
Penyelesaian Kredit Macet Pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Kota Pekanbaru

Dewi Sriwahyuni^a, Iriansyah^b, Miftahul Haq^c

^a Fakultas Hukum, Universitas Lancang Kuning, Indonesia, Email: dewisriwahyuni@gmail.com

^b Fakultas Hukum, Universitas Lancang Kuning, Indonesia, Email: iriansyah@unilak.ac.id

^c Fakultas Hukum, Universitas Lancang Kuning, Indonesia, Email: haq1980.mh@unilak.ac.id

Abstract

Non-performing loans represent a critical issue that can disrupt the stability and operational continuity of a banking institution, including Rural Banks (Bank Perkreditan Rakyat – BPR). This study aims to analyze the implementation of non-performing loan resolution at PT. BPR Fianka Rezalina Fatma in Pekanbaru City, identify the obstacles encountered in the resolution process, and examine the efforts made to overcome these challenges and resolve non-performing loans at PT. BPR Fianka Rezalina Fatma in Pekanbaru City. The initial strategy emphasizes familial communication, transparency, and amicable settlement as a form of humanistic engagement. If this approach proves ineffective, further steps involve internal handling by a specialized team, engagement with third parties, and legal proceedings. Loan restructuring mechanisms—including rescheduling, restructuring, and reconditioning—are employed to alleviate the burden on debtors while maintaining sustainable business relationships. However, the implementation faces several challenges, such as lack of communication with debtors, overlapping roles within the collection team, limited human resources, and complex legal procedures. Efforts to address these obstacles include improving the quality of communication, forming specialized teams, implementing strict monitoring of problematic loans, and conducting regular evaluations with reporting to the Financial Services Authority (OJK). In conclusion, despite facing various challenges, PT. BPR Fianka Rezalina Fatma demonstrates a strong commitment to prudential principles and regulatory compliance in managing non-performing loans. It is recommended that the bank conduct more thorough credit analysis, that debtors act in good faith, and that resolution be prioritized through mediation.

Abstrak

Kredit macet merupakan permasalahan krusial yang dapat mengganggu stabilitas dan kelangsungan operasional suatu lembaga perbankan, termasuk Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan, hambatan, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan penyelesaian kredit macet pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Kota Pekanbaru, mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam proses penyelesaiannya, serta mengkaji upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut dan upaya penyelesaian kredit macet di PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan kredit macet dilakukan secara bertahap, dimulai dari pendekatan persuasif hingga jalur litigasi. Strategi awal menekankan komunikasi kekeluargaan, keterbukaan, dan penyelesaian damai sebagai wujud pendekatan humanis. Jika pendekatan ini tidak membuahkan hasil, langkah selanjutnya dilakukan melalui penanganan internal oleh tim khusus, pelibatan pihak ketiga, hingga proses hukum. Mekanisme restrukturisasi kredit melalui rescheduling, restructuring, dan reconditioning digunakan untuk meringankan beban debitur serta menjaga hubungan bisnis yang berkelanjutan. Namun, dalam pelaksanaannya terdapat hambatan seperti kurangnya komunikasi dengan debitur, rangkap tugas dalam tim penagihan, keterbatasan sumber daya manusia, hingga prosedur hukum yang kompleks. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut mencakup peningkatan kualitas komunikasi, pembentukan tim khusus, pengawasan ketat terhadap kredit bermasalah, serta evaluasi berkala dengan pelaporan kepada OJK. Kesimpulannya, meskipun menghadapi berbagai tantangan, PT. BPR Fianka Rezalina Fatma menunjukkan komitmen terhadap prinsip kehati-hatian dan kepatuhan regulatif dalam menangani kredit macet. Disarankan agar bank lebih teliti dalam analisis kredit, debitur memiliki itikad baik, dan penyelesaian lebih diutamakan melalui media.

PENDAHULUAN

Negara Indonesia adalah salah satu negara berkembang dengan tujuan utama yaitu, untuk menciptakan kesejahteraan yang merata bagi seluruh lapisan masyarakat. Pertumbuhan ekonomi nasional merupakan salah satu faktor penting yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Pertumbuhan ekonomi yang optimal dapat menurunkan angka kemiskinan menjadi tantangan tersendiri bagi Indonesia¹

Perbankan di Indonesia merupakan sasaran pembangunan ekonomi, dimana perbankan diharapkan mampu mengembangkan dan menunjukkan perekonomian yang lebih maju, khususnya dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat banyak. Perbankan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam membangun dengan mengadakan pengumpulan dana melalui usaha-usaha yang dijalankan perbankan, seperti tabungan, deposito, giro maupun kredit. Adanya tabungan, deposito maupun kredit menimbulkan terjadinya perputaran uang di masyarakat sehingga dapat dipergunakan untuk pembangunan.

Dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, disebutkan bahwa menurut jenisnya bank terdiri dari Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Baik Bank Umum maupun BPR secara garis besar mempunyai fungsi yang sama dalam melaksanakan tugasnya yaitu menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat, hal ini sesuai dengan fungsi utama perbankan Indonesia yang disebutkan dalam Pasal 3 Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Bank dalam menjalankan kegiatan usahanya di bidang penyaluran kredit, dihadapkan pada permasalahan yaitu resiko pengembalian kredit sehubungan dengan adanya jangka waktu antara pencairan kredit dengan pembayaran kembali, dengan ini berarti bahwa semakin panjang waktu kredit semakin tinggi pula resiko kreditur tersebut. Mengurangi resiko dengan adanya tujuan kegunaan kredit, maka masyarakat dapat menentukan sendiri, kredit apa yang dibutuhkan sehingga tidak terjadi penyalahgunaan kredit yang beresiko tinggi untuk terjadinya kredit macet dan agar tercapainya tujuan penyaluran kredit.²

¹ Dhevi Nayasari Sastradinata dan Bambang Eko Muljono, *Analisi Hukum Relaksasi Kredit Saat Pandemi Corona Dengan Kelonggaran Kredit Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2020*, Jurnal Sains Sosio Humaniora, vol 4, Nomor 2, Desember , 2020, hlm 613

² Munir Faudy, *Hukum Tentang Pembiayaan Dalam Teori dan Praktek*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002, hlm 200

Aspek momentum yuridis yang melatarbelakangi hubungan hukum antara Bank dan nasabah debitur adalah asas konsensualisme, yang tercermin dalam Pasal 1320 Ayat (1) KUHPdata, bahwa kata sepakat merupakan salah satu syarat subjektif untuk melahirkan perjanjian, sedangkan uang atau yang dipersamakan dengan Undang-Undang itu merupakan obyek perjanjian yang tidak boleh bertentangan dengan Undang-Undang, kesusilaan atau ketentuan umum sebagaimana yang telah ditegaskan dalam Pasal 1320 Ayat (4) jo Pasal 1337 KUHPdata. Dalam permasalahan dalam perjanjian awal bahwa debitur sepakat dan sanggup untuk melunasi pembayaran dengan jangka waktu yang ditentukan dengan pihak PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Kota Pekanbaru. Namun apabila salah satu pihak melakukan wanprestasi terhadap perjanjian tersebut maka terjadilah masalah tentu akan merugikan pihak lain.³ Dengan melaksanakan kewajiban yang disepakati dalam perjanjian tersebut maka adanya perikatan yang akan menghasilkan konsekuensi pada kedua belah pihak yang seperti tercantum pada Pasal 1234 KUHPdata bahwasannya, “Tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu atau untuk tidak berbuat sesuatu.” Oleh karenanya selalu ada tindak lanjut dalam setiap perjanjian yang wajib untuk dilaksanakan.⁴

Wanprestasi adalah belum dipenuhinya prestasi serta lalai disaat melakukan pemenuhan kewajiban seperti kewajiban debitur kepada kreditur sebagaimana yang telah disepakati pada isi dari perjanjian tentunya mengikat para pihak dengan makna lain salah satu pihak ada yang dirugikan dan hal tersebut.⁵ Timbulnya wanprestasi dikarenakan adanya suatu perjanjian yang dibuat dari para pihak, jika dalam halnya para pihak melakukan cidera janji atau wanprestasi tidak dinyatakan adanya suatu perjanjian maka tidak bisa dinyatakan sebagai wanprestasi melainkan suatu perbuatan melawan hukum, mengingat pada dasarnya konsep dari wanprestasi tersebut merupakan perbuatan penyimpangan yang dilakukan oleh pihak tersebut yang tentunya dengan keadaan yang tidak memaksa. Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 dalam Pasal 28D Ayat (1) menyebutkan bahwa “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang adil serta perlindungan yang sama dihadapan hukum”, yang mana setiap manusia sangatlah membutuhkan perlindungan dari pihak bank dengan adanya Undang-Undang Perbankan maka

³ Mariam Darus Badruzaman, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm 21

⁴ Komang Vegayanthi, I Nyoman Putu Budiarta, Putu Ayu Sriasih Wesna, “*penyelesaian Kredit Macaet Pada BPR SINAR PUTRA MAS Akibat Pandemi COVID-19*”, Jurnal Kontruksi Hukum, vol 3 no 1, Januari, 2022, hlm 13

⁵ Nindyo Pramono, *Hukum Komersil*, Pusat Penerbitan UT, Jakarta, 2003, hlm 21

debitur mengalami permasalahan yang pertama adanya kredit yang mana kredit tersebut berbentuk klausula baku dengan adanya aturan POJK itu bahwasannya adanya aturan yang mengatur tentang restrukturisasi yang mana dalam proses restrukturisasi ini memiliki tahap-tahap tertentu pada masing-masing dalam ketentuannya PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Kota Pekanbaru dalam pemberian restrukturisasi tidak pada semua debitur, menurut ketentuan-ketentuan bank karena restrukturisasi ini diberikan kepada debitur yang mengajukan permohonan untuk melakukan restrukturisasi kredit.

Yang membedakan antara Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat adalah bahwa Bank Perkreditan Rakyat dilakukan melakukan usaha sebagai berikut :

1. Menerima simpanan berupa giro dan ikut serta dalam lalu lintas pembayaran;
2. Melakukan kegiatan usaha dalam valuta asing;
3. Melakukan penyertaan modal;
4. Melakukan peransuransian;
5. Melakukan usaha lain di luar kegiatan usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13.⁶

Kasus kredit macet dalam dunia perbankan bukanlah hal yang baru. Kredit macet sudah menjadi risiko bagi perbankan sejak lama. Krisis ekonomi yang dimulai pada tahun 1998 tidak lepas dari andil kredit macet di perbankan yang harus dibayar mahal dengan obligasi rekapitalisasi dan menjadi beban ekonomi nasional hingga saat ini.⁷ Bank harus meyakini bahwa kredit yang akan diberikannya kepada pihak nasabah debitur dapat dilunasi kembali pada waktunya dan tidak akan berkembang menjadi kredit bermasalah atau macet. Suatu kredit dikatakan macet sejak tidak ditepatinya atau tidak dipenuhinya ketentuan yang tercantum dalam perjanjian kredit yaitu apabila debitur selama tiga kali berturut – turut tidak membayar angsuran dan bunganya.⁸

Terjadinya kredit bermasalah hampir pernah dialami oleh semua bank dalam memberikan kreditnya, hal ini sering menimbulkan masalah. Masalah kredit macet atau kredit bermasalah terjadi sejak tidak ditepatinya atau tidak terpenuhinya prestasi yang dicantumkan

⁶ Indonesia, *Undang – Undang Tentang Perbankan*, No. 7 Tahun 1992, LN NO. 31 Tahun 1992, TLN. No. 3472, Ps. 14

⁷ Eko B. Supriyanto, *Sepuluh Tahun Krisis Moneter: Kesiapan Menghadapi Krisis Kedua*, Info Bank Publishing, Jakarta, 2007, hlm.10.

⁸ Peraturan Bank Indonesia No.2/15/PBI/2000 tentang Restrukturisasi Kredit, Pasal 9.

dalam kontrak kredit.⁹ Bank wajib melaksanakan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian (*Prudential banking*) dengan cara :

1. Efisien, sehat, wajar dalam persaingan yang sehat semakin mengglobal atau mendunia.
2. Menyatukan dan masyarakat tersebut ke dalam bidang – bidang yang produktif, bukan konsumtif.

Dengan prinsip kehati-hatian tersebut, maka sebelum bank memberikan kredit, wajib mempunyai keyakinan berdasarkan analisis yang mendalam atas itikad dan kemampuan serta kesanggupan nasabah debitor untuk melunasi kredit yang diterimanya dari bank sesuai dengan yang diperjanjikan. Keberhasilan bank memperoleh kembali pelunasan kredit yang disalurkaninya kepada debitor, seringkali bergantung pada keberhasilan usaha debitor dimana kredit bank tersebut diinvestasikannya. Tingginya jumlah kredit bermasalah (NPL) dapat mengganggu likuiditas bank yang bersangkutan.¹⁰

Berdasarkan hasil observasi ketika turun lapangan, bahwasannya dari seluruh jumlah kredit yang telah disalurkan kepada debitor, seluruh debitor diharapkan mampu mengembalikan pinjaman beserta bunganya sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui bersama.

PT. BPR Fianka Rezalina Fatma diwujudkan dalam rangka meningkatkan, mengembangkan dan memberdayakan ekonomi masyarakat Pekanbaru dan sekitarnya secara profesional dalam bidang kewirausahaan yang dinamis, berdaya tahan dan progresif selaras dengan visi riau 2010 melalui penyediaan jasa penyediaan permodalan, jasa manajemen dan kegiatan lain yang berkaitan dengan usaha kecil menengah dan sederhana (UKS) atau *Small and Medium Enterprise*. PT. BPR Fianka Rezalina Fatma sebagai suatu organisasi usaha dan kegiatannya telah merumuskan tentang pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab dalam setiap bidangnya, dan juga lebih mengutamakan sosialisasi pekerjaan agar lebih ekonomis. Meskipun sisi lain Bank ini masih merasakan kurangnya spesialisasi sehingga sebagian masih ada yang merangkap jabatan.

Dalam rangka menanggulangi kredit bermasalah sebenarnya telah banyak usaha usaha yang telah dilakukan pemerintah maupun usaha usaha yang dilakukan pihak pemberi kredit

⁹ Muhammad Yasid, Risha Ramayanti, “Upaya Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada Perbankan”, Jurnal Darma Agung, Vol. XXVII No. 3 (Desember, 2019), 1201-1208

¹⁰ Abdul Hakim, “Alternatif Penyelesaian Kredit Macet Pada Lembaga Perbankan”, Jurnal Ilmiah, Vol. 05. No. 01 (Maret, 2017)

guna mencegah timbulnya ke tahap kredit macet, Namun berbagai kebijakan tersebut belum mampu menghapuskan keberadaan kredit macet. Hal itu terbukti dari data Bank Indonesia yang menunjukkan bahwa jumlah kredit macet tidak pernah berkurang, bahkan cenderung meningkat seiring dengan besarnya jumlah kredit yang disalurkan. Untuk menghindari kerugian dari adanya kredit bermasalah, Bank mempersiapkan cara cara maupun strategi yang tepat guna menghindari terjadinya kemungkinan kerugian yang lebih besar.

Kinerja keuangan suatu bank dapat dilihat dari laporan keuangan bank dengan melakukan analisis terhadap laporan keuangan bank tersebut. Dalam mengukur kinerja keuangan perbankan salah satunya adalah dengan menggunakan metode CAMEL dari tingkat kesehatan bank. Pipin Lestari (2020) menganalisis kinerja keuangan perbankan syariah Indonesia dan Malaysia menggunakan metode pengukuran CAMEL. Begitu pula pada penelitian Santy P., Sri H., dan Agus D. (2021) yang juga mengukur kesehatan bank dengan menggunakan metode CAMEL. Hasil analisis data dan pembahasan menunjukkan bahwa tingkat kesehatan bank konvensional dan bank syariah tidak memiliki perbedaan pada faktor CAR (*capital*), faktor LDR (*liquidity*), dan faktor IER (*sensitivitas to market risk*).

Analisis dilakukan perbankan untuk mengetahui dan menentukan apakah seseorang itu layak atau tidak untuk memperoleh kredit. Pada umumnya pihak perbankan menggunakan instrumen analisis yang dikenal dengan *the five of credit* atau *the 5C*, yaitu *character* (kepribadian) yaitu penilaian atas karakter atau watak dari calon debitornya, *capacity* (kemampuan) yaitu prediksi tentang kemampuan bisnis dan kinerja bisnis debitor untuk melunasi hutangnya, *capital* (modal) yaitu penilaian kemampuan keuangan debitor yang mempunyai korelasi langsung dengan tingkat kemampuan bayar kreditor, *condition of economy* (kondisi ekonomi) yaitu analisis terhadap kondisi perekonomian debitor secara mikro maupun makro dan *collateral* (agunan) yaitu harta kekayaan debitor sebagai jaminan bagi pelunasan hutangnya jika kredit dalam keadaan macet.¹¹

Pada taraf penyelesaian ini usaha debitor yang dimodali dengan kreditur masih berjalan meskipun angsuran kreditnya tersendat-sendat atau meskipun kemampuannya telah melemah dan tidak dapat membayar angsurannya ia masih harus membayar bunganya, bahkan debitor yang usahanya sudah tidak berjalan, penyelesaian kreditnya masih dapat dilakukan melalui upaya negoisasi seorang debitor yang jaminan kreditnya mencukupi serta masih ada usaha

¹¹ Munir Fuady, *Hukum Perkreditan Kontemporer*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002, hlm 21.

lain yang dianggap layak dan kepadanya masih dimungkinkan diberi suntikan dana sehingga diharapkan akan mempunyai hasil untuk digunakan membayar seluruh kewajibannya, artinya dengan kesepakatan baru, kredit macetnya akan menjadi kredit yang lancar.¹²

Untuk menghindari masalah kredit macet yang menyebabkan kerugian, sehingga bank menempuh langkah-langkah dan strategi penanganan kredit macet terhadap kinerja keuangan bank. Sehingga perlu dilakukan penelitian yang berjudul **“Penyelesaian Kredit Macet Pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Kota Pekanbaru”**.

Pelaksanaan Penyelesaian Kredit Macet Pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma

1) Proses Pemberian Kredit Pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma

PT. BPR Fianka Rezalina Fatma berlokasi di Pekanbaru, Riau, didirikan pada Januari 2011 dan berkomitmen untuk mendukung perkembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) melalui penyediaan layanan keuangan yang mudah diakses dan efisien. Visi perusahaan adalah menjadi BPR yang sehat, kuat, dengan *Non-Performing Loan* (NPL) 0%, efisien, dan kompetitif, serta mampu mendukung 750 UMKM pada tahun 2028.

PT. BPR Fianka menawarkan berbagai produk kredit, termasuk Kredit UMKM dengan plafon hingga Rp 1 miliar dan jangka waktu maksimal 5 tahun. Proses pengajuan kredit dirancang efisien, dengan estimasi waktu pencairan hanya 3 hari kerja, asalkan dokumen yang diperlukan lengkap.

Adapun Prosedur Pemberian Kredit BPR Fianka adalah sebagai berikut:¹³

1) Pengajuan Kredit

Calon debitur mengajukan permohonan kredit dengan melengkapi dokumen seperti KTP, Kartu Keluarga, foto usaha, foto jaminan, dan Sertifikat Hak Milik (SHM). Pengajuan dapat dilakukan secara langsung ke kantor BPR atau melalui platform digital yang disediakan

2) Analisis Kredit

Proses analisis kredit melibatkan evaluasi terhadap kelayakan usaha calon debitur menggunakan prinsip 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition*). Selain itu, aspek 7P (*Personality, Purpose, Prospect, Payment, Profitability, Protection, Party*) juga

¹² Abdulkadir Muhammad, Murniati Rilda. *Lembaga Keuangan dan Pembiayaan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 136

¹³ Wawancara dengan staff BPR Fianka Pekanbaru Januari 2025

dipertimbangkan untuk menilai potensi risiko dan kemampuan debitur dalam memenuhi kewajibannya .¹⁴

3) Keputusan Kredit

Keputusan pemberian kredit diambil oleh Komite Kredit berdasarkan hasil analisis. Jika disetujui, debitur akan menerima informasi mengenai plafon kredit, suku bunga, dan jangka waktu. Proses ini biasanya memakan waktu 3 hari kerja.

4) Penandatanganan Perjanjian Kredit

Setelah persetujuan, dilakukan penandatanganan perjanjian kredit (akad kredit) antara bank dan debitur. Perjanjian ini mencakup hak dan kewajiban kedua belah pihak serta syarat-syarat kredit yang disepakati.¹⁵

5) Pencairan Kredit

Setelah akad kredit ditandatangani, dana kredit dicairkan sesuai dengan mekanisme yang telah disepakati, baik melalui transfer bank atau metode lain yang disetujui oleh kedua belah pihak. Prosedur Pemberian Kredit Menurut (Kasmir, 2014) prosedur pemberian kredit yaitu sebagai berikut :

a. Permohonan kredit

Permohonan kredit tahap pertama dari prosedur pemberian kredit adalah mengajukan surat permohonan kredit oleh calon debitur dalam suatu proposal. Isi dari proposal tersebut seperti latar belakang perusahaan, maksud dan tujuan pengajuan kredit, jumlah kredit yang diajukan beserta jangka waktu yang diinginkan, cara pengembalian kredit, jaminan kredit dan dilampiri berkas-berkas yang disyaratkan.

b. Penyelidikan berkas pinjaman

Setelah surat permohonan kredit beserta berkas-berkas diterima maka mencocokkan dengan persyaratan. Tujuannya untuk mengetahui apakah berkas pinjaman sudah lengkap atau belum.

c. Wawancara I

Merupakan penyelidikan kepada calon peminjam secara langsung untuk mengetahui kelengkapan berkas dan kebutuhan nasabah yang sebenarnya.¹⁶

d. On the spot

¹⁴ Wawancara dengan staff BPR Fianka Pekanbaru Januari 2025

¹⁵ Wawancara dengan staff BPR Fianka Pekanbaru Januari 2025

¹⁶ Wawancara dengan staff BPR Fianka Pekanbaru Januari 2025

Merupakan kegiatan pemeriksaan ke lapangan dengan meninjau berbagai obyek yang akan dijadikan usaha atau jaminan. Kemudian hasilnya dicocokkan dengan hasil wawancara I.

e. Wawancara II

Merupakan kegiatan perbaikan berkas, jika mungkin ada kekurangan pada saat setelah dilakukan on the spot di lapangan.

f. Keputusan kredit

Keputusan kredit dalam hal ini adalah menentukan apakah kredit akan diberikan atau ditolak, jika diterima maka dipersiapkan administrasinya. Biasanya mencakup:

- 1) Jumlah uang yang diterima
- 2) Jangka waktu
- 3) Dan biaya-biaya yang harus dibayar.
- 4) Penandatanganan akad kredit atau perjanjian lainnya. Kegiatan ini merupakan kelanjutan dari diputuskannya kredit, maka sebelum kredit dicairkan maka 5 terlebih dahulu calon nasabah menandatangani akad kredit.
- 5) Realisasi kredit diberikan setelah penandatanganan surat-surat yang diperlukan dengan membuka rekening giro atau tabungan di bank yang bersangkutan.
- 6) Penyaluran/penarikan adalah pencairan atau pengambilan uang dari rekening sebagai realisasi dari pemberian kredit dan dapat diambil sesuai ketentuan dan tujuan kredit yaitu sekaligus atau secara bertahap yang telah disepakati antara pihak bank dengan calon debitur. Syarat sebelum survey yang perlu di perhatikan sebelum melakukan survey, pihak debitur harus menyiapkan beberapa syarat:¹⁷

- a. KTP suami istri
- b. Kartu keluarga suami istri
- c. KTP pemilik jaminan suami istri
- d. Kartu keluarga pemilik jaminan suami istri
- e. Fotokopi sertifikat
- f. Rekening koran / slip gaji / catatan keuangan

Adapun persyaratan pasca survey adalah :

- a. Surat keterangan usaha cukup
- b. Slip gaji

¹⁷ Wawancara dengan staff BPR Fianka Pekanbaru Januari 2025

c. PBB

Berdasarkan hal tersebut, Bank juga menawarkan beberapa kredit antara lain:

a. Kredit Modal Kerja

Pinjaman ini diperuntukkan bagi UMKM yang sedang membangun usaha. Bagi pengusaha yang memiliki usaha dengan perputaran uang harian dapat menikmati pinjaman dengan pembayaran bunga dan pokok, dengan tenor yang panjang hingga 5 tahun dan suku bunga yang kompetitif.

Adapun nasabah yang sedang melakukan proyek per-termin dapat mengajukan kredit dengan pembayaran bunga saja hingga nasabah menerima hasil pembayaran proyeknya.

b. Kredit Multi Guna

Kredit multiguna adalah jenis kredit yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan pribadi atau konsumtif dengan jaminan atau agunan. Kredit ini biasanya ditawarkan oleh bank atau lembaga keuangan lain dan dapat digunakan untuk berbagai tujuan seperti renovasi rumah, modal usaha, biaya pendidikan, dan kebutuhan konsumtif lainnya.

c. Kredit Investasi

Fasilitas pinjaman jangka menengah atau panjang yang diberikan untuk membiayai investasi atau pembelian barang modal dalam rangka pengembangan bisnis, seperti rehabilitasi, modernisasi, perluasan usaha, atau pendirian proyek baru.

d. Kredit Konsumtif

Pinjaman yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi atau konsumsi, seperti membeli barang, jasa, atau membayar keperluan lainnya yang tidak berhubungan dengan bisnis.

PT Bank Perekonomian Rakyat (BPR) Fianka Rezalina Fatma, yang sebelumnya dikenal sebagai Bank Perkreditan Rakyat, menawarkan berbagai produk kredit yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendukung perkembangan sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).

Dengan berbagai produk kredit yang ditawarkan, PT BPR Fianka Rezalina Fatma berkomitmen untuk mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat, khususnya dalam sektor UMKM, serta memenuhi kebutuhan finansial individu dan keluarga¹⁸.

2. Pelaksanaan Penyelesaian Kredit Macet Pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma

¹⁸ Wawancara dengan staff BPR Fianka Pekanbaru Januari 2025

PT. BPR Fianka Rezalina Fatma dalam menyelesaikan kredit macet mengikuti beberapa tahapan, yaitu:

1) Pendekatan Persuasif

Pendekatan persuasif merupakan tahapan awal penanganan kredit bermasalah oleh BPR Fianka Rezalina Fatma. Pendekatan ini menekankan aspek kekeluargaan, komunikasi terbuka, dan penyelesaian damai antara bank dan debitur. Tujuannya adalah untuk menjaga hubungan baik serta memulihkan pembayaran kredit tanpa langsung menempuh jalur hukum.¹⁹

Langkah-langkah pendekatan persuasif yang dapat di tempuh antara lain sebagai berikut:

a) Surat Peringatan (SP)

Bank memberikan teguran tertulis kepada debitur yang terlambat membayar cicilan, biasanya bertahap (SP1, SP2, SP3).

b) Kunjungan langsung

Petugas bank mengunjungi rumah atau tempat usaha debitur untuk berdialog mengenai kendala pembayaran.

c) Evaluasi keuangan debitur

Bank menilai kondisi usaha atau keuangan debitur untuk merumuskan solusi yang tepat.

Jika debitur masih memiliki itikad baik, bank akan menawarkan program restrukturisasi kredit yang meliputi:

1) *Rescheduling* (Penjadwalan Ulang Pembayaran)

Rescheduling adalah upaya bank untuk mengubah jadwal pembayaran pokok dan/atau bunga kredit menjadi lebih ringan dan sesuai kemampuan debitur.²⁰

Adapun penerapan *rescheduling* di BPR Fianka Rezalina Fatma

a. Adanya perubahan jangka waktu cicilan, yang pada awalnya setiap bulan, kemudian diubah menjadi setiap tiga bulan.

b. Jangka waktu kredit diperpanjang dari 24 bulan menjadi 36 bulan.

Adapun tujuan penerapan *rescheduling* di BPR Fianka Rezalina Fatma

a. Memberi kelonggaran waktu agar debitur dapat menyesuaikan kembali *cashflow*-nya.

b. Menghindari beban cicilan bulanan yang terlalu berat.

2) *Restructuring* (Perubahan Struktur Kredit)

¹⁹ Wawancara dengan staff BPR Fianka Pekanbaru Januari 2025

²⁰ Wawancara dengan staff BPR Fianka Pekanbaru Januari 2025

Restrukturisasi dalam bentuk restructuring dilakukan dengan mengubah sebagian elemen utama dalam struktur kredit, seperti jumlah pinjaman, suku bunga, atau jenis pinjaman.

Adapun *restructuring* (Perubahan Struktur Kredit) di BPR Fianka Rezalina Fatma antara lain sebagai berikut:

- a. Mengubah pinjaman jangka pendek menjadi pinjaman jangka menengah atau panjang.
- b. Menggabungkan beberapa pinjaman debitur menjadi satu pinjaman baru yang lebih sederhana dan *manageable*.
- c. Menurunkan suku bunga sesuai kondisi pasar dan kemampuan debitur.

Adapun Tujuan Adapun *restructuring* (Perubahan Struktur Kredit) di BPR Fianka Rezalina Fatma antara lain sebagai berikut:

- a. Menstabilkan posisi keuangan debitur.
- b. Menurunkan risiko gagal bayar.
- c. Reconditioning (Penyesuaian Syarat Kredit)

Reconditioning adalah bentuk penyesuaian terhadap syarat-syarat kredit lainnya, tanpa mengubah struktur pokok pinjaman.

Adapun penerapan Reconditioning (Penyesuaian Syarat Kredit) di BPR Fianka antara lain sebagai berikut:

- a. Penangguhan pembayaran bunga selama 3 bulan pertama.
- b. Pengurangan atau penghapusan denda keterlambatan untuk meringankan beban debitur.
- c. Memberikan grace period (masa tenggang) sebelum cicilan dimulai kembali.²¹

Adapun Tujuan penerapan Reconditioning (Penyesuaian Syarat Kredit) di BPR Fianka antara lain sebagai berikut:

- a. Memberikan waktu bagi debitur untuk memulihkan usaha/keuangan sebelum kembali membayar penuh.
- b. Meningkatkan kemungkinan kelancaran kredit pasca-restrukturisasi.

Pendekatan persuasif di BPR Fianka Rezalina Fatma adalah strategi preventif yang sangat penting sebelum mengambil langkah hukum. Melalui *rescheduling*, *restructuring*, dan *reconditioning*, bank tidak hanya menjaga hubungan baik dengan nasabah, tetapi juga berupaya menjaga keberlangsungan usaha debitur agar dapat bangkit kembali dan menyelesaikan kewajibannya.²²

²¹ Wawancara dengan staff BPR Fianka Pekanbaru Januari 2025

²² Wawancara dengan staff BPR Fianka Pekanbaru Januari 2025

2) Penagihan Melalui Tim Khusus

Jika pendekatan persuasif (misalnya dengan surat peringatan, telepon, atau kunjungan langsung secara sopan) tidak membuahkan hasil, bank akan membentuk tim penagihan internal. Tim ini umumnya terdiri dari petugas yang sudah dibekali kemampuan komunikasi, negosiasi, serta strategi khusus menghadapi debitur bermasalah.

Adapun Strategi tim internal ini mencakup antara lain sebagai berikut:

- a. Analisis penyebab gagal bayar debitur.
- b. Penjadwalan ulang utang (*rescheduling*), persyaratan ulang (*reconditioning*), atau penataan kembali (*restructuring*) sesuai dengan POJK No. 11/POJK.03/2015 tentang Restrukturisasi Kredit bagi Bank Umum.
- c. Melakukan kunjungan langsung (*field collection*) sebagai bentuk pendekatan intensif.²³

3. Pelibatan Pihak Ketiga

Dalam kasus tertentu, bank dapat melibatkan jasa *debt collector* profesional untuk menagih kewajiban debitur. Apabila tim internal tidak berhasil menagih, bank dapat melibatkan jasa penagihan eksternal (*debt collector*). Pelibatan pihak ketiga ini diatur dengan ketat oleh regulasi.

Adapun Dasar hukum dan ketentuan:

- a. Surat Edaran Bank Indonesia No. 14/17/DASP Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu, menyebutkan bahwa penagihan melalui pihak ketiga harus dilakukan dengan tetap menjunjung tinggi prinsip etika dan tidak boleh mengandung unsur kekerasan fisik atau psikis.
- b. Debt collector harus memiliki surat kuasa khusus dari bank.
- c. Aktivitas penagihan wajib menghindari pelanggaran hukum pidana (misalnya perbuatan tidak menyenangkan, ancaman, atau penganiayaan).

4. Penyelesaian Melalui Jalur Hukum

Apabila upaya-upaya di atas tidak membuahkan hasil, maka PT. BPR Fianka Rezalina Fatma akan menempuh jalur litigasi:²⁴

- a. Mengajukan gugatan perdata ke pengadilan negeri

Bank mengajukan gugatan wanprestasi ke Pengadilan Negeri, sebagaimana diatur dalam:

²³ Wawancara dengan staff BPR Fianka Pekanbaru Januari 2025

²⁴ Wawancara dengan staff BPR Fianka Pekanbaru Januari 2025

“Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata): yang menyatakan bahwa jika debitur tidak memenuhi kewajibannya, maka kreditur dapat menuntut pemenuhan perikatan melalui pengadilan.”

Bank harus membuktikan bahwa debitur lalai (cidera janji) melalui bukti tertulis, saksi, atau dokumen perjanjian kredit.

b. Menyita jaminan kredit (jika ada) melalui eksekusi berdasarkan putusan pengadilan. Jika kredit tersebut dijamin dengan agunan (misalnya sertifikat tanah, BPKB kendaraan.), maka bank dapat melakukan eksekusi jaminan setelah memperoleh putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap (*inkracht*). Jika perjanjian kredit dilengkapi dengan akta jaminan notariil (akta bawah tangan atau akta autentik), maka bank dapat menggunakan:

“Pasal 224 HIR untuk melakukan eksekusi atas jaminan dengan surat perintah Ketua Pengadilan Negeri (eksekusi riil).”

Jika jaminan berupa sertifikat hak tanggungan, maka eksekusi dapat dilakukan berdasarkan:

“Pasal 6 UU No. 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan atas Tanah Beserta Benda-benda yang Berkaitan dengan Tanah, yang menyatakan:

"Apabila debitur cidera janji, pemegang Hak Tanggungan pertama mempunyai hak untuk menjual objek Hak Tanggungan melalui pelelangan umum tanpa melalui putusan pengadilan.”

Berdasarkan hal tersebut, dapat di simpulkan bahwasanya PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Penanganan kredit bermasalah di PT. BPR Fianka Rezalina Fatma dilakukan secara bertahap dengan mengedepankan pendekatan persuasif sebagai strategi awal. Pendekatan ini menitikberatkan pada hubungan kekeluargaan, komunikasi terbuka, serta penyelesaian damai antara pihak bank dan debitur. Upaya persuasif meliputi pengiriman surat peringatan, kunjungan langsung, dan evaluasi kondisi keuangan debitur. Jika debitur menunjukkan itikad baik, bank menawarkan *restrukturisasi* kredit dalam tiga bentuk: *rescheduling*, *restructuring*, dan *reconditioning*, dengan tujuan untuk meringankan beban debitur dan memulihkan kelancaran pembayaran.

Apabila pendekatan persuasif tidak membuahkan hasil, bank akan membentuk tim penagihan internal yang memiliki kompetensi khusus untuk menangani debitur bermasalah. Jika tim internal pun tidak berhasil, maka langkah selanjutnya adalah pelibatan pihak ketiga (*debt collector*) secara profesional dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, termasuk menjaga etika penagihan dan tidak melakukan kekerasan fisik maupun psikis.

Sebagai langkah terakhir, apabila seluruh upaya non-litigasi tidak berhasil, bank akan menempuh jalur hukum melalui gugatan perdata atas dasar wanprestasi sesuai Pasal 1243 KUH Perdata. Jika kredit disertai dengan agunan, maka bank dapat melakukan penyitaan dan eksekusi jaminan berdasarkan putusan pengadilan atau ketentuan hukum yang mengatur eksekusi agunan, seperti Pasal 224 HIR dan Pasal 6 Undang-Undang No. 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan.

Dengan tahapan yang sistematis dan bertingkat ini, PT. BPR Fianka Rezalina Fatma berupaya menyeimbangkan antara prinsip kehati-hatian dalam perbankan dan perlindungan terhadap kelangsungan usaha nasabah, guna meminimalkan potensi kerugian serta menciptakan stabilitas hubungan antara bank dan debitur.

Hambatan di Dalam Pelaksanaan Penyelesaian Kredit Macet Pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma

Istilah kredit bukan hal yang asing lagi dalam kehidupan sehari-hari di masyarakat. Berbagai macam transaksi sudah banyak di jumpai seperti jual beli barang dengan cara kreditan. Jual beli tersebut tidak di lakukan secara tunai (kontan), tetapi pembayaran harga barang dilakukan dengan angsuran. Selain itu di jumpai pula banyak warga masyarakat yang menerima kredit dari koperasi maupun bank untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Mereka pada umum mengartikan kredit sama dengan utang karena setelah jangka waktu tertentu mereka wajib membayar dengan lunas²⁵

Sebenarnya kredit berasal dari bahasa Romawi yaitu *Credere* yang artinya “percaya”. Apabila hal tersebut di hubungkan dengan tugas bank, maka terkandung pengertian bahwa bank selaku kreditur percaya untuk meminjamkan sejumlah uang kepada nasabah (debitur) karena debitur dapat di percaya kemampuannya untuk membayar lunas pinjamannya setelah jangka waktu yang di tentukan.²⁶

Dalam memberikan kredit tidak mungkin luput dari resiko, resiko tersebut berupa keadaan kredit dimana kredit tidak dapat kembali tepat pada waktunya Kredit dikategorikan sebagai kredit bermasalah atau *non performing loan* (NPL) tersebut adalah apabila kualitas kredit tersebut tergolong pada tingkat kolektibilitas kurang lancar, diragukan, atau macet.²⁷

²⁵Gatot Supramono, Perbankan dan Masalah Kredit Suatu Tinjauan di Bidang Yuridis, Rineka Cipta, Jakarta, 2009, hlm 152

²⁶Ibid

²⁷Hermansyah, Hukum Perbankan Nasional Indonesia edisi revisi, Kencana, Jakarta, 2009, hlm 67

Kredit dapat dikatakan macet apabila memenuhi kriteria :

- a. Terdapat tunggakan angsuran pokok dan/atau bunga
- b. Kerugian operasional ditutup dengan pinjaman baru..
- c. Dari segi hukum maupun kondisi pasar, jaminan tidak dapat dicairkan pada nilai wajar.

Kredit macet dapat disebabkan oleh 2 unsur sebagai berikut :

- a. Dari pihak perbankan

Dalam melakukan analisisnya, pihak analisis kurang teliti sehingga apa yang seharusnya terjadi, tidak diprediksi sebelumnya.

- b. Dari pihak nasabah

Dari pihak nasabah kemacetan kredit dapat dilakukan akibat 2 hal yaitu :

- 1) Adanya unsur kesengajaan.
- 2) Dalam hal ini nasabah sengaja untuk tidak membayar kewajibannya kepada bank sehingga kredit yang diberikan macet.
- 3) Adanya unsur tidak sengaja

Dalam hal ini debitur mau membayar akan tetapi tidak mampu untuk membayar.

Adapun faktor internal dan eksternal hambatan dalam proses penyelesaian kredit macet pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma yaitu:

- a. Faktor Internal

Adanya pihak Bank yang belum cakap dalam melakukan negoisasi, dan menagih hutang.

- b. Faktor Eksternal

Adapun faktor eksternal dalam hambatan proses penyelesaian kredit macet yaitu :

- 1) Debitur susah untuk ditemui dalam penagihan hutang
- 2) Debitur pindah alamat;
- 3) Debitur kesulitan dalam keuangan;
- 4) Debitur memberikan jaminan yang tidak sesuai dengan nilai hutang;
- 5) Debitur lalai, kurang memahami, atau tidak memperhatikan isi dari perjanjian kredit.

PT. BPR Fianka Rezalina Fatma merupakan lembaga keuangan mikro yang beroperasi di Pekanbaru, Riau. Sebagai lembaga yang fokus pada pemberian kredit kepada usaha mikro,

kecil, dan menengah (UMKM), BPR ini memiliki peran penting dalam mendukung perekonomian lokal. Namun, dalam praktiknya, BPR ini menghadapi tantangan signifikan terkait dengan kredit macet yang mempengaruhi kinerja dan reputasinya.

Lembaga keuangan seperti Bank Perkreditan Rakyat (BPR) memiliki peran penting dalam menopang perekonomian lokal, terutama dalam mendukung sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Namun demikian, dalam praktik operasionalnya, BPR tidak terlepas dari risiko kredit, salah satunya adalah terjadinya kredit bermasalah atau kredit macet. Kredit macet bukan hanya berdampak pada stabilitas keuangan bank, tetapi juga mengganggu arus kas dan merusak kepercayaan publik terhadap lembaga tersebut.²⁸

PT. BPR Fianka Rezalina Fatma, sebagai salah satu BPR terkemuka di Pekanbaru, juga menghadapi tantangan serupa dalam mengelola risiko kredit. Meskipun telah melakukan berbagai upaya, hambatan-hambatan dalam penyelesaian kredit macet masih sering ditemukan, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Oleh karena itu, penulis merasa perlu mengkaji lebih dalam mengenai hambatan-hambatan yang dihadapi dalam proses penyelesaian kredit macet di lembaga ini, agar dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan solusi yang konstruktif bagi manajemen BPR dan pemangku kepentingan lainnya.²⁹

Adapun hambatan dalam proses penyelesaian kredit macet pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma antara lain **kurangnya komunikasi dan sosialisasi dengan debitur**. Salah satu hambatan utama dalam penyelesaian kredit macet adalah kurangnya komunikasi yang efektif antara bank dan debitur. Penelitian menunjukkan bahwa PT. BPR Fianka Rezalina Fatma belum memberikan informasi yang cukup mengenai hak dan kewajiban debitur terkait perjanjian kredit. Hal ini menyebabkan debitur kurang memahami kewajiban mereka, yang pada gilirannya memperburuk tingkat kolektibilitas kredit.

Salah satu penyebab utama yang memperparah terjadinya kredit macet di PT. BPR Fianka Rezalina Fatma adalah lemahnya komunikasi dan kurangnya sosialisasi antara pihak bank dengan debiturnya. Komunikasi yang baik antara bank dan nasabah merupakan faktor fundamental dalam menjaga kelancaran hubungan kredit, mulai dari tahap awal pengajuan hingga penyelesaian kredit. Tanpa komunikasi yang efektif, kesalahpahaman dan kelalaian

²⁸ Wawancara dengan staff BPR Fianka Pekanbaru Januari 2025

²⁹ Wawancara dengan staff BPR Fianka Pekanbaru Januari 2025

akan mudah terjadi, yang pada akhirnya berdampak pada ketidakmampuan debitur untuk memenuhi kewajibannya secara tepat waktu.

Adapun faktor **Kurangnya Komunikasi dan Sosialisasi dengan Debitur** ini disebabkan oleh beberapa hal antara lain sebagai berikut:

1) Minimnya Informasi Terkait Hak dan Kewajiban

Banyak debitur yang tidak memahami secara menyeluruh isi perjanjian kredit yang mereka tandatangani. Hal ini sering kali terjadi karena penjelasan dari pihak bank yang bersifat teknis dan formal tidak disampaikan secara sederhana dan mudah dipahami. Misalnya, informasi mengenai:

- 1) Sanksi atas keterlambatan pembayaran,
- 2) Prosedur restrukturisasi atau penjadwalan ulang kredit,
- 3) Proses hukum jika kredit tidak diselesaikan,
- 4) Mekanisme lelang jaminan,³⁰

Seringkali tidak dijelaskan secara rinci dan terbuka kepada debitur. Akibatnya, saat terjadi tunggakan, debitur merasa terkejut atau bahkan menolak penyelesaian hukum karena merasa tidak pernah diberi tahu sebelumnya.

2) Tidak Adanya Program Edukasi atau Sosialisasi Berkala

BPR Fianka Rezalina Fatma, berdasarkan hasil studi lapangan dan dokumentasi laporan internal, belum secara konsisten mengadakan program penyuluhan atau edukasi kepada nasabah tentang risiko kredit, pentingnya manajemen keuangan, atau cara mengelola utang produktif. Padahal, sebagai lembaga yang mayoritas debiturnya berasal dari pelaku UMKM, pemahaman semacam ini sangat dibutuhkan. Ketiadaan program edukatif ini membuat nasabah rentan melakukan kesalahan finansial yang berujung pada kredit macet.

3) Kurangnya Pendampingan Selama Masa Kredit

Dalam banyak kasus, setelah kredit disalurkan, pihak bank cenderung pasif dan hanya berkomunikasi dengan debitur saat terjadi keterlambatan pembayaran. Tidak adanya komunikasi secara berkala untuk mengevaluasi kondisi usaha atau kemampuan membayar debitur membuat pihak bank kehilangan kesempatan untuk melakukan tindakan pencegahan lebih dini, seperti restrukturisasi atau peringatan administratif.³¹

4) Komunikasi Tidak Didukung dengan Media yang Efektif

³⁰ Wawancara dengan staff BPR Fianka Pekanbaru Januari 2025

³¹ Wawancara dengan staff BPR Fianka Pekanbaru Januari 2025

Banyak komunikasi yang masih bersifat konvensional dan tidak memanfaatkan teknologi informasi yang tersedia. Dengan perkembangan teknologi seperti WhatsApp, email, hingga portal pelanggan, seharusnya bank dapat membangun sistem komunikasi dua arah yang lebih responsif dan terdokumentasi dengan baik. Ketergantungan pada surat-menyurat atau kunjungan fisik yang lambat membuat banyak komunikasi menjadi tidak efektif dan tertunda.

5) Rangkap Tugas dalam Tim Penagihan

Dalam struktur organisasi bank, terdapat posisi *legal officer* dan *account maintenance* yang seharusnya memiliki tugas yang terpisah. Namun, dalam praktiknya, kedua posisi ini sering melakukan penagihan secara bersamaan, yang menunjukkan adanya rangkap tugas. Rangkap tugas ini dapat mengurangi efektivitas dalam penagihan dan memperlambat proses penyelesaian kredit macet.

Salah satu hambatan internal yang cukup krusial dalam penyelesaian kredit macet di PT. BPR Fianka Rezalina Fatma adalah adanya rangkap tugas di dalam struktur tim penagihan kredit. Masalah ini menyebabkan ketidakefisienan dalam proses kerja, konflik peran, dan menurunnya akuntabilitas. Penyebab rangkap tugas antara lain sebagai berikut:³²

a. Tumpang Tindih Peran antara Legal Officer dan Account Officer

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi internal BPR, ditemukan bahwa terdapat overlap tanggung jawab antara posisi *Legal Officer* dan *Account Officer (AO)*, khususnya dalam tahap penagihan dan penyelesaian kredit bermasalah. Dalam praktiknya:

1) *Legal Officer* seharusnya bertugas menangani aspek hukum dari kredit macet, seperti penyusunan surat peringatan hukum, proses somasi, penyitaan jaminan, hingga ke proses lelang.

2) *Account Officer*, di sisi lain, seharusnya fokus pada pemantauan nasabah, pengumpulan informasi lapangan, dan pemberian rekomendasi penyelesaian dini.

Namun, dalam struktur organisasi BPR Fianka, dua jabatan ini saling mengisi peran satu sama lain tanpa batasan kerja yang jelas. Hal ini mengakibatkan:

1) Proses penagihan tidak berjalan efektif karena tanggung jawab diserahkan ke pihak lain tanpa tindak lanjut yang tegas.

2) Penundaan dalam penyampaian peringatan hukum karena *Legal Officer* mengandalkan informasi lapangan yang tidak disediakan tepat waktu.

³² Wawancara dengan staff BPR Fianka Pekanbaru Januari 2025

3) Tidak ada pemegang tanggung jawab utama saat terjadi eskalasi kasus ke jalur hukum.³³

b. Kelebihan Beban Kerja dan Lemahnya Spesialisasi

Dengan tugas yang tumpang tindih, baik *AO* maupun *Legal Officer* mengalami kelebihan beban kerja, yang berdampak pada menurunnya kualitas penyelesaian kasus. Tanpa adanya spesialisasi dan pembagian kerja yang proporsional, penyelesaian kredit macet cenderung bersifat administratif dan tidak strategis.

Contoh kasus: Dalam beberapa penyelesaian kredit bermasalah yang menyangkut agunan rumah tinggal, *Legal Officer* menangani proses mediasi dan lapangan sendiri, padahal seharusnya *AO* menjadi ujung tombak dalam membangun komunikasi langsung dengan nasabah.

c. Minimnya Standar Operasional Prosedur (SOP) Penagihan

Rangkap tugas ini diperparah oleh tidak adanya SOP yang baku dalam penanganan kredit macet. Hal ini menyebabkan setiap *AO* atau *Legal Officer* menangani kasus berdasarkan pertimbangan pribadi atau pengalaman masing-masing, bukan berdasarkan kebijakan yang terdokumentasi. Akibatnya: Keputusan bisa berubah-ubah dan tidak konsisten antar kasus Tidak ada evaluasi kinerja yang bisa dijadikan tolok ukur penyelesaian. Sulit dilakukan audit atau pengawasan dari manajemen pusat.³⁴

d. Kurangnya Koordinasi Antar Divisi

Rangkap tugas juga memperbesar kemungkinan kurangnya koordinasi antar bagian. Dalam beberapa kasus, divisi kredit tidak mengetahui bahwa divisi legal telah melayangkan surat peringatan kedua atau ketiga. Hal ini dapat membingungkan debitur, karena mereka menerima surat somasi hukum padahal mereka masih dalam proses mediasi dengan petugas lapangan.

Dampak Rangkap Tugas terhadap Proses Penyelesaian Kredit

a. Penundaan Proses: Kredit yang seharusnya bisa ditangani dalam waktu 2–3 minggu bisa menjadi berbulan-bulan karena alur kerja yang tidak jelas.

b. Gagalnya Negosiasi: Debitur merasa bingung atau tidak nyaman karena terus berganti pihak yang menangani kasusnya.

³³ Wawancara dengan staff BPR Fianka Pekanbaru Januari 2025

³⁴ Wawancara dengan staff BPR Fianka Pekanbaru Januari 2025

c. Biaya Operasional Meningkat: Penugasan ulang yang tidak efektif menyebabkan pemborosan sumber daya dan waktu.

d. Risiko Hukum Meningkat: Kesalahan prosedural dalam proses penagihan atau penyitaan bisa membuka potensi gugatan hukum dari debitur.

Adapun Solusi yang nya antara lain sebagai berikut:

a. Revisi Struktur Organisasi: Pisahkan dengan tegas fungsi hukum dan fungsi lapangan.

b. Penerapan SOP Penanganan Kredit Bermasalah: Standarkan prosedur mulai dari keterlambatan pertama hingga tindakan hukum.

c. Pembentukan Tim Khusus Kredit Bermasalah: Bangun satuan tugas (*task force*) khusus yang menangani kredit bermasalah dengan personel lintas divisi yang tetap.³⁵

d. Pelatihan dan Spesialisasi: Tingkatkan kompetensi AO dan *Legal Officer* dalam bidang masing-masing agar tidak terjadi campur peran.

6) Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Keterbatasan jumlah dan kualitas SDM di bank juga menjadi hambatan signifikan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa terbatasnya tenaga kerja atau SDM, kurangnya pembinaan atau pengetahuan tenaga kerja terhadap usaha debitur, dan kurangnya jadwal pertemuan dengan debitur dapat menghambat proses penyelesaian kredit macet.

Berikut adalah penjelasan rinci mengenai “*Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)*” sebagai salah satu hambatan dalam penyelesaian kredit macet di PT. BPR Fianka Rezalina Fatma: Salah satu akar masalah yang sering dihadapi dalam penyelesaian kredit macet di PT. BPR Fianka Rezalina Fatma adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM), baik dari sisi kuantitas maupun kualitas. Dalam dunia perbankan, khususnya di sektor Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang berskala kecil hingga menengah, keberadaan SDM yang kompeten sangat menentukan efektivitas dan efisiensi operasional, termasuk dalam penanganan kredit bermasalah (*non-performing loan/NPL*).³⁶

Keterbatasan SDM disebabkan oleh beberapa faktor antara lain :

a. Jumlah Pegawai yang Terbatas

³⁵ Wawancara dengan staff BPR Fianka Pekanbaru Januari 2025

³⁶ Wawancara dengan staff BPR Fianka Pekanbaru Januari 2025

BPR umumnya beroperasi dengan jumlah karyawan yang minimalis. Di PT. BPR Fianka Rezalina Fatma, satu petugas kredit bisa menangani banyak nasabah sekaligus—terkadang melebihi beban kerja yang ideal. Hal ini menyebabkan:

- 1) Proses pemantauan debitur pasca pencairan kredit menjadi tidak optimal.
- 2) Keterlambatan dalam merespons gejala kredit bermasalah (misalnya keterlambatan angsuran pertama).
- 3) Tidak semua debitur mendapatkan perlakuan komunikasi yang personal atau terarah.
- 4) Kurangnya tenaga di lapangan juga membuat pengawasan terhadap penggunaan kredit tidak berjalan sebagaimana mestinya, sehingga dana yang seharusnya untuk kegiatan produktif sering kali dialihkan oleh debitur untuk konsumsi.

b. Kompetensi yang Belum Memadai

Dari sisi kualitas, masih banyak petugas kredit atau penagihan yang belum memiliki sertifikasi, pelatihan teknis, maupun pengalaman dalam menangani kredit bermasalah secara profesional. Beberapa kelemahan yang ditemukan antara lain:

- 1) Tidak mampu menganalisis karakter dan kelayakan usaha debitur secara mendalam (*5C analysis: character, capacity, capital, collateral, condition*).³⁷
- 2) Tidak memahami prosedur hukum penyitaan jaminan, somasi, maupun eksekusi lelang.
- 3) Kurang terampil dalam melakukan pendekatan negosiasi dengan debitur untuk restrukturisasi atau rescheduling kredit.
- 4) Akibatnya, penanganan kredit macet menjadi tidak sistematis dan cenderung reaktif, bukan preventif.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Dani Pirdiansyah selaku pegawai di PT. BPR Fianka Rezalina Fatma, kurangnya sumber daya manusia yang kompeten dan tidak ahli dalam penagihan hutang ke nasabah, sehingga nasabah menganggap remeh jika dilakukan penagihan hutang oleh tim penagih hutang atau debt collector.³⁸

c. Rotasi Pegawai yang Terlalu Sering

³⁷ Wawancara dengan staff BPR Fianka Pekanbaru Januari 2025

³⁸ Wawancara dengan staff BPR Fianka Pekanbaru Januari 2025

Dalam praktiknya, PT. BPR Fianka Rezalina Fatma juga mengalami rotasi atau pergeseran pegawai secara internal yang cukup tinggi. Hal ini menyebabkan:

- 1) Hilangnya kesinambungan komunikasi antara petugas dan debitur.
- 2) Penurunan akuntabilitas karena pergantian pegawai kerap mengulang proses dari awal.
- 3) Penurunan kepercayaan dari debitur karena merasa harus menjelaskan ulang masalahnya kepada orang baru.

d. Minimnya Pelatihan Berkala

Pelatihan dan pengembangan kapasitas karyawan sangat penting agar mereka mampu menyesuaikan diri dengan dinamika perbankan, termasuk regulasi terbaru dari OJK dan BI.

7) Prosedur Hukum yang Rumit dan Lambat

Proses hukum yang rumit dan lambat sering menjadi kendala dalam penyelesaian kredit macet. Contohnya, dalam kasus lelang jaminan, terdapat perlawanan dari pihak debitur yang memperlambat proses hukum. Selain itu, ketidaktepatan waktu dalam proses hukum dapat menyebabkan beban yang semakin besar bagi debitur, sehingga memperburuk situasi kredit macet.³⁹

Prosedur Hukum yang Rumit dan Lambat disebabkan oleh beberapa faktor antara lain sebagai berikut:

a. Proses Hukum yang Berbelit dan Formalistik

Sistem hukum di Indonesia menganut asas formalitas dan prosedural yang ketat. Dalam perkara kredit macet, penyelesaian umumnya melalui gugatan perdata atau permohonan eksekusi ke pengadilan. Proses ini mencakup beberapa tahapan:

- 1) Pengajuan gugatan atau permohonan
- 2) Panggilan para pihak
- 3) Pemeriksaan pendahuluan
- 4) Pemeriksaan pokok perkara
- 5) Putusan
- 6) Upaya hukum (banding, kasasi, PK)

³⁹ Wawancara dengan staff BPR Fianka Pekanbaru Januari 2025

Setiap tahap membutuhkan waktu, dan prosedurnya harus dilalui secara runtut. Jika ada kesalahan administratif atau kelengkapan yang kurang, perkara bisa ditolak atau ditunda.⁴⁰

8) Perlawanan Debitur dalam Proses Eksekusi

Ketika kreditur ingin mengeksekusi jaminan (misalnya rumah, tanah, atau aset lainnya), debitur sering mengajukan perlawanan (verzet atau perlawanan eksekusi). Tindakan ini sah menurut hukum, tetapi berdampak memperlambat eksekusi.

Perlawanan ini bisa diajukan dengan berbagai alasan, seperti:

- 1) Menyatakan bahwa utang telah dibayar
- 2) Menyebut bahwa nilai jaminan terlalu rendah
- 3) Menyatakan bahwa prosedur eksekusi tidak sah

Pengajuan perlawanan ini memaksa pengadilan membuka perkara baru yang memerlukan pemeriksaan kembali, sehingga menunda proses lelang atau eksekusi jaminan.⁴¹

9) Lelang Jaminan oleh KPKNL atau Pengadilan

Lelang agunan biasanya dilakukan melalui Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL). Namun, sebelum sampai ke tahap ini:

- 1) Kreditur harus mengajukan permohonan
- 2) Diperlukan penilaian atas aset
- 3) Ada pemberitahuan kepada debitur
- 4) Lelang harus diumumkan publik

Jika debitur menggugat proses lelang atau objek lelang, maka proses lelang bisa tertunda atau dibatalkan, menambah beban administratif dan waktu.

10) Faktor Legalitas

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan staff PT. BPR Fianka Rezalina Fatma, bahwasanya faktor legalitas merupakan hulu pemberian kredit, adanya beberapa oknum yang mencari keuntungan, adanya sistem mark up, hal ini terlihat dalam pada yang pinjaman nya hanya bisa di berikan 200 juta, akan tetapi dalam realitas nya pinjaman yang diberikan sebanyak 250 juta. Dalam hal ini ada beberapa case atau oknum yang memberikan kredit yang agunan nya sulit di eksekusi, dan adanya jumlah hutang tidak sesuai dengan hutang nasabah.⁴²

⁴⁰ Wawancara dengan staff BPR Fianka Pekanbaru Januari 2025

⁴¹ Wawancara dengan staff BPR Fianka Pekanbaru Januari 2025

⁴² Wawancara dengan staff BPR Fianka Pekanbaru 2025

Hambatan dalam penyelesaian kredit macet pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kurangnya komunikasi dengan debitur, rangkap tugas dalam tim penagihan, keterbatasan SDM, prosedur hukum yang rumit, dan legalitas pemebrian kredit. Untuk mengatasi masalah ini, disarankan agar bank meningkatkan komunikasi dengan debitur, memisahkan tugas dalam tim penagihan, meningkatkan kualitas SDM, menyederhanakan prosedur hukum, dan memastikan bahwa semua tindakan dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

11) Faktor ekonomi masyarakat

Faktor ekonomi masyarakat menjadi penghambat dalam proses penyelesaian kredit macet, dikarenakan adanya ekonomi masyarakat menurun, sehingga pendapatan nya juga menurun dan menyebabkan adanya keterlambatan pembayaran hutang dan faktor ini akan memperlambat proses penyelesaian kredit di PT. BPR Fianka Rezalina Fatma.⁴³

Upaya Dalam Mengatasi Hambatan Di Dalam Pelaksanaan Penyelesaian Kredit Macet Pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma

Pada prinsipnya Bank tidak mengharapkan terjadinya Kredit atau Pembiayaan bermasalah, sehingga penetapan Kredit secara konsekuen dan konsisten diharapkan dapat mencegah timbulnya Kredit atau Pembiayaan bermasalah. Untuk itu seluruh pejabat Bank khususnya yang te rkait dengan perkreditan atau pembiayaan harus memiliki pandangan dan persepsi yang sama dalam menangani Kredit atau Pembiayaan bermasalah, dengan menggunakan pendekatan sebagai berikut:

- a. Bank tidak membiarkan atau menutup-nutupi adanya Kredit atau Pembiayaan bermasalah;
- b. Bank harus mendeteksi secara dini adanya Kredit atau Pembiayaan bermasalah atau yang berpotensi akan menjadi Kredit atau Pembiayaan bermasalah;
- c. Penanganan Kredit atau Pembiayaan bermasalah atau yang berpotensi menjadi Kredit atau Pembiayaan bermasalah juga harus dilakukan secara dini dan sesegera mungkin;
- d. Bank tidak melakukan penyelesaian Kredit bermasalah dengan cara menambah plafond Kredit atau tunggakan-tunggakan bunga dan mengkapitalisasi tunggakan bunga tersebut atau yang lazim dikenal dengan praktik plafondering Kredit

⁴³ Wawancara dengan staff BPR Fianka Pekanbaru 2025

e. Bank dilarang melakukan pengecualian dalam penyelesaian Kredit atau Pembiayaan bermasalah, khususnya untuk Kredit atau Pembiayaan bermasalah kepada pihak yang terkait dengan Bank dan debitur besar tertentu.

Dalam upaya untuk meningkatkan pemantauan secara dini terhadap Kredit atau Pembiayaan yang akan atau yang berpotensi akan merugikan Bank, Bank harus melakukan pengawasan secara khusus, yang paling sedikit meliputi langkah-langkah:

a. Setiap bulan Bank harus menyusun daftar atas Kredit atau Pembiayaan yang kolektibilitasnya tergolong Kurang Lancar, Diragukan dan Macet serta Kredit atau Pembiayaan yang kolektibilitasnya masih tergolong Lancar namun cenderung memburuk pada bulan-bulan selanjutnya dan Kredit atau Pembiayaan yang kolektibilitasnya tergolong Dalam Perhatian Khusus. Bentuk dan format daftar tersebut ditetapkan oleh masing-masing Bank.

b. Penentuan kolektibilitas harus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penilaian kualitas aset bank umum dan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan yang mengatur mengenai penilaian kualitas aset bagi bank umum syariah dan unit usaha syariah.

c. Dalam penetapan kolektibilitas tersebut Bank tidak boleh melakukan pengecualian terutama Kredit atau Pembiayaan kepada pihak yang terkait dengan Bank dan debitur besar tertentu.

d. Bank selanjutnya mengawasi secara khusus Kredit atau Pembiayaan yang termasuk dalam daftar sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan segera melakukan penyelesaian.

Bank secara berkala harus melakukan evaluasi terhadap daftar Kredit atau Pembiayaan dalam pengawasan khusus serta hasil penyelesaiannya, dengan tujuan untuk mengetahui secara dini pemberian Kredit atau Pembiayaan dalam pengawasan khusus telah menjadi Kredit atau Pembiayaan bermasalah. Adapun evaluasi yang dilakukan bank antara lain sebagai berikut :

a. Bank melakukan evaluasi terhadap daftar Kredit atau Pembiayaan dalam pengawasan khusus dan menghitung besarnya persentase Kredit atau Pembiayaan dalam perhatian khusus terhadap total Kredit atau Pembiayaan, terutama dengan memperhatikan Kredit atau Pembiayaan yang kolektibilitasnya telah tergolong diragukan dan macet.

b. Bank tidak boleh melakukan pengecualian dalam melakukan evaluasi dan pencantuman dalam daftar Kredit atau Pembiayaan bermasalah yaitu harus termasuk pula Kredit atau Pembiayaan kepada pihak yang terkait dengan Bank dan debitur besar tertentu.

Dalam hal jumlah seluruh Kredit atau Pembiayaan yang kolektibilitasnya tergolong Diragukan dan Macet telah mencapai 7,5% (tujuh koma lima persen) dari jumlah Kredit atau Pembiayaan secara keseluruhan atau kriteria lain yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan yang menggolongkan Bank sebagai Bank yang menghadapi Kredit atau Pembiayaan bermasalah maka direksi harus menetapkan dan mengambil langkah-langkah, paling sedikit sebagai berikut:

a. Laporan Kredit atau Pembiayaan bermasalah kepada Otoritas Jasa Keuangan Bank harus segera menyampaikan laporan tertulis kepada Otoritas Jasa Keuangan dalam hal jumlah Kredit atau Pembiayaan yang kolektibilitasnya tergolong Diragukan dan Macet telah mencapai kriteria tersebut.

b. Pembentukan Satuan Kerja atau Kelompok Kerja atau Tim Kerja Penyelesaian Kredit atau Pembiayaan Bermasalah Bank harus membentuk satuan kerja atau kelompok kerja atau tim kerja atau yang dalam PPKPB digunakan istilah Satuan Tugas Khusus (STK) yang bertanggung jawab untuk menyelesaikan Kredit atau Pembiayaan bermasalah. Pejabat-pejabat yang ditunjuk dalam STK ditetapkan oleh direksi dan dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan. Bank dapat menetapkan sendiri nama untuk STK tersebut.

c. Penyusunan Program Penyelesaian Kredit atau Pembiayaan Bermasalah Bank harus menyusun program penyelesaian Kredit atau Pembiayaan bermasalah dan segera menyampaikan program tersebut kepada Otoritas Jasa Keuangan dengan memperhatikan hal-hal di bawah ini:

1) STK menyusun program penyelesaian Kredit atau Pembiayaan bermasalah untuk diajukan kepada direksi guna memperoleh persetujuan. Program tersebut paling sedikit meliputi:

a) Tata cara penyelesaian Kredit atau Pembiayaan bermasalah dengan memperhatikan ketentuan penyelesaian Kredit atau Pembiayaan bermasalah yang berlaku bagi Bank;

b) Perkiraan jangka waktu penyelesaian;

c) Perkiraan hasil penyelesaian Kredit atau Pembiayaan bermasalah; dan

d) Sedapat mungkin memprioritaskan penyelesaian Kredit atau Pembiayaan bermasalah kepada pihak yang terkait dengan Bank dan debitur besar.

2) Program penyelesaian Kredit atau Pembiayaan bermasalah tersebut harus sesuai dengan KPB. Dalam hal terdapat cara penyelesaian Kredit atau Pembiayaan bermasalah yang dinilai lebih efektif dari yang tercantum dalam KPB, direksi dapat melaksanakan cara tersebut setelah mendapat persetujuan dewan komisaris.

Pelaksanaan Program Penyelesaian Kredit atau Pembiayaan Bermasalah Program penyelesaian Kredit atau Pembiayaan bermasalah harus segera dilaksanakan secara bersungguh-sungguh, paling sedikit meliputi:

a. Pelaksanaan penyelesaian Kredit atau Pembiayaan bermasalah dilakukan secara penuh oleh STK berdasarkan program yang telah disetujui oleh direksi. Dalam hal STK memerlukan bantuan atau dukungan dari pejabat atau satuan kerja lain, direksi harus memastikan bahwa bantuan atau dukungan tersebut dapat segera diperoleh;

b. STK melakukan evaluasi berkala atas perkembangan penyelesaian Kredit atau Pembiayaan bermasalah dan melaporkan hasil evaluasi kepada direksi dengan tembusan kepada dewan komisaris disertai penjelasan yang diperlukan;

c. Hasil pelaksanaan program penyelesaian Kredit atau Pembiayaan bermasalah dilaporkan oleh direksi kepada Otoritas Jasa Keuangan. Guna memastikan bahwa langkah-langkah penyelesaian Kredit atau Pembiayaan bermasalah berdasarkan program tersebut telah dilakukan dengan benar dan efektif, Otoritas Jasa Keuangan setiap saat akan melakukan komunikasi langsung dengan STK.

Evaluasi Efektivitas Program Penyelesaian Kredit atau Pembiayaan Bermasalah Paling sedikit setiap 6 (enam) bulan sekali setelah program penyelesaian Kredit atau Pembiayaan bermasalah dilaksanakan atau tenggang waktu lain yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan, Bank harus melakukan evaluasi efektivitas program penyelesaian Kredit atau Pembiayaan bermasalah, yaitu:

a. Dalam hal jumlah Kredit atau Pembiayaan bermasalah jauh di bawah perkiraan (target) penyelesaian Kredit atau Pembiayaan bermasalah yang direncanakan, sedangkan pelaksanaan penyelesaian Kredit atau Pembiayaan bermasalah telah dilaksanakan secara optimal, STK mengusulkan kepada direksi perubahan atau perbaikan program penyelesaian Kredit atau Pembiayaan bermasalah.

b. Hasil evaluasi terhadap efektivitas program penyelesaian Kredit atau Pembiayaan bermasalah serta perubahan atau perbaikan program dimaksud harus segera dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan.

Bagi Kredit atau Pembiayaan bermasalah yang tidak dapat diselesaikan atau ditagih kembali setelah dilakukan upaya-upaya penyelesaian, maka:

a. STK mengusulkan cara penyelesaian Kredit atau Pembiayaan yang sudah tidak dapat ditagih kepada direksi.

b. STK melaksanakan penyelesaian Kredit atau Pembiayaan yang tidak dapat ditagih sesuai dengan cara penyelesaian yang disetujui direksi.

Daftar Kredit atau Pembiayaan yang tidak dapat ditagih serta cara penyelesaiannya harus segera dilaporkan secara tertulis kepada Otoritas Jasa Keuangan dengan tembusan kepada dewan komisaris Bank.

KESIMPULAN

Pelaksanaan penyelesaian kredit macet pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma. Penyelesaian kredit macet pada tahap awal melalui pendekatan persuasif, dalam hal ini belum berhasil terlaksana, disebabkan kondisi keuangan nasabah yang belum bisa melakukan pembayaran. Kedua ke tahap penanganan internal oleh tim khusus hal ini juga belum berhasil di karenakan tim penagih mempunyai raangkap jabatan dalam penagihan sehingga kurang maksimal dalam proses penagihan. Ketiga jalur litigasi jarang di gunakan oleh Bank PT. BPR Fianka Rezalina Fatma, dikarenakan jalurnya yang rumit dan jumlah hutang nasabah dengan nominal kecil, sehingga jika ke jalur litigasi akan menambah biaya pengeluaran.

Hambatan di dalam pelaksanaan penyelesaian kredit macet pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma. Hambatan dalam penyelesaian kredit macet pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma disebabkan oleh berbagai faktor yaitu kurangnya komunikasi dengan debitur, rangkap tugas dalam tim penagihan, keterbatasan SDM, prosedur hukum yang rumit, faktor flegalitas dan menurunnya ekonomi nasabah.

Upaya dalam Mengatasi Hambatan di Dalam Pelaksanaan Penyelesaian Kredit Macet Pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma. Langkah-langkah strategis yang diterapkan meliputi adanya cek data secara teliti terhadap potensi kredit bermasalah, pengawasan khusus atas kolektibilitas, pembentukan Satuan Tugas Khusus (STK), penyusunan dan pelaksanaan program penyelesaian kredit bermasalah, serta evaluasi berkala terhadap efektivitas program.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Abdulkadir Muhammad, Murniati Rilda. *Lembaga Keuangan dan Pembiayaan*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000.
- Andaya, Leonard Y. *The Kingdom of Siak: Political and Economic History*. Kuala Lumpur: Oxford University Press, 1975.
- Andrianto. *Manajemen Kredit: Teori dan Konsep Bagi Bank Umum*. Jawa Timur, 2020.
- Bambang Sunggono. *Metode Penelitian Hukum*, Cet. 3. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001.
- Dahlan Siamat. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2001.
- Departemen Dalam Negeri RI. *Sejarah Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Jakarta: Dirjen PUOD, 1983.
- Eko B. Supriyanto. *Sepuluh Tahun Krisis Moneter: Kesiapan Menghadapi Krisis Kedua*. Jakarta: Info Bank Publishing, 2007.
- Gatot Supramono. *Perbankan dan Masalah Kredit: Suatu Tinjauan di Bidang Yuridis*. Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. *Hukum tentang Perjanjian*. Jakarta: Rajawali Pers, 2001.
- Hermansyah. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014.
- Hermansyah. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Edisi Revisi. Jakarta: Kencana, 2009.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Enam. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- Mariam Darus Badruzaman. *Asas-Asas Hukum Perjanjian*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2001.
- Munir Fuady. *Hukum Perkreditan Kontemporer*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2002.
- Munir Fuady. *Hukum Tentang Pembiayaan dalam Teori dan Praktek*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002.
- Nindyo Pramono. *Hukum Komersil*. Jakarta: Pusat Penerbitan UT, 2003.
- R. Subekti. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, 2005.
- Rusli, Marzuki. *Sejarah Pekanbaru: Dari Pekan Hingga Kota*. Pekanbaru: Balai Kajian dan Pengembangan Budaya Melayu, 2010.

Salim HS. *Perkembangan Hukum Kontrak di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2003.

Thamrin Abdullah dan Sintha Wahjusaputri. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta, 2018.

Veithzal Rivai. *Bank and Financial Institution Management: Conventional and Sharia System*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008.

Zed, Mestika. *Riau dalam Sejarah dan Budaya*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2000.

B. Jurnal Ilmiah

Abdul Hakim. “Alternatif Penyelesaian Kredit Macet Pada Lembaga Perbankan.” *Jurnal Ilmiah*, Vol. 05 No. 01 (Maret, 2017).

Dhevi Nayasari Sastradinata dan Bambang Eko Muljono. “Analisis Hukum Relaksasi Kredit Saat Pandemi Corona Dengan Kelonggaran Kredit Berdasarkan Peraturan OJK Nomor 11/POJK.03/2020.” *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, Vol. 4 No. 2 (Desember, 2020): 613.

Komang Vegayanthi, I Nyoman Putu Budiarta, Putu Ayu Sriasih Wesna. “Penyelesaian Kredit Macet Pada BPR Sinar Putra Mas Akibat Pandemi COVID-19.” *Jurnal Kontruksi Hukum*, Vol. 3 No. 1 (Januari, 2022): 13.

Muhammad Yasid dan Risha Ramayanti. “Upaya Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada Perbankan.” *Jurnal Darma Agung*, Vol. XXVII No. 3 (Desember, 2019): 1201–1208.

Sudarto, Budi Santoso. “Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada Perbankan Indonesia.” *Notarius*, Vol. 12 No. 2 (2019): 595.

C. Undang-undang

Indonesia. *Undang-Undang Tentang Perbankan*, No. 7 Tahun 1992, LN No. 31 Tahun 1992, TLN No. 3472

Peraturan Bank Indonesia No. 2/15/PBI/2000 tentang Restrukturisasi Kredit, Pasal

D. Sumber Internet

Badan Pusat Statistik Provinsi Riau. “Penduduk Usia Kerja Riau Naik 82.460 Orang.” *ANTARA News Riau*, 2024. Diakses dari: <https://riau.antaranews.com/berita/394581/bps-sebut-penduduk-usia-kerja-riau-naik-82460-orang>.

Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru. *Kota Pekanbaru Dalam Angka 2025*. Pekanbaru: BPS Kota Pekanbaru, 2025.

BAPPEDA Kota Pekanbaru. *Laporan Evaluasi Pemekaran Wilayah Kecamatan Tahun 2025*. Pekanbaru: Pemerintah Kota Pekanbaru, 2025.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *Data Administrasi Wilayah dan Kependudukan Tahun 2025*. Pekanbaru: Disdukcapil, 2025.

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil). “150,4 Ribu Penduduk Kota Pekanbaru Berpendidikan Tinggi pada Desember 2023.” Diakses dari: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/07/24/1504-ribu-penduduk-kota-pekanbaru-berpendidikan-tinggi-pada-desember-2023>.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. “2024 Investasi di Pekanbaru Serap Belasan Ribu Tenaga Kerja.” Diakses dari: <https://dpmptsp.pekanbaru.go.id/home/Promosi-Investasi/397/2024-Investasi-di-Pekanbaru-Serap-Belasan-Ribu-Tenaga-Kerja>.

Pemerintah Kota Pekanbaru. *Profil Wilayah Kota Pekanbaru*. Diakses 11 Mei 2025 dari: <https://www.pekanbaru.go.id/p/menu/profil-kota/wilayah-geografis>.

E. Wawancara

Wawancara dengan staf BPR Fianka Pekanbaru, Januari 2025.