung dalam proses operasional penagihan pada divisi Consumer Collection and Recovery Division (CCRD). Prosedur penagihan yang diterapkan oleh BTN meliputi serangkaian tahapan mulai dari identifikasi kredit bermasalah, pemberian peringatan melalui WA Blast dan kunjungan langsung, pengiriman surat peringatan (SP), pemasangan stiker peringatan, penyemprotan pilox pada agunan, hingga pemberitahuan pemberkasan lelang dan proses litigasi. Setiap tindakan disesuaikan dengan klasifikasi kualitas kredit (KOL 1–KOL 5). Hasil kegiatan magang menunjukkan bahwa prosedur penagihan di BTN KC Mataram telah berjalan sistematis sesuai SOP, serta berperan penting dalam menekan risiko kredit macet dan menjaga kualitas portofolio kredit. Melalui keterlibatan langsung, penulis memperoleh pemahaman praktis mengenai mekanisme penanganan kredit bermasalah dan relevansinya dengan teori akuntansi serta sistem informasi akuntansi yang dipelajari selama perkuliahan.

**Kata kunci: Prosedur Penagihan, Kredit Agunan Rumah, Kualitas Kredit (KOL)**

### ABSTRACT

*This internship report aims to analyze the procedures for collecting house-collateral loans at PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Mataram Branch Office. The study was conducted during the internship period through direct involvement in the operational activities of the Consumer Collection and Recovery Division (CCRD). BTN's collection procedures include several stages, starting from identifying problematic loans, issuing reminders through WA Blast and field visits, sending warning letters (SP), placing warning stickers, applying spray paint (pilox) on collateral, up to auction documentation and litigation processes. Each action is adjusted based on the credit quality classification (KOL 1–KOL 5). The internship findings show that the collection procedures at BTN Mataram Branch are implemented systematically according to the Standard Operating Procedure and play an important role in reducing non-performing loans and maintaining credit portfolio quality. The experience also provided the author with practical insights into problematic loan handling and its relevance to accounting theory and accounting information systems learned in the classroom.*

**Keywords: Collection Procedures, House Collateral Loan, Credit Quality (KOL)**

## **PENDAHULUAN**

Bank merupakan lembaga keuangan yang berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pinjaman atau kredit guna mendukung kegiatan ekonomi. Bank juga menyediakan berbagai layanan keuangan lainnya, seperti tabungan, deposito, transfer, pembayaran, investasi, dan penukaran valuta asing. Bank dalam Undang-Undang (UU) Keputusan Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1992 Nomor 7 menyatakan bahwa perbankan didasarkan pada demokrasi ekonomi dan fungsi utamanya adalah penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat serta mempunyai peranan yang strategis dalam mendukung terselenggaranya pembangunan nasional guna meningkatkan pembangunan dan pemerataan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi, stabilitas nasional, dan peningkatan taraf hidup orang banyak.

PT. Bank Tabungan Negara (BTN) merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak di bidang operasional perbankan. BTN bertujuan menjadi bank yang melayani dan mendukung kredit dan pembiayaan di bidang perumahan. Kredit menurut UU No. 10 Tahun 1998 Pasal 1 ayat 11 tentang perbankan bahwa kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. BTN akan membuat persyaratan kredit dan menganalisis kemampuan calon debitur dalam memenuhi kewajiban yang ditawarkan.

Pertumbuhan kredit yang signifikan tercatat dalam beberapa tahun terakhir, di mana pada tahun 2022 jumlah kredit mencapai Rp.2.419.459.000, sementara pada tahun 2023 meningkat menjadi Rp.2.744.954.000 (Sumber: PT. Bank Tabungan Negara KC Mataram, 2024). Pertumbuhan ini menunjukkan bahwa kredit dengan agunan rumah telah menjadi salah satu aktivitas utama dalam operasional bisnis perbankan, dan perlu adanya pengelolaan atau manajemen pengkreditan yang baik. Untuk dapat melakukan ekspansi kredit, bank tentunya juga harus dapat menjual berbagai jenis produk kredit. Pengetahuan karakteristik produk suatu keharusan bagi petugas dan pejabat pengelola kredit. Pengelolaan perkreditan perbankan merupakan salah satu indikator keberhasilan dalam mengelola bisnis perbankan.

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) merupakan suatu fasilitas kredit yang diberikan oleh BTN kepada para nasabah perorangan yang akan membeli rumah. Di Indonesia saat ini dikenal ada 2 (dua) jenis KPR, yaitu KPR subsidi dan KPR non subsidi. KPR Subsidi adalah suatu kredit yang diperuntukkan kepada masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah dalam memenuhi kebutuhan perumahan. Bentuk subsidi yang diberikan berupa subsidi meringankan kredit. Kredit subsidi ini diatur tersendiri oleh pemerintah, sehingga tidak setiap masyarakat yang mengajukan kredit dapat diberikan fasilitas ini. Secara umum batasan yang ditetapkan oleh pemerintah dalam memberikan subsidi adalah penghasilan pemohon dan maksimum kredit yang diberikan. Yang kedua adalah KPR Non Subsidi, yaitu KPR yang diperuntukan bagi seluruh masyarakat. Ketentuan KPR ditetapkan oleh bank, sehingga penentuan besarnya kredit maupun suku bunga dilakukan sesuai kebijakan bank yang bersangkutan.

Kebutuhan akan hunian atau tempat tinggal merupakan kebutuhan bagi setiap manusia, karena kebutuhan akan tempat tinggal merupakan salah satu dari tiga dasar kebutuhan primer manusia yaitu; sandang, pangan dan papan. Akan tetapi, kadangkala masyarakat mengalami kesulitan dalam hal membangun maupun membeli rumah secara *cash* (tunai) karena memerlukan dana yang relatif besar, oleh karena itu, masyarakat lebih memilih sistem KPR pada BTN. Melalui sistem pembayaran kredit tersebut masyarakat akan merasa lebih ringan karena pembayaran bisa diangsur sesuai dengan kemampuan dan tempo yang telah disepakati bersama.

BTN Cabang Mataram merupakan salah satu unit operasional PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk yang berperan penting dalam mendukung program pembiayaan perumahan di wilayah Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat dan sekitarnya. Sebagai bank yang

dikenal sebagai pemimpin disektor pembiayaan KPR, BTN Cabang Mataram memberikan berbagai layanan keuangan, baik untuk kebutuhan individu maupun sektor usaha kecil dan menengah. Cabang ini fokus pada pengembangan akses perbankan bagi masyarakat lokal, terutama melalui program KPR yang terjangkau, termasuk KPR subsidi untuk masyarakat berpenghasilan rendah.

BTN Cabang Mataram memberikan fasilitas KPR kepada calon debitur harus didasarkan pada prinsip kehati-hatian (*prudential banking*) dan asas-asas perkreditan yang sehat. Serta didukung oleh itikad baik dari para pejabat yang berwenang menilai dan memberi keputusan realisasi kredit. Kriteria penilaian yang dilakukan oleh Bank terhadap calon debitur secara umum dapat dilihat dari analisis prinsip-prinsip 5C, yang terdiri dari watak (*character*), kemampuan (*capacity*), modal (*capital*), anggunan (*colleteal*) dan kondisi ekonomi debitur (*condition of economy*) (Martono, 2002).

BTN Cabang Mataram akan memberikan kredit kepada calon debitur jika pihak Bank merasa yakin terhadap kredit yang akan disalurkan. Dengan ketentuan kredit yang diberikan kepada calon nasabah tersebut akan dapat dikembalikan kepada pihak Bank sesuai jangka waktu dan syarat yang disetujui oleh kedua belah pihak (Ismail, 2010). Namun jika debitur yang melakukan wanprestasi, yaitu melanggar perjanjian yang telah disepakati sebelumnya. Semisal debitur melarikan diri dari tanggung jawabnya sehingga debitur tidak bisa mengangsur kredit sesuai ketentuan, maka akan terjadi kredit bermasalah (*Non Performing Loan*).

Penyaluran KPR kepada masyarakat memiliki risiko yang tinggi. Apabila risiko tersebut tidak bisa ditangani dengan baik akan mengganggu kinerja dan kesehatan bank yang bersangkutan. Maka BTN Cabang Mataram dalam menangani kredit agunan membentuk suatu divisi khusus, yaitu Consumer Collection and Recovery Devision (CCRD) yang bertanggung jawab melakukan tugas-tugas penanganan kredit agunan sesuai dengan SOP (*Standart Operating Procedure*) yang berlaku.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik mengambil judul mengenai penanganan kredit agunan dengan judul “Prosedur Penagihan Kredit Agunan Rumah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Mataram”.

## TINJAUAN LITERATUR

### Prosedur

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Prosedur adalah serangkaian Tindakan atau langkah-langkah yang harus di ikuti secara pasti untuk menyelesaikan suatu aktivitas atau memecah masalah. Prosedur dilakukan dengan cara yang baku (sama) agar selalu menghasilkan hasil yang sama dari keadaan yang sama. Berikut ini pengertian prosedur menurut para ahli.

Menurut rifka (2017) Prosedur adalah urutan kerja atau kegiatan yang terencana untuk menangani pekerjaan yang berulang dengan cara seragam atau terpadu. Sedangkan menurut Rasto (2015) suatu prosedur adalah seperangkan Tindakan yang ditetapkan atau kejadian yang harus berlaku atau berlangsung untuk mencapai hasil tertentu.

Menurut Ardiyose (2013) Prosedur adalah suatu bagian system yang merupakan rangkaian Tindakan yang menyangkut beberapa orang dalam suatu atau beberapa bagian yang ditetapkan untuk menjamin agar suatu kegiatan usaha atau transaksi dapat terjadi berulang kali dan dilaksanakan secara beragam

Menurut Mulyadi (2010) menjelaskan Prosedur adalah urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara serangkaian transaksi perusahaan yang terjadi berulang.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah serangkaian Langkah yang tersusun secara sistematis yang biasanya melibatkan beberapa orang atau lebih untuk menjamin penanganan secara serangkaian transaksi perusahaan yang terjadi berulang.

Menurut Rasto (2015) terdapat dua jenis prosedur, yaitu:

1. Prosedur primer, dimaksudkan untuk memperlancar penyelesaian pekerjaan sehari-hari. Contohnya dari jenis prosedur pesanan penagihan dan prosedur pembelian.
2. Prosedur skunder, dimaksudkan untuk memfasilitasi pekerjaan yang dilakukan oleh prosedur primer. Contohnya dari jenis ini adalah prosedur surat-menyurat layanan telpon dan layanan arsip.

Karakteristik prosedur menurut Mulyadi (dalam puspita, 2018:8) di antaranya adalah;

1. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi.
2. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya seminimal mungkin.
3. Prosedur menunjukan urutan-urutan yang logis dan sederhana.
4. Prosedur menunjukan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab.
5. Prosedur menunjukan tidak adanya keterlambatan dan hambatan.

Ada beberapa manfaat dari prosedur adalah sebagai berikut;

1. Mempermudah seseorang dalam menjalankan kegiatan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.
2. Pekerjaan menjadi efektif dengan adanya prosedur karena adanya penyederhanaan kegiatan yang tidak perlu dilakukan
3. Menjadikan pekerjaan lebih terstruktur karena lebih prosedur tersebut dapat dijadikan petunjuk yang jelas untuk seluruh pelaksana kegiatan.
4. Meminimalisir adanya pelanggaran maupun penyimpangan dalam suatu kegiatan atau pekerjaan. Memudahkan dalam melaksanakan pengawasan jika terjadi penyimpangan, sehingga dapat segera dilakukan pengendalian atau perbaikan.

Prosedur berfungsi sebagai pedoman dalam membantu seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan secara terstruktur dan tepat, sehingga tujuan dapat tercapai secara maksimal.

## **Penagihan**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) arti dari kata penagihan adalah suatu proses, cara, perbuatan menagih, permintaan (peringatan dan sebagainya) supaya membayar hutang. Dalam akuntansi penagihan biasanya digunakan untuk melakukan tagihan berupa klaim atas piutang yang harus dilunasi dengan uang.

## **Piutang**

Menurut Mardiasmo (2012) Piutang adalah hak untuk menerima pembayaran sejumlah transaksi tertentu dari pihak yang berkewajiban membayar pada saat tertentu. Fahmi (2012) menjelaskan bahwa Piutang merupakan bentuk penjualan yang dilakukan secara tunai, namun bersifat brtahap. Efraim (2012) Piutang adalah tuntutan kepada pelanggan dan pihak lain untuk memperoleh uang, barang dan jasa (asset) lancer perusahaan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat dinyatakan bahwa piutang adalah hak yang harus ditagih kepada pihak lain (pihak yang terlibat suatu perjanjian) akibat adanya transaksi, penyerahan atas barang atau jasa yang diberikan saecara kredit, yang harus dibayarkan oleh pihak terkait sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

## **Kredit**

Menurut Thamrin dan Shinta (2018:112) Kredit yaitu dapat diartikan bahwa pihak kesatu memberikan prestasi berupa uang, barang, atau jasa kepada pihak kedua yang lain. Sedangkan kontraprestasi akan akan diterima pada jangka waktu tertentu.

Menurut Taswan (2008:215) Kredit didefinisikan sebagai penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan uang atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga, imbalan atau hasil keuntungan.

Menurut UU RI No. 10 tahun 1998 dikatakan bahwa “kredit adalah penyediaan uang atau tagihan-tagihan yang dapat disamakan dengan itu berdasarkan persetujuan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain dalam hal dimana pihak peminjam berkewajiban melunasi hutangnya setelah jangka waktu yang ditentukan dengan sejumlah bunga yang disepakati.

Dari pengertian tentang kredit dapat disimpulkan bahwa kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan antara pihak bank dengan peminjam dengan suatu janji bahwa pembayarannya akan dilunasi oleh pihak peminjam sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati beserta besarnya bunga yang ditetapkan.

Jenis kredit yang diberikan oleh bank sangat bervariasi, namun demikian secara umum jenis pemberian kredit dapat dilihat dari Taswan (2015:216).

#### 1. Jenis Kredit Menurut Bentuknya

##### a. Kredit Rekening Koran

Dalam hal ini debitur diberi hak untuk menarik dana dalam rekening korannya sampai dengan sebesar plafon yang ditetapkan bank. Pelunasan pokok kredit dilaksanakan pada saat jatuh tempo, dengan bunga kredit secara umum dihitung secara harian berdasarkan baki debet (outstanding credit) atau dengan nilai rata-rata baki debet setiap bulannya.

##### b. Installment Loan

Kredit ini adalah kredit yang angsuran pokok dan bunganya dilakukan secara teratur menurut jadwal waktu yang telah disepakati antara bank dengan debitur, dengan nilai konstan selama berlangsungnya masa kredit tersebut. Pada kredit instalment angsuran pokok meningkat dan angsuran bunga menurun, sehingga total angsuran menjadi konstan sepanjang masa kredit.

#### 2. Jenis Kredit Menurut Kegunaannya

a. Kredit modal kerja, yaitu kredit yang diberikan dengan tujuan untuk membiayai modal kerja usaha. Misalnya: untuk pembelian barang dagangan.

b. Kredit investasi, yaitu kredit yang diberikan untuk membiayai investasi suatu usaha. Misalnya: kredit untuk pembangunan pabrik, pembelian mesin, dan penyiapan infrastruktur lainnya.

c. Kredit konsumsi, yaitu kredit yang diberikan untuk keperluan konsumsi. Kredit ini sering disebut juga personal loan. Misalnya: kredit pemilikan rumah (KPR), kredit untuk pembelian kendaraan, kredit untuk Pendidikan dan sebagainya.

#### 3. Jenis Kredit Menurut Jangka Waktunya

a. Kredit jangka pendek, yaitu kredit yang berjangka waktu maksimum 1 tahun, namun termasuk kredit tanaman musiman yang berjangka waktu lebih dari satu tahun.

b. Kredit jangka menengah, yaitu kredit yang berjangka waktu antara satu sampai dengan tiga tahun, kecuali kredit untuk tanaman musiman.

c. Kredit jangka Panjang, yaitu kredit yang waktu lebih dari 3 tahun. Misalnya kredit produktif, kredit perumahan, kredit kendaraan.

4. Berdasarkan anggunan/jaminan

- a. Kredit anggunan orang adalah kredit yang dilakukan dengan jaminan seseorang terhadap debitur bersangkutan.
- b. Kredit anggunan efek adalah kredit yang diberikan dengan anggunan efek-efek dan surat-surat berharga.
- c. Kredit anggunan barang adalah kredit yang diberikan dengan anggunan barang tetap, barang bergerak, dan logam mulia (hukum perdata pasal 1132 sampai dengan 1139).

Fungsi kredit bagi masyarakat, antara lain: Hasibun(2008 :88)

1. Menjadi motivator dan dinamisator peningkatan kegiatan perdagangan dan perekonomian.
2. Memperluas lapangan kerja bagi masyarakat.
3. Mempelancar arus barang dan arus uang.
4. Meningkatkan hubungan internasional (L/C, CGI, dan lain-lain).
5. Meningkatkan produktivitas dana yang ada.
6. Meningkatkan daya guna (utility) barang.
7. Meningkatkan kegairahan berusaha masyarakat.
8. Memperbesar modal kerja perusahaan.
9. Meningkatkan income per capital (IPC) masyarakat.
10. Mengubah cara berpikir/berindak masyarakat untuk lebih ekonomis.

Tujuan penyaluran kredit, antara lain:

- a. Memperoleh pendapatan bank dari bunga kredit.
- b. Memanfaatkan dan memproduksi dana-dana yang ada.
- c. Melaksanakan kegiatan operasional bank.
- d. Memenuhi permintaan kredit dari masyarakat.
- e. Mempelancar lalu lintas pembayaran.
- f. Menambah modal kerja perusahaan.
- g. Meningkatkan pendapat dan kesejahteraan masyarakat.

1. Klasifikasi Kredit Berdasarkan Keterlambatan

Bank BTN menggunakan sistem klasifikasi kualitas kredit, yang dikenal KOL (Kualitas Operasional Kredit), untuk menentukan langkah penagihan:

- a. KOL 1 (Lancar): Tidak ada keterlambatan.
- b. KOL 2A (1 bulan keterlambatan): Dalam perhatian khusus
- c. KOL 2B (2 bulan keterlambatan): Dalam perhatian khusus tingkat lanjut
- d. KOL 2C (3 bulan keterlambatan): Semakin serius dengan potensi tindakan lebih lanjut.
- e. KOL 3 (4 bulan keterlambatan): Kurang lancar
- f. KOL 4 (5 bulan keterlambatan): Diragukan
- g. KOL 5 (6 bulan keterlambatan): Kredit macet

2. Tindakan Penagihan Berdasarkan Klasifikasi

1. KOL 1

- WA Blast
- Kunjungan langsung

2. KOL 2A

- WA Blast
- Kunjungan langsung
- Surat peringatan (SP 1)
- Pemasangan stiker hijau di agunan debitur

3. KOL 2B

- WA Blast

- Kunjungan langsung
  - Surat peringatan (SP 2)
  - Pemasangan stiker merah di agunan debitur
4. KOL 2C
- WA blast
  - Kunjungan langsung
  - Surat peringatan (SP 3)
  - Tindakan semprotan pilox di agunan
5. KOL 3
- WA blast
  - Kunjungan langsung
  - Pemberitahuan pemberkasan lelang.
  - Pemasangan banner/vinyl lelang dan pemberitahuan melalui koran.
6. KOL 4-5
- Litigasi & Non Litigasi
3. Tujuan Setiap Tindakan
- WA Blast dan Kunjungan Langsung: Tindakan awal ini bertujuan untuk mengingatkan nasabah akan tunggaknya dan membuka komunikasi untuk mencari solusi.
  - Surat Peringatan dan Pemasangan Stiker: Tindakan ini bertujuan untuk memberikan peringatan yang lebih formal kepada nasabah dan memberikan tekanan psikologis agar segera melunasi tunggakan.
  - Semprotan PiloX: Tindakan ini merupakan tanda yang sangat jelas bahwa nasabah telah menunggak dalam jangka waktu yang cukup lama dan proses lelang akan segera dilakukan.
  - Pemberitahuan Pemberkasan Lelang dan Pemasangan Banner/Vinyl: Tindakan ini merupakan langkah terakhir sebelum dilakukannya lelang agunan. Tujuannya adalah untuk memberikan informasi kepada publik bahwa agunan akan dilelang.
  - Litigasi dan Non Litigasi: Tindakan ini merupakan upaya hukum yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan tunggakan melalui jalur pengadilan atau melalui cara-cara lain di luar pengadilan.
4. Pendekatan Non-Litigasi dan Litigasi
- a. Non-Litigasi:
- Pendekatan non-litigasi adalah upaya penyelesaian masalah tunggakan kredit di luar jalur pengadilan. Tujuan utama dari pendekatan ini adalah untuk mencapai kesepakatan dengan debitur agar dapat melunasi tunggaknya secara damai. Beberapa metode yang umum digunakan adalah:
- Negosiasi pembayaran
  - Penjualan Bersama Aset Debitur
  - Klaim Asuransi Kredit
  - Klaim Asuransi Jiwa
- b. Litigasi
- Pendekatan litigasi adalah upaya penyelesaian masalah tunggakan kredit melalui jalur pengadilan. Pendekatan ini biasanya diambil sebagai langkah terakhir jika semua upaya non-litigasi telah gagal. Beberapa metode yang umum digunakan dalam pendekatan litigasi adalah:
- Lelang Hak Tanggungan

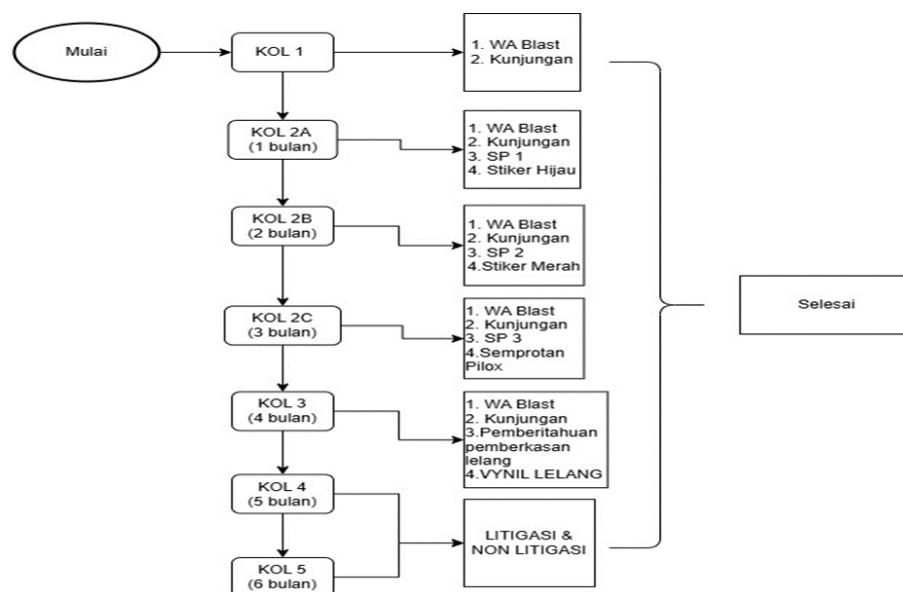


- Penjualan Melalui Cessie.
- Eksekusi Agunan (AYDA).
- Pengalihan Utang Melalui Novasi

#### 5. Restrukturisasi Kredit

Restrukturisasi kredit merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh lembaga keuangan untuk memberikan keringanan kepada debitur yang mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban pembayarannya. Tujuan utama dari restrukturisasi adalah untuk memberikan kesempatan kepada debitur untuk memperbaiki kondisi keuangannya sehingga dapat melanjutkan pembayaran kredit. terdapat beberapa jenis restrukturisasi kredit yang umum dilakukan, yaitu:

- a. Penjadwalan Ulang Sisa Tunggalan (PUST)
- b. Penjadwalan Ulang Sisa Pinjaman (PUSP)
- c. Kombinasi PUST dan PUSP
- d. Grace Period.



Gambar 1. Flowchart Penagihan Kredit

#### METODE

Penelitian dalam laporan magang ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu metode yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan secara sistematis mengenai prosedur penagihan kredit agunan rumah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Mataram. Metode ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu memperoleh pemahaman mendalam mengenai praktik penagihan yang dilakukan oleh divisi Consumer Collection and Recovery Division (CCRD) melalui kegiatan magang secara langsung.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama. Pertama, observasi langsung, yaitu dengan mengamati proses penagihan yang berlangsung di lingkungan kerja, seperti penginputan data tunggakan, pengiriman surat peringatan, pelaksanaan kunjungan lapangan (field visit), OPD (Optimalisasi Pembinaan Debitur), dan proses pemberkasan lelang. Observasi ini memberikan gambaran nyata mengenai alur kerja serta kendala yang biasa dihadapi dalam proses penagihan kredit. Kedua, wawancara informal dengan pegawai CCRD, termasuk supervisor penagihan, field collector, dan petugas administrasi kredit. Wawancara ini dilakukan untuk memperoleh informasi terkait prosedur, kebijakan, serta pertimbangan yang digunakan dalam menangani debitur menunggak. Ketiga, dokumentasi, yaitu pengumpulan berbagai



dokumen pendukung seperti data debitur menunggak, data surat peringatan (SP1, SP2, SP3), SOP penagihan, screenshot WA Blast, dan laporan hasil OPD.

Tahap analisis data dilakukan dengan cara mereduksi data yang relevan, mengelompokkan tahapan penagihan berdasarkan klasifikasi kualitas kredit (KOL 1 sampai KOL 5), serta membandingkan temuan lapangan dengan standar prosedur yang telah ditetapkan perusahaan dan teori perbankan yang dipelajari selama perkuliahan. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana prosedur penagihan dijalankan secara konsisten sesuai SOP dan bagaimana praktik tersebut membantu mengurangi risiko kredit bermasalah. Melalui pendekatan kualitatif ini, penulis dapat memperoleh pemahaman komprehensif mengenai mekanisme penanganan kredit agunan rumah serta relevansi kegiatan magang terhadap kemampuan akademik dan praktis di bidang akuntansi dan perbankan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk, selanjutnya disebut BTN adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang perbankan. BTN berkomitmen menjadi Bank yang melayani dan mendukung pembiayaan sektor perumahan melalui 3 (tiga) produk utama, yaitu perbankan perseorangan, bisnis dan syariah.

Cikal bakal Bank BTN dimulai dengan didirikannya Postspaarbank di Batavia pada tahun 1897, pada masa pemerintahan Belanda. Pada 1 April 1942 Postspaarbank diambil alih pemerintahan Jepang dan diganti namanya menjadi Tyokin Kyoku. Setelah kemerdekaan diproklamasikan, Tyokin Kyoku diambil alih oleh pemerintah Indonesia dan namanya diubah menjadi Kantor Tabungan Pos RI. Usai dikukuhkannya, Bank Tabungan Pos RI ini sebagai satu-satunya lembaga tabungan di Indonesia. Pada tanggal 9 Februari 1950 pemerintah mengganti namanya dengan nama bank Tabungan Pos. Tanggal 9 Februari 1950 ditetapkan sebagai hari dan tanggal Bank BTN. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 4 Tahun 1963. Lembaran Negara Republik Indonesia No. 62 Tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963, maka resmi sudah nama Bank Tabungan Pos diganti namanya menjadi Bank Tabungan Negara. Dalam periode ini posisi BTN telah berkembang dari sebuah unit menjadi induk yang berdiri sendiri.

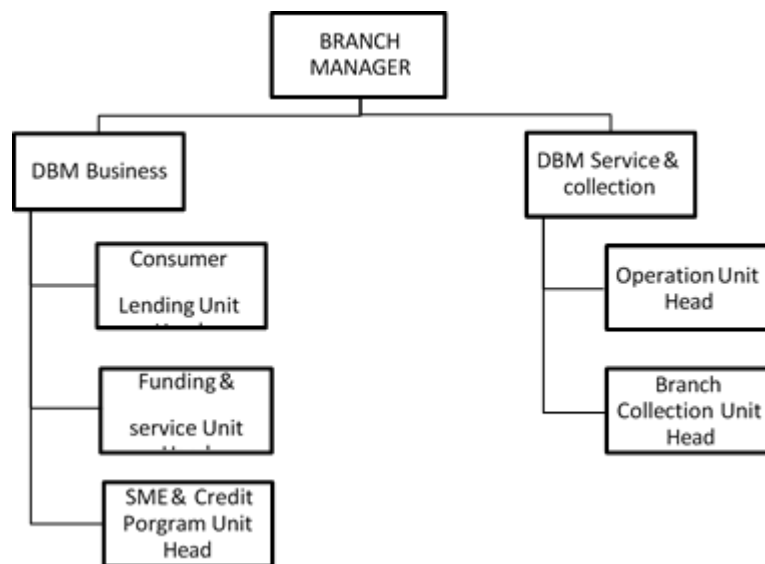
Kemudian sejarah BTN mulai diukir kembali dengan ditunjuk oleh Pemerintah Indonesia pada tanggal 29 Januari 1974 melalui Surat Menteri Keuangan RI No. B-49/MK/1974 sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat. Sejalan dengan tugas tersebut, maka mulai 1976 mulailah realisasi KPR (Kredit Pemilikan Rumah) pertama kalinya oleh BTN di negeri ini.

Waktu demi waktu akhirnya terus mengantar BTN sebagai satu- satunya bank yang mempunyai konsentrasi penuh dalam pengembangan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR BTN. Sayap BTN pun makin melebar pada tahun 1989. BTN sudah mengeluarkan obligasi pertamanya. Pada tahun 1992 status BTN ini menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) karena BTN sukses dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR tersebut. Status persero ini memungkinkan BTN bergerak lebih luas lagi dengan fungsinya sebagai bank umum (komersial). Demi mendukung bisnis KPR tersebut, BTN mulai mengembangkan produk- produk layanan perbankan sebagaimana layaknya bank umum (komersial).

Keberhasilan BTN di bidang KPR turut meningkatkan posisi BTN sebagai bank reguler menjadi bank devisa pada tahun 1994. Layanan perbankan berupa penerbitan letter of credit (L/C), pembiayaan kepada dunia usaha dalam bentuk dolar, dan lainnya dapat disediakan oleh

BTN melalui peraturan ini. Dengan posisi baru ini, BTN tidak melupakan fungsi utamanya adalah memberikan kredit pemilikan rumah bagi masyarakat menengah ke bawah.

Berdasarkan kajian konsultan independen, Price Water House Coopers, Pemerintah melalui menteri BUMN dalam surat No. 5 544/MMBU/2002 memutuskan BTN sebagai Bank umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi. Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK) mengeluarkan pernyataan efektif terhadap produk investasi baru berbasis sekuritisasi. Produk itu adalah EBA Danareksa Sarana Multigriya Finansial I- Kredit Pemilikan Rumah Bank Tabungan Negara (SMF I-KPR BTN).



Gambar 3: Struktur Organisasi Bank BTN KC Mataram  
(Sumber: PT. Bank Tabungan Negara KC Mataram)

1. Branch Manager
  - a. Branch manager bertanggung jawab untuk menjamin berlangsungnya operasional Bank.
  - b. Menciptakan pengawasan internal yang efektif dan efisien.
  - c. Memantau serta mengelola risiko yang dihadapi Bank.
  - d. Memelihara iklim yang mendukung terciptanya produktivitas.
  - e. Mengelola sumber daya manusia menjaga profesionalisme.
  - f. Menyampaikan laporan tentang kinerja kerja Bank secara menyeluruh kepada para divisi
2. Deputy Branch Business
  - a. Menyusun kebijakan dan strategi dalam pencapaian target dana.
  - b. Meningkatkan tata kualitas pengelolaan perusahaan khususnya dalam pencapaian target dana dan kredit.
  - c. Mengevaluasi dan mengutus kredit sesuai dengan wewenang memutuskan
  - d. Mengecek Kembali berbagai bentuk pengajuan memo dan memberikan stempel serta tanda tangan dan memberikan keputusan lebih lanjut.
3. Deputy Branch Manager Service and Collection
  - a. Bertanggung jawab dalam pengecekan meneruskan mendisposisikan memo pengajuan kredit dan pencairan dana untuk developer.
  - b. Melakukan approval pada sistem Branch Delivery sistem (BDS), Otoritas sutar perintah membayar (SPM).

- c. Memvalidasi transaksi harian dengan batas nominal sesuai kewenangannya.
4. Branch Consumer Lending Unit Head
  - a. Bertanggung jawab memberikan data kelengkapan debitur
5. Branch Consumer Funding Unit Head
  - a. Bertanggung jawab dalam mengecek dan meneruskan berkas memo penempatan dana dan perpanjangan penempatan dana.
  - b. Menyiapkan anggaran pengeluaran, penawaran atau kontrak Kerjasama dana permintaan sponsorship.
  - c. BCFUH membawahi consumer funding sales, banking service & alinaces sales yang bertanggung jawab untuk menawarkan produk perbankan, mencari calon debitur baru untuk mau menyimpan uangnya di bank BTN.
6. SME & Credit Program Unit Head
  - a. Bertanggung jawab mengecek dan meneruskan memo akad kredit usulan pencairan kredit, perdebetan giro.
  - b. Approval penambahan dan persetujuan plafond kredit serta persetujuan penjualan tunai.
7. Priority Banking Unit Head
  - a. Bertanggung jawab dalam mengecek dan meneruskan proposal penawaran atau kerjasama dan melakukan disposisi sebagai persetujuan suatu transaksi.
  - b. Priority Banking Unit Head membawahi Priority Banking Officer, Priority Banking Service, Priority Customer Service dan Priority Teller yang bertanggung jawab untuk merencanakan mengevaluasi dan melaksanakan kegiatan pemasaran produk dan jasa serta pembinaan calon debitur BTN Prioritas.6
8. Operation Unit Head
  - a. Menetapkan standar tinggi terhadap volume kecepatan transaksi.
  - b. Memproses transaksi secara efektif dan akurat.
  - c. Meminimalkan kesalahan dalam proses transaksi
  - d. Operation Unit Head membawahi Teller Service Head, Transaction Proceciessing Head yang bertugas untuk memeriksa proses akhir dari teller dan kas cabang.
  - e. Dan memproses kredit angsuran KPR dan Entry data serta memproses transaksi pemindah bukuan baik kredit, dana dan umum.
9. Branch Collection Unit Head
  - a. Bertanggung jawab dalam mengcoordinir memo masuk menyetujui memo pencairan dan melakukan approval.
  - b. Memvalidasi untuk jenis pembayaran dan pencairan.
  - c. Branch Collection Unit Head membawahi collection staff, skip treker coordinator, field team leader yang bertugas untuk mengelola risiko dan pinjaman BTN menyelesaikan kredit macet melakukan pembinaan terutama kepada debitur yang menunggak untuk meningkatkan pengembalian kredit secara penuh.

Produk kredit yaitu suatu produk yang berfungsi untuk menyalurkan dana ke masyarakat yang nantinya akan dipergunakan oleh masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraannya produk kredit PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. Kantor Cabang pembantu kuningan meliputi:

  1. Kredit Konsumer
    - Pinjaman Bangunan
      - 1). KPR BTN BP2BT

KPR Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan (BP2BT) adalah kredit kepemilikan rumah bersubsidi yang merupakan program kerja sama antara Bank BTN dengan Kementerian PUPR yang diberikan bersama dengan subsidi uang muka kepada masyarakat yang telah mempunyai tabungan untuk pembelian rumah tapak dan rumah swadaya.

2). KPR BTN Subsidi

KPR BTN Subsidi adalah kredit pemilikan rumah program kerjasama dengan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dengan suku bunga ringan dan cicilan ringan dan tetap sepanjang jangka waktu kredit, terdiri atas KPR untuk pembelian rumah tapak dan rumah susun.

3). KPR BTN Mikro

KPR BTN Mikro adalah produk KPR yang membantu nasabah dengan kemudahan untuk membeli lahan atau rumah, membangun rumah, ataupun renovasi rumah secara bertahap yang diprioritaskan untuk masyarakat yang bekerja sektor informal.

4.) KPR BTN Platinum

KPR BTN Platinum adalah kredit pemilikan rumah dari Bank BTN untuk keperluan pembelian rumah dari developer ataupun non developer, baik untuk pembelian rumah baru atau second, pembelian rumah ready stock, belum jadi (indent) maupun take over kredit dari bank lain.

5.) Kredit Pemilikan Apartemen (KPA) BTN

Kredit pemilikan apartemen dari Bank BTN untuk keperluan pembelian apartemen, baik untuk pembelian baru atau Second, pembelian apartemen belum jadi (indent) dan take over kredit dari bank lain.

6.) Kredit Agunan Rumah (KAR) BTN

KAR BTN adalah fasilitas kredit dari Bank BTN yang dapat digunakan untuk berbagai kegiatan konsumtif, seperti renovasi rumah, modal kerja, sekolah dan kebutuhan konsumtif lainnya dengan menjaminkan rumah tinggal, apartemen, atau ruko milik pribadi.

7.) Kredit Pemilikan Rumah Toko

Kredit Pemilikan Rumah Toko dari Bank BTN diperuntukan untuk keperluan pembelian ruko, rukan, ataupun kios.

8.) Kredit Bangun Rumah (KBR) BTN

Kredit ini merupakan fasilitas kredit bagi nasabah yang ingin membangun rumah di atas tanah milik sendiri.

- Pinjaman Khusus

- 1.) Bantuan Perumahan PNS

- Fasilitas dana bantuan perumahan untuk PNS dari Bapertarum PNS dengan pilihan Tambahan Uang Muka Perumahan (TBUM) yang berupa pinjaman atau Bantuan Tabungan Perumahan (BTP) berupa bantuan dana yang tidak dikembalikan.

- 2.) MLT BPJS Ketenagakerjaan-PUMP

- Manfaat layanan tambahan berupa pinjaman uang muka perumahan untuk peserta BPJS Ketenagakerjaan dengan proses pengajuan dan pencairan yang cepat dan mudah.

- 3.) MLT BPJS Ketenagakerjaan-KPR Subsidi

- Manfaat layanan tambahan berupa fasilitas kredit pemilikan rumah bersubsidi untuk peserta BPJS Ketenagakerjaan.

- Pinjaman Ringan

- 1.) Kredit Ringan (Kring)

Kredit ringan adalah kredit dengan cicilan ringan yang dikhususkan bagi karyawan dari perusahaan atau instansi tanpa aguan, hanya dengan mengajukan SK pegawai.

2.) Kredit Ringan (Kring) Pensiun

Fasilitas pinjaman yang ditunjukan bagi para pensiunan PNS. TNI/POLRI yang manfaat pensiunnya dibayarkan melalui rekening di Bank BTN. Manfaatnya untuk memenuhi kebutuhan pension baik untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif.

3.) Kredit Swadana BTN

Kredit bagi nasabah yang memerlukan dana segera dengan jaminan tabungan atau deposito yang ditempatkan di Bank BTN.

2. Kredit Komersil

a. Pinjaman Usaha

1) Kredit Modal Kerja Kontraktor

Kredit Modal Kerja Kontraktor digunakan untuk memenuhi. kebutuhan modal kerja di dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kontrak kerja yang dimaksud, dengan suku bunga yang efektif terhadap baki debet harian, serta proses pengajuan dan pencairan yang dilakukan juga cepat dan mudah.

2) Kredit modal Kerja

Kredit Modal Kerja diperuntukan bagi usaha di bidang usaha industri, perdagangan dan jasa atau yang berhubungan dengan pengadaan maupun proses produksi sampai dengan barang tersebut dijual. Dengan suku bunga yang efektif terhadap baki debet harian, serta proses pengajuan dan pencairan yang dilakukan juga cepat dan mudah.

3) Kredit Kontruksi Bank BTN

Fasilitas kredit yang memberikan kemudahan untuk pengembangan dalam pembangunan bangunan horizontal maupun bangunan vertikal atau high rise building berikut sarana dan prasarananya.

4) Kredit Kepemilikan Lahan

Fasilitas kredit yang memberikan kemudahan kepada badan usaha berbadan hukum untuk membeli lahan perumahan bersubsidi yang pembangunannya menggunakan fasilitas KMK Konstruksi BTN

5) Kredit Investasi

Fasilitas kredit yang memberikan kemudahan dalam mewujudkan pembiayaan investasi untuk usaha nasabah, seperti perluasan usaha, modernisasi mesin, dan lain-lain.

6) Kredit Beragunan Simpanan BTN

Kredit Modal Kerja Beragunan Simpanan BTN merupakan fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah yang memerlukan dana dengan jaminan berupa simpanan baik tabungan maupun deposito Bank BTN.

b. Pinjaman Usaha Mikro Kecil dan Menengah

1) Kredit UMKM

Kredit Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) sebagai solusi modal kerja atau investasi kepada nasabah dalam bidang usaha dengan skala Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah guna pembiayaan usaha produktif

2) Kredit UMKM Modal Kerja

Kredit UMKM Modal Kerja sebagai solusi modal kerja dalam bidang usaha mulai dari usaha konstruksi, perdagangan, industri, atau jasa, dalam skala UMKM. Kredit UMKM Modal Kerja dapat digunakan untuk pembiayaan usaha mulai dari

pengadaan barang, proses produksi, penjualan dan distribusi, maupun pembiayaan aset lancar lainnya.

3) Kredit Pemilikan Lahan

Kredit Pemilikan Lahan hadir sebagai solusi pembelian lahan baru untuk perluasan bisnis yang digunakan untuk membangun rumah sederhana atau subsidi yang pembangunannya menggunakan fasilitas Kredit Konstruksi BTN.

4) Kredit UMKM Linkage

Program Kredit UMKM Linkage Program merupakan suatu kredit pembiayaan yang diberikan oleh pihak Bank kepada Lembaga Linkage (Bank Perkreditan Rakyat atau Koperasi) untuk diteruskan-pinjamkan ke pelaku UMKM yang feasible dan belum bankable namun yang memiliki usaha produktif dan memenuhi kriteria UMKM.

5) Kredit UMKM Program Kemitraan

Kredit UMKM Program Kemitraan merupakan suatu kredit pembiayaan yang diberikan oleh Bank BTN sebagai solusi pembiayaan untuk meningkatkan kemampuan usaha kecil yang belum memenuhi persyaratan perbankan (non bankable).

6) Kredit Usaha Rakyat

Kredit modal kerja atau investasi yang diberikan oleh Bank BTN kepada bidang usaha yang menurut skalanya berstatus sebagai UMKM di bidang usaha yang produktif dan layak namun belum memiliki agunan tambahan atau agunan tambahan belum cukup.

Prosedur penagihan kredit dengan agunan rumah di PT Bank Tabungan Negara dirancang untuk menangani kredit bermasalah secara sistematis dan terstruktur. Berikut adalah penjelasan rinci mengenai tahapan pelaksanaan prosedur tersebut:

1. Mulai: Identifikasi dan awal proses penagihan

Proses penagihan kredit dimulai Ketika seorang nasabah gagal memenuhi kewajiban pembayaran cicilan kredit yang telah jatuh tempo. Penundaan pembayaran ini menandai awal dari mekanisme penanganan tunggakan yang dirancang untuk memastikan pemulihan kewajiban kredit.

2. KOL 1: Tahap awal penagihan pihak bank akan melakukan:

Pada tahap awal proses penagihan, pihak bank akan melaksanakan beberapa langkah untuk mengingatkan nasabah terkait kewajiban pembayaran yang tertunggak. Salah satu metode yang digunakan adalah pengiriman pesan massal melalui platform WhatsApp (WA Blast), yang bertujuan untuk memberikan pemberitahuan secara cepat dan efisien kepada nasabah. Selain itu, bank juga melakukan kunjungan langsung ke alamat nasabah oleh petugas yang bertugas, dengan tujuan untuk menyampaikan pengingat dan menagih pembayaran secara tatap muka. Langkah-langkah ini dirancang untuk meningkatkan kepatuhan nasabah dalam memenuhi kewajibannya.

3. KOL 2A (1 bulan): Jika pada tahap KOL 1 nasabah belum melunasi tunggakan, maka akan dilakukan tindakan lanjutan: Pada tahap KOL 2A, yang berlangsung selama satu bulan, tindakan lanjutan akan diambil apabila nasabah belum melunasi tunggakan pada tahap sebelumnya (KOL 1). Langkah-langkah yang dilakukan meliputi pengiriman ulang pesan melalui WhatsApp (WA Blast) sebagai pengingat tambahan, serta kunjungan ulang oleh petugas bank ke alamat nasabah untuk menindaklanjuti penagihan secara langsung. Selain itu, bank akan mengirimkan Surat Peringatan (SP) pertama kepada nasabah sebagai pemberitahuan resmi mengenai tunggakan yang harus segera diselesaikan. Sebagai langkah terakhir, stiker peringatan berwarna hijau akan dipasang di lokasi aset atau rumah nasabah, sebagai simbol pengingat yang lebih tegas atas kewajiban pembayaran yang belum dipenuhi.

4. KOL 2B (2 bulan): Jika pada tahan KOL 2A nasabah masih belum melunasi, maka akan dilakukan tindakan yang lebih tegas. Pada tahap KOL 2B, yang berlangsung selama dua bulan, pihak bank akan menerapkan langkah-langkah yang lebih tegas jika nasabah masih belum melunasi tunggakan setelah tahap KOL 2A. Upaya lanjutan meliputi pengiriman kembali pesan melalui WhatsApp (WA Blast) untuk memberikan pengingat tambahan, serta kunjungan ulang oleh petugas bank ke alamat nasabah guna menegaskan pentingnya pelunasan tunggakan. Selain itu, Surat Peringatan (SP) kedua akan dikirimkan sebagai notifikasi resmi yang menandakan eskalasi tingkat urgensi. Sebagai tindakan terakhir, stiker peringatan hijau yang sebelumnya dipasang akan digantikan dengan stiker berwarna merah, yang berfungsi sebagai simbol peringatan yang lebih serius mengenai kewajiban pembayaran yang belum dipenuhi.
5. KOL 2C (3 bulan): Jika pada tahan KOL 2B nasabah masih belum melunasi, maka akan dilakukan tindakan yang lebih intensif. Pada tahap KOL 2C, yang berlangsung selama tiga bulan, pihak bank akan mengambil langkah-langkah yang lebih intensif apabila nasabah masih belum melunasi tunggakan setelah melalui tahap KOL 2B. Upaya ini mencakup pengiriman ulang pesan melalui WhatsApp (WA Blast) sebagai pengingat tambahan serta kunjungan kembali ke rumah nasabah oleh petugas bank untuk menegaskan kewajiban penyelesaian pembayaran. Selain itu, Surat Peringatan (SP) ketiga akan dikirimkan sebagai notifikasi resmi terakhir sebelum tindakan lebih lanjut dilakukan. Sebagai langkah penegasan yang lebih serius, bank akan menyemprotkan cat (pilox) pada dinding agunan nasabah sebagai tanda peringatan visual yang intensif, bertujuan untuk mendorong nasabah segera menyelesaikan kewajiban tunggakannya.
6. KOL 3 (4 bulan): Jika pada tahan KOL 2C nasabah masih belum melunasi maka akan Pada tahap KOL 3, yang berlangsung selama empat bulan, pihak bank akan mengambil tindakan yang lebih serius jika nasabah masih belum melunasi kewajiban setelah tahap KOL 2C. Langkah-langkah yang dilakukan mencakup pengiriman kembali pesan pengingat melalui WhatsApp (WA Blast) serta kunjungan ulang oleh petugas bank ke kediaman nasabah untuk menegaskan urgensi penyelesaian tunggakan. Selain itu, bank akan memberikan pemberitahuan resmi terkait pemberkasan lelang, yang menyatakan bahwa agunan milik nasabah akan diproses untuk dilelang apabila kewajiban pembayaran tidak segera diselesaikan. Sebagai bentuk peringatan yang lebih tegas, pihak bank akan memasang vinyl lelang di rumah atau lokasi agunan nasabah sebagai tanda publik bahwa aset tersebut dalam proses pelelangan.
7. KOL 4 (5 bulan): Melakukan tindakan hukum untuk menyelesaikan tunggakan. Dalam upaya menyelesaikan tunggakan yang belum diselesaikan oleh nasabah, pihak bank dapat menempuh tindakan hukum melalui jalur litigasi dan non-litigasi. Litigasi merujuk pada penyelesaian sengketa tindakan yang lebih serius lagi: melalui proses peradilan di pengadilan, di mana langkah ini diambil jika upaya sebelumnya tidak membuahkan hasil. Sementara itu, tindakan non- litigasi melibatkan penyelesaian di luar pengadilan, seperti mediasi atau negosiasi antara pihak bank dan nasabah untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Kedua pendekatan ini bertujuan untuk memastikan pemenuhan kewajiban pembayaran oleh nasabah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.



## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan penelitian pada saat pelaksanaan magang dan pembahasan di atas, maka penulis dapat menarik kesimpulan. prosedur penagihan kredit agunan rumah pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Cabang Mataram mulai dari klarifikasi kredit berdasarkan tingkat keterlambatan pembayaran, pelaksanaan tindakan penagihan sesuai dengan hasil klarifikasi, penentuan tujuan dari setiap tindakan yang diambil, penerapan pendekatan non-litigasi maupun litigasi, serta upaya restrukturisasi kredit. Prosedur ini dirancang untuk memastikan pengelolaan kredit bermasalah dilakukan secara efektif dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Mataram sudah menerapkan beberapa proses penagihan kredit agunan rumah. Berdasarkan yang terjadi pada BTN ditemukan hambatan dalam penagihan kredit agunan rumah pada Bank Tabungan Negara diantaranya, kesulitan menagih debitur yang mengalami penunggakan. Untuk mengatasi hambatan dalam penagihan kredit agunan rumah tersebut perlu memperkuat sistem pengawasan terhadap debitur untuk memantau pembayaran potensi tunggakan lebih dini.

## **REFERENSI**

- Anonim, "Buku Petunjuk Teknis Laporan Magang", 2024, Program Studi Diploma III Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram.  
Hasibun.S.P.Melayu.H.2018. "Dasar-Dasar Perbankan". Cetakan ketujuh.  
Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Bank BTN. 2019. <https://www.btn.co.id/id/>. Diakses pada tanggal 20 november 2024.
- Moh. Ramly Faud & M. Rustan D.M. 2005. "Akuntansi Perbankan". Edisi pertama, Yogyakarta; Graha Ilmu.
- Rasto. 2015. Manajemen Perkantoran. Bandung : Alfabeta
- Rifka, R. N. (2017). Pengertian Prosedur Menurut Para Ahli. Diunduh dari <https://creatormedia.my.id/pengertian-prosedur-menurut-para-ahli-dalambukunya>.
- Taswan. 2015. "Akuntansi Perbankan". Edisi III. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.