

ANALISIS PENYELESAIAN KPR BERMASALAH PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA, CABANG MATARAM

Sitias Naya Rahmatika¹

Email: naya.rahmatika44@gmail.com

¹DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

Paradisa Sukma²

Email: paradisasukma@unram.ac.id

²DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

ABSTRAK

Tujuan magang ini adalah untuk mengetahui proses penanganan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) bermasalah pada PT Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Mataram. Kegiatan magang berlangsung selama 4 (empat) bulan dengan melakukan observasi, wawancara, serta keterlibatan langsung dalam aktivitas operasional di unit kredit dan penanganan kredit bermasalah. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa BTN Cabang Mataram memiliki prosedur dan tahapan yang sistematis dalam menangani debitur dengan masalah pembayaran, mulai dari upaya persuasif hingga penyelesaian hukum. Penanganan yang dilakukan meliputi restrukturisasi kredit, pemberian keringanan pembayaran, hingga opsi penyelesaian lainnya seperti subrogasi, cession (alih tagih), penjualan bersama, dan pelelangan agunan melalui Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL). Restrukturisasi menjadi metode yang paling banyak diterapkan karena dinilai efektif membantu debitur yang masih memiliki kemampuan dan itikad baik, sekaligus menjaga kualitas aset bank. Melalui tahapan tersebut, BTN berupaya menjaga kualitas portofolio kredit, meminimalisasi tingkat kredit macet, serta memastikan penerapan prinsip kehati-hatian dalam manajemen risiko perbankan.

Kata Kunci: KPR Bermasalah, Restrukturisasi Kredit, Penyelesaian Kredit, Manajemen Risiko

ABSTRACT

The purpose of this internship was to understand the process of handling problematic Home Ownership Loans (KPR) at PT Bank Tabungan Negara (BTN) Mataram Branch. The internship lasted for 4 (four) months, involving observations, interviews, and direct involvement in operational activities in the credit unit and handling credit problems. The results obtained showed that BTN Mataram Branch has systematic procedures and stages in handling debtors with payment problems, ranging from persuasive efforts to legal resolution. The handling carried out includes credit restructuring, providing payment relief, and other settlement options such as subrogation, cession (transfer of debt), joint sales, and collateral disposition through the State Assets and Auction Service Office (KPKNL). Restructuring is the most widely implemented method because it is considered effective in helping debtors who still have the ability and good intentions, while maintaining the quality of the bank's assets. Through these stages, BTN strives to maintain the quality of the credit portfolio, minimize the level of credit delinquency, and ensure the implementation of the principle of prudence in banking risk management.

Keywords: Problematic Mortgages, Credit Restructuring, Credit Settlement, Risk Management

PENDAHULUAN

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan di Indonesia yang dipercaya oleh masyarakat sebagai lembaga penyalur kredit bagi masyarakat (Widyawati, 2018). Kegiatan utama bank tidak hanya menghimpun dana masyarakat akan tetapi terdapat beberapa fasilitas yang diberikan oleh bank kepada masyarakat, salah satu fasilitas tersebut berupa KPR Kredit Kepemilikan Rumah (Simatupang et al., 2021).

Kredit Pemilikan Rumah (KPR), adalah sebuah layanan keuangan yang ditawarkan oleh lembaga perbankan kepada individu atau keluarga yang ingin memperoleh pinjaman untuk membangun, membeli, atau merenovasi rumah mereka. Menurut Hardjono (2008), KPR merupakan salah satu bentuk pembiayaan yang banyak diminati yang membantu individu atau keluarga untuk mewujudkan impian mereka memiliki tempat tinggal yang nyaman. Di Indonesia terdapat 2 jenis KPR yaitu KPR Subsidi dan Non Subsidi. KPR subsidi diperuntukkan bagi masyarakat yang berpenghasilan rendah, sedangkan KPR Non Subsidi diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin membeli rumah dan ketentuan KPR ditentukan oleh pihak Bank sendiri (Febriati & Lathifah, 2024).

Bank Tabungan Negara (BTN) memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung sektor perumahan di Indonesia. Sebagai lembaga keuangan yang fokus pada pembiayaan perumahan, BTN memainkan peran strategis dalam memfasilitasi akses perumahan yang terjangkau bagi masyarakat. Namun, dalam mengemban perannya, BTN juga dihadapkan pada berbagai tantangan, salah satunya adalah tingkat Kredit Bermasalah (NPL) yang dapat memengaruhi kesehatan keuangan bank dan dampaknya terhadap pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan. Salah satu kasusnya pada tahun 2020-2022, Bank BTN dan banyak institusi keuangan lainnya, terpengaruh oleh dampak yang ditimbulkan oleh pandemi global COVID-19. Pandemi ini tidak hanya menyebabkan ketidakpastian ekonomi secara luas, tetapi juga memberikan tekanan tambahan pada sektor properti, yang merupakan inti dari operasi Bank BTN Tbk (Wahyuningtyas et al., 2024).

Bank Tabungan Negara (BTN) telah mengalami perkembangan yang signifikan selama bertahun-tahun. Bank ini terus mengembangkan jaringan kantor cabang di seluruh Indonesia dan menawarkan berbagai produk dan layanan perbankan kepada masyarakat (Kasmidar, 2021). Selain itu, BTN juga berperan dalam mengelola program pemerintah untuk meningkatkan akses perumahan bagi masyarakat, seperti Kredit Pemilikan Rumah (KPR) subsidi dan non subsidi, (Rahmawati et al., 2023). Bank BTN juga dihadapkan pada tantangan dalam mengelola serta menyelesaikan pinjaman yang bermasalah dari para nasabahnya. Penanganan masalah KPR menjadi faktor penting untuk menjaga kualitas aset dan mengontrol risiko kredit, yang pada akhirnya akan berdampak pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap bank.

Melalui program magang di PT. Bank Tabungan Negara Cabang Mataram, penulis memiliki kesempatan untuk belajar secara langsung tentang analisis dan penyelesaian KPR yang bermasalah. Proses ini mencakup tahap-tahap seperti identifikasi, penagihan, restrukturisasi, dan penyelesaian hukum jika perlu. Pengalaman ini memberikan wawasan yang jelas tentang bagaimana teori manajemen risiko kredit diterapkan di dunia kerja dan cara bank mengimplementasikan langkah-langkah strategis untuk mengurangi potensi kerugian yang disebabkan oleh kredit yang bermasalah.

Oleh karena itu, laporan yang berjudul “Analisis Penyelesaian KPR Bermasalah pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Mataram” diharapkan dapat memberikan wawasan yang jelas tentang cara dan strategi dalam menyelesaikan kredit yang bermasalah di dunia perbankan. Laporan ini juga diharapkan menjadi sumber belajar bagi mahasiswa untuk memahami praktik manajemen risiko kredit secara menyeluruh.

TINJAUAN LITERATUR

KREDIT

Kata kredit berasal dari istilah *credare*, yang berarti percaya. Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, kredit diartikan sebagai penyediaan uang atau tagihan yang setara, yang dilakukan berdasarkan persetujuan dan kesepakatan pinjaman antara bank dan pihak lain. Hal ini mewajibkan peminjam untuk melunasi utangnya setelah periode tertentu dengan tambahan bunga. Dalam konteks ini, pihak yang menerima kredit mendapatkan kepercayaan dari kreditur, sehingga peminjam harus mengembalikan kredit yang telah mereka terima. Pemberian kredit merupakan salah satu cara bank mengelola modal yang mereka miliki serta simpanan dari debitur, guna memberikan pinjaman kepada debitur lain sambil memperoleh keuntungan berupa bunga dari pembayaran kredit (Telaumbanua et al., 2022a)

KPR

Kredit pemilikan rumah, atau sering disebut KPR, merupakan sebuah layanan pinjaman uang yang ditawarkan oleh bank kepada nasabah. Fasilitas ini ditujukan untuk membantu pembelian atau renovasi rumah dengan syarat-syarat tertentu. Dengan adanya KPR, bank menjadikan proses kepemilikan rumah atau renovasi lebih mudah bagi nasabah yang mungkin tidak memiliki cukup uang sekaligus. Oleh karena itu, produk ini menjadi pilihan yang praktis bagi nasabah untuk mendapatkan rumah impian mereka (Aswir & Misbah, 2018).

Kredit pemilikan rumah (KPR) adalah jenis pinjaman yang ditawarkan oleh bank atau lembaga keuangan untuk membantu orang membeli rumah atau jenis properti lainnya. Dalam sistem ini, bank memberikan dana kepada nasabah untuk membeli rumah, dan nasabah mengembalikan dana tersebut melalui cicilan bulanan yang terdiri dari pokok pinjaman dan bunga. KPR yang biasa dijumpai memiliki suku bunga yang dapat tetap atau berubah, tergantung pada kesepakatan antara nasabah dan bank (Mitasari et al., 2023).

KREDIT BERMASALAH

Kredit macet atau bermasalah adalah kondisi ketika debitur tidak sanggup memenuhi kewajiban untuk membayar angsuran pokok atau bunga kreditnya (Mattoasi et al., 2023). Hal ini tentu merugikan pihak perbankan. Penyebab utama kredit macet adalah faktor internal manajemen kredit yang lemah serta faktor eksternal seperti resesi ekonomi dan bencana alam yang mengganggu usaha debitur (Suleman, 2016).

Kredit macet adalah kondisi di mana peminjam tidak dapat atau tidak mampu membayar kembali pinjaman sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dengan bank (Nursyahriana et al., 2017). Masalah kredit macet dapat menyebabkan dampak serius bagi stabilitas keuangan bank, menurunkan kualitas aset, dan berpotensi menyebabkan kerugian finansial yang signifikan. Oleh karena itu, penting bagi bank untuk memahami faktor-faktor yang berkontribusi terhadap tingkat kredit macet guna mengurangi risiko dan mengambil langkah-langkah pencegahan yang tepat (Yanda & Rahmazaniati, 2024).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menganalisis proses penyelesaian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) bermasalah berdasarkan praktik yang terjadi di lapangan. Penelitian dilaksanakan di PT. Bank Tabungan Negara

(Persero) Tbk Cabang Mataram, dengan pengumpulan data yang dilakukan selama kegiatan magang pada periode September hingga Desember 2025.

Ada beberapa Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. **Data primer**, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari pihak bank melalui observasi dan wawancara dengan pegawai yang terlibat dalam penanganan KPR bermasalah, khususnya pada bagian kredit.
2. **Data sekunder**, yaitu data pendukung yang diperoleh dari dokumen internal perusahaan, laporan kredit, arsip administrasi, Standar Operasional Prosedur (SOP), serta literatur yang relevan seperti buku, jurnal ilmiah, dan peraturan perbankan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

1. **Observasi**, yaitu pengamatan langsung terhadap proses penanganan dan penyelesaian KPR bermasalah selama pelaksanaan magang di PT. Bank Tabungan Negara Cabang Mataram.
2. **Wawancara**, yaitu tanya jawab secara langsung dengan pegawai bank yang berwenang untuk memperoleh informasi mengenai tahapan, kebijakan, dan strategi penyelesaian KPR bermasalah.
3. **Dokumentasi**, yaitu pengumpulan data melalui dokumen tertulis seperti laporan kredit, arsip debitur, serta data pendukung lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif, dengan tahapan sebagai berikut:

1. **Pengumpulan data**, yaitu menghimpun seluruh data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi.
2. **Reduksi data**, yaitu memilih dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian.
3. **Penyajian data**, yaitu menyusun data dalam bentuk narasi yang sistematis dan mudah dipahami.
4. **Penarikan kesimpulan**, yaitu merumuskan hasil analisis mengenai faktor penyebab KPR bermasalah serta langkah-langkah penyelesaian yang dilakukan oleh PT. Bank Tabungan Negara Cabang Mataram.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bank Tabungan Negara (BTN) adalah salah satu bank milik pemerintah di Indonesia yang telah ada selama 76 tahun. Bank ini menjadi yang pertama dalam memberikan kredit perumahan di negara ini. BTN mendukung masyarakat untuk menabung dan berinvestasi demi persiapan masa tua melalui berbagai produk yang ditawarkan. Bank ini juga sangat penting bagi individu dengan penghasilan rendah, membantu mereka untuk mendapatkan rumah subsidi melalui Kredit Pemilikan Rumah.

Kredit pemilikan rumah (KPR) adalah jenis pinjaman yang ditawarkan oleh bank atau lembaga keuangan untuk membantu orang membeli rumah atau jenis properti lainnya. Dalam sistem ini, bank memberikan dana kepada nasabah untuk membeli rumah, dan nasabah mengembalikan dana tersebut melalui cicilan bulanan yang terdiri dari pokok pinjaman dan bunga. KPR yang biasa dijumpai memiliki suku bunga yang dapat tetap atau berubah, tergantung pada kesepakatan antara nasabah dan bank, (Mitasari et al., 2023).

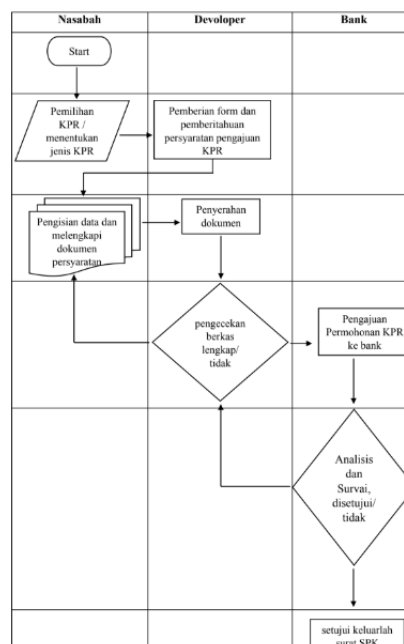
Bank Tabungan Negara (BTN) juga memiliki dua jenis produk KPR yang sering di tawarkan yaitu KPR Subsidi dan Non subsidi. KPR Subsidi, merupakan kredit yang diberikan kepada masyarakat dengan penghasilan menengah ke bawah untuk memenuhi kebutuhan perumahan atau renovasi rumah yang sudah dimiliki. Bantuan yang diberikan meliputi pembayaran pinjaman dan tambahan untuk pembangunan atau renovasi rumah. Karena program ini diregulasi oleh pemerintah, tidak semua orang yang mengajukan pinjaman dapat memenuhi syarat. Umumnya, pemerintah menetapkan maksimal penghasilan dan jumlah maksimum pinjaman yang dapat diberikan. Sedangkan KPR Non subsidi adalah program KPR

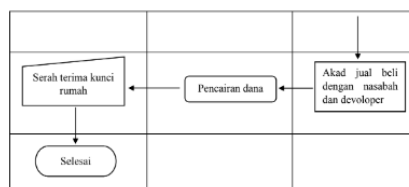
yang tersedia untuk semua kelompok sosial. Persyaratan KPR ditentukan oleh bank, sehingga jumlah pinjaman dan suku bunga ditetapkan sesuai dengan kebijakan bank.

KPR memiliki dua macam jenis yaitu KPR Subsidi dan KPR Non subsidi, KPR tersebut memiliki perbedaan, KPR Subsidi merupakan kredit yang diberikan kepada masyarakat dengan penghasilan 8.500.000 – 10.000.000 dengan suku bunga 5% dan jangka waktu 20 tahun, untuk masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah, untuk memenuhi kebutuhan perumahan atau renovasi rumah yang sudah dimiliki. Sedangkan KPR Non subsidi adalah program KPR yang tersedia untuk semua kelompok sosial. Sementara itu, KPR Non-Subsidi dapat diajukan oleh seluruh kelompok masyarakat tanpa batasan maksimal penghasilan. Besaran pinjaman, suku bunga, dan syarat pengajuan ditentukan oleh masing-masing bank berdasarkan kemampuan bayar calon debitur.

Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan magang, tingkat kredit bermasalah (*Non-Performing Loan/NPL*) pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Mataram tercatat sebesar 2,5% dengan jumlah 594 debitur yang mengalami keterlambatan atau gagal bayar. Persentase ini masih tergolong stabil dan berada di bawah ambang batas yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yaitu maksimal sebesar 5%. Namun demikian, angka tersebut tetap menjadi perhatian manajemen bank karena mencerminkan adanya risiko dalam portofolio kredit yang harus segera diantisipasi. Melalui langkah-langkah seperti restrukturisasi kredit, penagihan intensif, serta pengawasan berkala terhadap kolektibilitas debitur, Bank BTN berupaya menjaga kualitas aset dan menekan potensi kerugian akibat kredit bermasalah. Kondisi ini sekaligus menjadi evaluasi bagi manajemen untuk terus memperkuat analisis kelayakan kredit, meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, dan mengoptimalkan sistem informasi kredit agar rasio NPL tetap terkendali serta tidak berdampak signifikan terhadap stabilitas keuangan bank.

Alur Pengambilan KPR





Gambar 3 Alur Pengambilan KPR

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kegiatan magang dan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penyelesaian KPR bermasalah pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Mataram dilakukan melalui beberapa langkah, yaitu restrukturisasi kredit, subrogasi, cessie (alih tagih), penjualan bersama, dan lelang. Dari berbagai langkah tersebut, restrukturisasi kredit merupakan metode yang paling sering digunakan karena dinilai lebih efektif, efisien, serta mampu membantu debitur yang masih memiliki itikad baik untuk melunasi kewajibannya. Melalui restrukturisasi, bank dapat menjaga kualitas aset, menekan angka kredit macet (NPL), dan tetap mempertahankan hubungan baik dengan nasabah. Proses penyelesaian kredit bermasalah ini menunjukkan bahwa manajemen risiko kredit yang baik sangat penting bagi keberlangsungan operasional perbankan, terutama dalam menjaga stabilitas keuangan dan kepercayaan masyarakat terhadap Bank BTN.

Agar potensi terjadinya KPR bermasalah dapat diminimalisir, PT. Bank Tabungan Negara Cabang Mataram sebaiknya terus memperketat proses analisis kelayakan kredit sebelum kredit disetujui dengan menilai kemampuan, karakter, dan riwayat keuangan calon debitur secara menyeluruh. Selain itu, bank perlu meningkatkan komunikasi dan edukasi kepada nasabah mengenai kewajiban serta konsekuensi keterlambatan pembayaran. Pengawasan terhadap pembayaran kredit juga perlu dilakukan secara rutin agar permasalahan dapat ditangani sejak dini. Di samping itu, peningkatan kompetensi pegawai di bidang analisis dan penanganan kredit bermasalah juga sangat penting untuk mendukung efektivitas kebijakan penyelamatan kredit di masa mendatang.

REFERENSI

- Aprianti, N. R., & Sidiq, S. (2021). Analisis pengaruh rasio keuangan perbankan terhadap profitabilitas pada bank umum konvensional di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Ekonomi dan Keuangan*, 1, 1–14. <https://doi.org/10.20885/jkek.voll.iss1.art1>
- Dalmen, V. (2025). Pengaruh Kredit Macet Terhadap Kestabilan Kengan Perbankan Di Indonesia. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Nusantara*, 6, 1–13. <https://doi.org/10.32812/jibeka.v14i2.194>
- Febriati, H. S., & Lathifah, N. (2024). *Analisis Strategi Kebijakan Bank Tabungan Negara (BTN) dalam Meningkatkan Jumlah Minat Nasabah Melalui Program Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) (Studi Kasus pada Bank BTN KC Surabaya Bukit Darma)* (Vol. 2, Issue 4).
- Manis, F. A., Sonani, N., & Fitrianti, D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Japang. *juurnal of management*, 4(2), 199–209. <https://doi.org/10.37010/jdc.v4i2>
- Mitasari, V., Ramadhan, A., & Rahmawati. (2023). Penerapan Akad Musyarakah Mutanaqishah Dalam Pembiayaan KPR Syariah di Bank BSI. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 6(2), 211–219. <https://doi.org/10.32500/jematech.v6i2.4026>
- Najib, A. (2024). *Prosedur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada Bank Syari'ah Indonesia KCP Lombok Aikmel*.

- Rahmawati, L., Budianto, E. W. H., & Dewi, N. D. T. (2023). *Pemetaan Topik Penelitian Seputar Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah dan Konvensional: Studi Bibliometrik VOSviewer dan Literature Review*.
- Sa'diah, F. A., Syarif, R., & Azhar, Z. (2024). Analisis Atas Prosedur Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah BTN Platinum. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 4(3), 361–370. <https://doi.org/10.37641/jabkes.v4i3.1927>
- Simamora, M., Siregar, S. A., & Nasution, Mhd. Y. (2022). Penerapan Prinsip Kehati-hatian Dalam Penyaluran Kredit Pada Lembaga Keuangan Perbangkan. *Jurnal Retentum*, 4, 159–169.
- Simatupang, A., Yanti, E. R., & Mardila, N. (2021a). Manajemen Kredit Pemilikan Rumah Untuk Meminimalisir Kredit Macet Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) TBK. *AdBispreneur*, 6(1), 13–25. <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v6i1.28185>
- Simatupang, A., Yanti, E. R., & Mardila, N. (2021b). Manajemen Kredit Pemilikan Rumah Untuk Meminimalisir Kredit Macet Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) TBK. *AdBispreneur: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, 6(1), 13–25. <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v6i1.28185>
- Telaumbanua, A. R. C., Fau, S. H., & Gohae, A. S. (2022a). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kredit Macet Pada CU. Faomasi Kecamatan Telukdalam Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 5, 33–44. <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/balance>
- Telaumbanua, A. R. C., Fau, S. H., & Gohae, A. S. (2022b). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kredit Macet Pada CU. Faomasi Kecamatan Telukdalam Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 5. <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/balance>
- Wahyuningtyas, U. A., Fernanda, M., Rachmah, N. N., & Oktafia, R. (2024). Analisis Kotor Pada Bank BTN Tbk. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(3), 87–91. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i3.1090>
- Wairooy, A. M., & Rahmi. (2022). *The Effect of Credit Distribution and Interest Rates on Profitability at Bank Sulselbar Jeneponto Branch*. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/jeb>
- Yanda, N., & Rahmazaniati, L. (2024). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kredit Macet Pada Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Syariah Meulaboh*. 1–13.