

***PROCEDURE FOR CONTROLLING NON-PERFORMING
LOANS FOR THE MORTGAGE (KPR) PRODUCT AT PT
BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK. JAMBI
BRANCH OFFICE***

***PROSEDUR PENGENDALIAN KREDIT BERMASALAH
PRODUK KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) DI PT
BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk. KANTOR
CABANG JAMBI***

Jiestika Simamora ^{1)*}

Scheilla Aprilia Murnidayanti ²⁾

1) Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jambi, Jambi-Indonesia

2) Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jambi, Jambi-Indonesia

**) Korespondensi*

E-mail: jiestikajiestikasimamora@gmail.com¹⁾

ABSTRACT

This report aims to identify and analyze the procedures for controlling non-performing housing loans (KPR) at PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk., Jambi Branch Office. A non-performing loan occurs when a debtor fails to meet their obligations in accordance with a credit agreement, including principal and interest repayments. This study used a descriptive qualitative method. Primary data was obtained through observation and interviews with management and employees of the Collection Division, while secondary data was collected from books, journals, and other relevant literature. The results showed that the control of non-performing housing loans at the BTN Jambi Branch Office was carried out systematically through several stages: assessment of credit applications using the 5C principle, monitoring of payments through the WA Blast system, desk and Bale calls by BTN, persuasive billing through field visits, credit restructuring for eligible debtors, and legal action through collateral auctions for uncooperative debtors. The main obstacles include declining economic conditions of debtors, communication difficulties, low payment awareness, and guarantee certificate problems. To overcome these challenges, BTN carried out negotiations, grace period programs, credit takeovers, FLPP subsidies, and the execution of collateral auctions in collaboration with BTN Asset Management. As of April 2026, the NPL ratio of the BTN Jambi Branch Office is 0.78%, indicating that non-performing loans remain under control.

Keyword: *Non-Performing Loans, Procedures, Housing Loans, Collection Division, BTN.*

ABSTRAK

Laporan ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis prosedur pengendalian kredit bermasalah produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jambi. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan pimpinan serta karyawan bagian collection BTN KC Jambi, sedangkan data sekunder diperoleh dari jurnal ilmiah, buku, dan literatur yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian kredit bermasalah telah dilaksanakan secara sistematis melalui analisis 5C pada tahap pengajuan kredit, pemantauan pembayaran menggunakan WA Blast, desk call, dan Bale by BTN, penagihan melalui kunjungan lapangan, restrukturisasi bagi debitur yang masih memiliki prospek, serta pelelangan agunan bagi debitur yang tidak kooperatif. Kendala yang dihadapi meliputi penurunan kondisi ekonomi debitur, nomor telepon yang tidak aktif, rendahnya kesadaran dalam melakukan pembayaran tepat waktu, dan permasalahan sertifikat agunan di wilayah zona merah. Upaya penyelesaian dilakukan melalui negosiasi, grace period, take over kredit, subsidi pemerintah melalui FLPP, serta eksekusi lelang agunan melalui kerja sama dengan Asset Management BTN. Rasio NPL BTN KC Jambi per April 2026 sebesar 0,78% menunjukkan bahwa tingkat kredit bermasalah masih berada dalam kondisi terkendali.

Kata kunci: Kredit Bermasalah, Prosedur, Kredit Pemilikan Rumah, collection, BTN.

1. PENDAHULUAN

Roda perekonomian suatu negara sangat dipengaruhi oleh keberadaan sektor perbankan dan lembaga keuangan sebagai salah satu pilar utama. Perbankan memiliki peran strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi serta memenuhi kebutuhan transaksi keuangan masyarakat maupun pelaku usaha. Dalam sistem tersebut, bank berfungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan yang menghubungkan pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Fungsi intermediasi ini memungkinkan terjadinya aliran dana secara efektif sehingga mendukung peningkatan aktivitas ekonomi dan optimalisasi pengelolaan sumber daya keuangan masyarakat (Syata, 2023).

Sebagai lembaga keuangan, bank tidak hanya berperan sebagai tempat penyimpanan dana, tetapi juga sebagai penyalur dana dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1998, bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu produk kredit yang banyak diminati adalah Kredit Pemilikan Rumah (KPR), yang menjadi solusi bagi masyarakat untuk memiliki rumah dengan sistem pembayaran secara cicilan dalam jangka waktu tertentu. Skema ini memberikan kemudahan karena besaran angsuran disesuaikan dengan kemampuan finansial debitur sehingga akses kepemilikan rumah menjadi lebih terbuka (Rifka dkk., 2024).

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk merupakan salah satu bank yang memiliki fokus utama pada pembiayaan perumahan di Indonesia. Sebagai BUMN yang bergerak di bidang pembiayaan perumahan, Bank BTN berperan penting dalam mendukung program kepemilikan rumah bagi masyarakat, khususnya masyarakat berpenghasilan rendah. Sejak menjadi pelopor penyaluran KPR pada tahun 1974, BTN terus menunjukkan dominasi dalam pasar pembiayaan perumahan nasional. Namun demikian, tingginya penyaluran KPR juga diikuti dengan meningkatnya risiko kredit, terutama terkait kemampuan debitur dalam memenuhi kewajiban pembayaran angsuran.

Ketidakmampuan debitur dalam melunasi kewajiban kredit dapat menyebabkan terjadinya kredit bermasalah atau *Non Performing Loan* (NPL). Kondisi ini apabila tidak ditangani dengan baik dapat berdampak pada penurunan kinerja keuangan bank serta mengganggu stabilitas operasional perbankan (Putri *et al.*, 2023). Oleh karena itu, diperlukan adanya mekanisme pengendalian kredit bermasalah yang terstruktur dan sistematis. Pengendalian tersebut tidak hanya berupa kegiatan penagihan, tetapi juga mencakup proses pemantauan, identifikasi penyebab permasalahan, serta penyelesaian melalui pendekatan persuasif maupun hukum sesuai ketentuan yang berlaku.

Dalam pelaksanaannya, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Jambi memiliki divisi *collection* yang bertugas sebagai unit khusus dalam menangani kredit bermasalah. Divisi ini berperan sebagai negosiator sekaligus penagih piutang yang menyusun strategi penanganan kredit bermasalah, mulai dari tahap awal indikasi keterlambatan pembayaran hingga proses penyelesaian atau pemulihan kredit. Peran divisi *collection* menjadi sangat penting dalam menjaga kualitas aset bank serta memastikan keberlangsungan operasional pembiayaan.

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Jambi, masih ditemukan beberapa permasalahan dalam penanganan KPR. Di antaranya adalah keterlambatan pembayaran angsuran oleh debitur yang disebabkan oleh penurunan kemampuan finansial serta keterlambatan penerimaan pendapatan. Selain itu, terdapat pula kasus kredit macet di mana debitur tidak melakukan pembayaran dalam jangka waktu yang sangat panjang, namun tetap mengajukan permohonan keringanan kepada pihak bank. Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan kredit tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor ekonomi dan perilaku debitur.

Fenomena tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas mekanisme pengendalian kredit bermasalah yang telah diterapkan, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya di lapangan. Meskipun secara prosedural ketentuan KPR telah dijalankan sesuai standar operasional, namun masih terdapat tantangan dalam mengantisipasi dan menyelesaikan kredit bermasalah secara

optimal. Hal ini menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut mengenai pelaksanaan prosedur pengendalian kredit bermasalah pada produk KPR. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur pengendalian kredit bermasalah pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Jambi.

2. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kredit Pemilikan Rumah (KPR), serta pengendalian kredit bermasalah. Kajian ini digunakan sebagai dasar dalam memahami fenomena yang terjadi pada objek penelitian, yaitu prosedur pengendalian kredit bermasalah pada produk KPR di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Jambi.

Perbankan merupakan lembaga keuangan yang memiliki peran penting dalam sistem perekonomian sebagai lembaga intermediasi keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank berfungsi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana. Dalam praktiknya, bank tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan keuangan, tetapi juga sebagai agen pembangunan yang mendukung pertumbuhan ekonomi nasional melalui penyaluran kredit (Hartati, 2023).

Peran Bank dalam perekonomian mencakup fungsi sebagai *agent of trust*, *agent of development*, dan *agent of services*. Sebagai *agent of trust*, bank berlandaskan pada kepercayaan masyarakat dalam mengelola dana. Sebagai *agent of development*, bank berperan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi melalui penyaluran kredit. Sedangkan sebagai *agent of services*, bank menyediakan berbagai layanan keuangan seperti transfer, pembayaran, dan jasa Perbankan lainnya (Taswan, 2015).

Salah satu produk perbankan yang memiliki kontribusi besar dalam sektor pembiayaan adalah Kredit Pemilikan Rumah (KPR). KPR merupakan fasilitas kredit yang diberikan kepada masyarakat untuk pembiayaan kepemilikan rumah dengan sistem pembayaran angsuran dalam jangka waktu

tertentu. Produk ini bertujuan untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap kepemilikan rumah sekaligus mendorong pertumbuhan sektor properti dan ekonomi secara keseluruhan (Hasan & Kunci, 2024).

Dalam pelaksanaannya, pemberian kredit tidak terlepas dari risiko, salah satunya adalah risiko kredit. Risiko kredit merupakan risiko yang timbul akibat ketidakmampuan debitur dalam memenuhi kewajiban pembayaran kepada bank sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Risiko ini dapat berdampak pada penurunan kualitas aset bank dan mengganggu stabilitas keuangan apabila tidak dikelola dengan baik (OJK, 2021).

Risiko kredit dapat berkembang menjadi kredit bermasalah atau *Non Performing Loan* (NPL), yaitu kondisi ketika debitur tidak mampu membayar kewajibannya tepat waktu. Kredit bermasalah umumnya diklasifikasikan dalam kategori kurang lancar, diragukan, dan macet. Faktor penyebabnya dapat berasal dari faktor internal bank seperti kesalahan analisis kredit, maupun faktor eksternal seperti kondisi ekonomi dan kegagalan usaha debitur (Safitri *et al.*, 2024).

Untuk mengendalikan risiko tersebut, bank menerapkan manajemen risiko kredit yang mencakup proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko. Dalam konteks perbankan, pengendalian risiko kredit dilakukan melalui strategi mitigasi seperti monitoring debitur, restrukturisasi kredit, serta tindakan penagihan dan penyelesaian kredit bermasalah (OJK, 2016).

Khusus pada KPR, prosedur pemberian kredit dilakukan melalui beberapa tahap, mulai dari pengajuan, analisis kelayakan menggunakan prinsip 5C, keputusan kredit, hingga realisasi dan pembayaran angsuran. Dalam praktiknya, KPR juga memiliki risiko kredit macet yang dapat disebabkan oleh kondisi ekonomi debitur maupun faktor lainnya sehingga memerlukan penanganan yang sistematis oleh pihak bank (Ananda, 2023).

Penanganan kredit bermasalah dilakukan melalui berbagai langkah seperti peringatan dini, monitoring debitur, penjadwalan kembali (*rescheduling*), persyaratan kembali (*reconditioning*), dan

penataan kembali (*restructuring*). Langkah-langkah tersebut bertujuan untuk menjaga kualitas kredit dan meminimalkan potensi kerugian bank (Epriliyana, 2024).

Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu tersebut, dapat dipahami bahwa pengendalian kredit bermasalah merupakan aspek penting dalam menjaga kesehatan bank, khususnya pada produk KPR yang memiliki risiko tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis prosedur pengendalian kredit bermasalah pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Jambi.

3. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan secara sistematis prosedur pengendalian kredit bermasalah pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Jambi. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai proses pengendalian kredit bermasalah yang dilakukan oleh bank berdasarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Jambi melalui observasi dan wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat dalam proses pengendalian kredit bermasalah. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber pendukung seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, dokumen perusahaan, serta literatur lain yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas dan prosedur pengendalian kredit bermasalah pada produk KPR di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Jambi. Wawancara dilakukan kepada pimpinan dan karyawan yang terlibat dalam proses penanganan kredit bermasalah untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai prosedur yang diterapkan.

Selain itu, studi dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari dokumen, arsip, laporan, serta literatur yang berkaitan dengan penelitian guna mendukung dan memperkuat hasil analisis.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Data yang telah diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian dikumpulkan, diklasifikasikan, dianalisis, serta diinterpretasikan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai prosedur pengendalian kredit bermasalah pada produk KPR di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Jambi. Fokus penelitian ini adalah mengidentifikasi tahapan pengendalian kredit bermasalah, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta upaya penyelesaian yang dilakukan oleh pihak bank.

4. HASIL

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Jambi menerapkan pengendalian kredit bermasalah produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) melalui tahapan pencegahan, pemantauan, penanganan, dan penyelesaian kredit bermasalah. Pada tahap pencegahan, bank melakukan analisis kelayakan calon debitur melalui pemeriksaan dokumen, kemampuan pembayaran, dan mitigasi risiko kredit sebelum fasilitas KPR diberikan.

Dalam tahap pemantauan, bank memanfaatkan *WA Blast*, *desk call*, aplikasi *Bale by BTN*, dan *General System* (GS) untuk memonitor pembayaran angsuran debitur serta mengidentifikasi tingkat kolektibilitas kredit. Debitur yang mengalami keterlambatan pembayaran dikelompokkan ke dalam kategori Dalam Perhatian Khusus (DPK), Kurang Lancar, Diragukan, dan Macet sesuai tingkat risiko kreditnya.

Penanganan kredit bermasalah dilakukan oleh *Unit Collection* melalui pendekatan persuasif berupa kunjungan langsung, pembinaan debitur, dan penyampaian surat pemberitahuan. Debitur yang masih memiliki kemampuan dan itikad baik diberikan kesempatan untuk mengikuti program restrukturisasi kredit, penjadwalan ulang pembayaran, *grace period*, maupun *take over* kredit. Apabila

upaya tersebut tidak berhasil, penyelesaian dilakukan melalui pelelangan agunan oleh unit *Recovery Asset Sale* (RAS) sesuai ketentuan yang berlaku.

Penelitian juga menemukan bahwa kendala utama dalam pengendalian kredit bermasalah berasal dari penurunan kondisi ekonomi debitur, keterbatasan komunikasi akibat nomor telepon yang tidak aktif, rendahnya kesadaran pembayaran angsuran, serta permasalahan hukum terkait status agunan pada wilayah zona merah di Kecamatan Kotabaru, Kota Jambi.

Tabel 1 Penanganan Kredit Bermasalah pada Bank BTN Kecamatan Kota baru Kota Jambi

Aspek	Hasil Temuan
Pencegahan Kredit Bermasalah	Analisis kelayakan debitur dan mitigasi risiko sebelum kredit disetujui
Pemantauan Kredit	<i>WA Blast, desk call, Bale by BTN</i> , dan <i>General System</i> (GS)
Penanganan Kredit Bermasalah	Kunjungan lapangan, pembinaan, surat peringatan, dan restrukturisasi
Penyelesaian Kredit Macet	Pelelangan agunan melalui unit <i>Recovery Aset Sale</i> (RAS)
Kendala Utama	Kondisi ekonomi debitur, komunikasi tidak efektif, rendahnya kesadaran dan pembayaran.
Kondisi NPL April 2026	713 debitur bermasalah dengan rasio NPL sebesar 0,78%
Hasil Pelelangan	22 unit agunan berhasil dilelang

Sumber : Diolah Peneliti, 2026

Berdasarkan data posisi *Non-Performing Loan* (NPL) periode akhir April 2026, BTN Kantor Cabang Jambi mencatat 713 debitur bermasalah dengan rasio NPL sebesar 0,78%. Selain itu, sepanjang tahun 2025 Bank berhasil menyelesaikan kredit bermasalah melalui pelelangan 22 unit agunan. Data tersebut menunjukkan hasil implementasi pengendalian kredit bermasalah yang dilakukan oleh BTN Kantor Cabang Jambi selama periode penelitian.

5. PEMBAHASAN

Prosedur pengendalian kredit bermasalah pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Jambi dilaksanakan secara terstruktur melalui tahap pencegahan, pemantauan, penanganan, hingga penyelesaian kredit bermasalah. Melalui analisis kelayakan debitur sebelum kredit disetujui, bank berupaya memastikan bahwa calon debitur memiliki kemampuan dan kapasitas untuk memenuhi kewajiban pembayaran sesuai perjanjian kredit.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa seluruh proses pengendalian kredit bermasalah yang diterapkan oleh PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Jambi berlandaskan pada perjanjian kredit yang telah disepakati oleh bank dan debitur sejak awal akad kredit. Perjanjian kredit tidak hanya berfungsi sebagai dasar hukum pemberian kredit, tetapi juga menjadi instrumen utama dalam pengendalian risiko kredit. Ketentuan mengenai kewajiban pembayaran angsuran, denda keterlambatan, restrukturisasi kredit, hak bank terhadap agunan, serta langkah penyelesaian apabila debitur wanprestasi telah diatur secara jelas dalam perjanjian tersebut. Dengan demikian, setiap tindakan pengendalian yang dilakukan bank merupakan pelaksanaan hak dan kewajiban yang telah disepakati kedua belah pihak. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa perjanjian kredit memiliki peran sentral sebagai landasan hukum sekaligus instrumen pengendalian kredit bermasalah.

Dalam proses pemantauan kredit, BTN Kantor Cabang Jambi memanfaatkan teknologi digital melalui *WA Blast*, *desk call*, *aplikasi Bale by* BTN, dan *General System* (GS). Pemanfaatan teknologi tersebut menunjukkan bahwa pengendalian kredit tidak hanya dilakukan ketika terjadi tunggakan, tetapi juga melalui sistem pengawasan yang bersifat preventif. Temuan ini sejalan dengan pendapat Kasmir (2023) yang menyatakan bahwa pengawasan kredit secara berkelanjutan merupakan faktor penting dalam menjaga kualitas kredit dan mencegah peningkatan kredit bermasalah.

Penelitian ini juga menemukan bahwa pendekatan persuasif menjadi strategi utama dalam penanganan kredit bermasalah. Kegiatan kunjungan lapangan (*visit*), pembinaan, dan komunikasi

langsung dilakukan untuk mengetahui penyebab keterlambatan pembayaran serta mencari alternatif penyelesaian yang sesuai dengan kondisi debitur. Temuan ini mendukung penelitian V. Putri *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa efektivitas komunikasi antara bank dan debitur berpengaruh terhadap keberhasilan penyelesaian kredit bermasalah. Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa penyelesaian kredit bermasalah tidak hanya berorientasi pada penagihan, tetapi juga memperhatikan kondisi dan kemampuan debitur.

Selain pendekatan persuasif, BTN Kantor Cabang Jambi menerapkan restrukturisasi kredit sebagai upaya penyelamatan kredit bagi debitur yang masih memiliki kemampuan dan itikad baik untuk memenuhi kewajibannya. Restrukturisasi dilakukan melalui penyesuaian jadwal pembayaran, perpanjangan jangka waktu kredit, serta pemberian program keringanan tertentu. Hasil ini sesuai dengan teori restrukturisasi kredit yang menjelaskan bahwa penyelamatan kredit dapat dilakukan dengan memberikan keringanan pembayaran agar debitur mampu melanjutkan kewajibannya. Dari sisi perbankan, langkah ini juga berfungsi untuk menjaga kualitas kredit dan menekan peningkatan rasio *Non-Performing Loan* (NPL).

Fakta empiris yang ditemukan menunjukkan bahwa faktor ekonomi debitur menjadi kendala utama dalam pengendalian kredit bermasalah. Sebagian besar debitur KPR subsidi BTN Kantor Cabang Jambi berasal dari kelompok masyarakat berpenghasilan rendah hingga menengah sehingga perubahan kondisi ekonomi, penurunan pendapatan, maupun kehilangan pekerjaan dapat memengaruhi kemampuan pembayaran angsuran. Temuan ini sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa kondisi ekonomi debitur merupakan faktor dominan penyebab terjadinya kredit bermasalah pada sektor perbankan.

Selain faktor ekonomi, penelitian ini menemukan adanya kendala hukum terkait status agunan yang berada pada wilayah zona merah di Kecamatan Kotabaru, Kota Jambi. Kondisi tersebut menyebabkan proses penyelesaian kredit bermasalah melalui pelelangan atau eksekusi agunan menjadi lebih kompleks meskipun dokumen kepemilikan debitur telah lengkap. Temuan ini menunjukkan

bahwa efektivitas pengendalian kredit bermasalah tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal bank dan kemampuan debitur, tetapi juga oleh kondisi hukum serta karakteristik wilayah tempat agunan berada.

Berdasarkan data penelitian, rasio *Non-Performing Loan* (NPL) BTN Kantor Cabang Jambi pada April 2026 tercatat sebesar 0,78%. Angka tersebut menunjukkan bahwa tingkat kredit bermasalah masih berada pada kategori yang terkendali. Kondisi ini mengindikasikan bahwa mekanisme pengendalian yang diterapkan bank telah berjalan cukup efektif, mulai dari tahap analisis kredit, pengawasan digital, penagihan persuasif, restrukturisasi kredit, hingga penyelesaian melalui pelelangan agunan apabila diperlukan.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada temuan bahwa pengendalian kredit bermasalah pada produk KPR di BTN Kantor Cabang Jambi dilakukan melalui integrasi antara instrumen hukum berupa perjanjian kredit, pemanfaatan teknologi digital dalam pengawasan kredit, dan pendekatan persuasif dalam proses *collection*. Selain itu, penelitian ini mengidentifikasi adanya kendala spesifik berupa status agunan pada wilayah zona merah yang memengaruhi efektivitas penyelesaian kredit bermasalah. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pengendalian kredit bermasalah tidak hanya ditentukan oleh kebijakan internal bank, tetapi juga dipengaruhi oleh aspek hukum, teknologi, kondisi ekonomi debitur, dan karakteristik wilayah agunan.

6. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Jambi telah menerapkan pengendalian kredit bermasalah produk KPR secara terstruktur mulai dari tahap analisis kredit, pemantauan, penagihan, restrukturisasi, hingga penyelesaian kredit bermasalah. Seluruh proses tersebut berpedoman pada perjanjian kredit yang menjadi dasar hukum dalam pelaksanaan pengendalian dan penyelesaian kredit bermasalah. Penggunaan teknologi digital, pendekatan persuasif, dan program restrukturisasi terbukti mendukung efektivitas pengendalian kredit

sehingga rasio kredit bermasalah tetap terkendali. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pengendalian kredit bermasalah dipengaruhi oleh penerapan manajemen risiko yang baik, dukungan teknologi, serta kerja sama antara bank dan debitur.

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat konsep manajemen risiko kredit dan menunjukkan pentingnya peran perjanjian kredit sebagai instrumen pengendalian risiko. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi perbankan dalam meningkatkan efektivitas pengawasan dan penanganan kredit bermasalah. Penelitian ini masih terbatas pada satu kantor cabang dan satu jenis produk kredit, sehingga penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian pada cabang atau bank lain guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda. (2023). *Manajemen kredit perbankan dan risiko pembiayaan*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Epriliyana. (2024). *Strategi penanganan kredit bermasalah pada perbankan*. Bandung: Alfabeta.
- Hartati. (2023). *Dasar-dasar perbankan dan fungsi intermediasi keuangan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hasan dan Kunci. (2024). *Kredit kepemilikan rumah dan pembiayaan perumahan di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Kasmir. (2023). *Manajemen perbankan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2016). *Penerapan manajemen risiko pada bank umum*. Jakarta: OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2021). *Pedoman manajemen risiko kredit perbankan*. Jakarta: OJK.
- Putri, V., dkk. (2023). *Komunikasi dan efektivitas penanganan kredit bermasalah*. Jurnal Manajemen Keuangan, 8(2), 45–60.
- Putri, H. J., & Murhayati. (2025). *Metodologi penelitian kualitatif dalam bidang ekonomi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Rifka, dkk. (2024). *Analisis kredit kepemilikan rumah pada perbankan Indonesia*. Jurnal Ekonomi dan Perbankan, 10(1), 15–28.
- Safitri, dkk. (2024). *Risiko kredit dan pengelolaan NPL pada bank umum*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan, 12(3), 33–50.
- Syata. (2023). *Peran perbankan dalam pertumbuhan ekonomi*. Medan: Penerbit Universitas Sumatera Utara.
- Taswan. (2015). *Manajemen perbankan: Konsep dan aplikasi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.