

# **Pencegahan Kredit Macet Melalui Proses Negosiasi Dengan Debitur Pt Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Denpasar**

**K. Mira Adelia Putra<sup>1\*</sup>, Putri Ekaresty Haes<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, <sup>2</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial

<sup>1,2</sup>Universitas Pendidikan Nasional

e-mail: <sup>1</sup>miradeliabmc@gmail.com \*(*coresponding author*)

## **Abstrak**

Perbankan memiliki peran penting dalam pergerakan roda perekonomian nasional melalui dukungan pembiayaan dan merupakan media penghubung antara pemilik dana dan pengguna dana. Bank memiliki tugas untuk menghimpun dana dari masyarakat baik itu dalam bentuk simpanan maupun penyaluran kepada masyarakat berupa kredit. Akibat adanya pandemi Covid-19 banyak usaha terutama UMKM yang terdampak sehingga mengakibatkan terjadinya indikasi gagal bayar kredit oleh debitur PT. Bank Maybank Indonesia Tbk Kantor Cabang Denpasar. Pengabdian yang dilakukan penulis bertujuan untuk mencari solusi terhadap permasalahan indikasi gagal bayar yang dialami. Dengan proses negosiasi bersama debitur untuk mencari solusi pencegahan kredit macet diharapkan bisa mengatasi permasalahan yang terjadi. Pengabdian ini memberikan hasil berupa solusi terhadap indikasi gagal bayar debitur berupa restrukturisasi kredit yang akurat.

**Kata kunci:** Covid-19; kredit macet; negosiasi; perbankan

## **Abstract**

*Banking has an important role in the movement of the wheels of the national economy through financial support and is a liaison medium between fund owners and fund users. Banks have a duty to collect funds from the public, both in the form of deposits and distribution to the public in the form of credit. As a result of the Covid-19 pandemic, many businesses, especially MSMEs, were affected, resulting in indications of credit defaults by debtors of PT. Bank Maybank Indonesia Tbk Denpasar Branch Office. The author's dedication aims to find a solution to the problem of indications of default experienced. By negotiating with debtors to find solutions to prevent bad credit, it is hoped that the problems that occur can be overcome. This service provides results in the form of solutions to indications of debtor default in the form of accurate credit restructuring.*

**Keywords:** bad Credit; banking; Covid-19; negotiation

## I. PENDAHULUAN

Perbankan memiliki peran penting dalam pergerakan roda pembangunan ekonomi nasional melalui dukungan pembiayaan dan merupakan media penghubung antara pemilik dana dan pengguna dana. Penting halnya pemerintah selalu memberikan pengawasan dan pembinaan untuk menjaga agar lembaga perbankan Indonesia tetap melaksanakan fungsinya secara efektif dan efisien serta dapat melakukan persaingan dengan dunia persaingan global.

Bank mempunyai tujuan utama dalam transaksi berupa meningkatkan taraf hidup masyarakat [1]. Dalam kegiatannya, bank memiliki tugas untuk menghimpun dana dari masyarakat baik itu dalam bentuk simpanan maupun penyaluran kepada masyarakat sebagai tujuan peningkatan taraf hidup masyarakat.

Sistem perbankan Indonesia adalah sebuah tata cara, aturan-aturan dan pola bagaimana sebuah sector perbankan (dalam hal ini bank-bank yang ada) menjalankan usahanya sesuai dengan ketentuan (sistem) yang dibuat oleh pemerintah [2].

Pengertian biaya (cost) bahwa “Setiap perusahaan yang berorientasi bisnis bertujuan untuk memperoleh keuntungan. Dalam usaha mendapatkan keuntungan tersebut, perusahaan berusaha untuk menghasilkan keluaran (*output*) yang nilainya lebih tinggi dari pada masuknya (*input*). Untuk menghasilkan keluaran yang lebih tinggi dari nilai masukannya maka diperlukan alat untuk mengukur nilai masukan yang dikorbankan untuk menghasilkan keluaran. Alat yang dijadikan sebagai pengukur besarnya pengorbanan masukan untuk menghasilkan keluaran adalah biaya”.

Salah satu hal pokok yang wajib bank lakukan adalah pemberian kredit. Sebagai syarat pemberian kredit, maka bank perlu melakukan penilaian terhadap nasabahnya yang ingin mengajukan pinjaman kredit. Bank perlu mengetahui kepastian nasabah tersebut

apakah mampu untuk mengembalikan kredit yang diterimanya. Dalam hal ini akan banyak unsur risiko dan unsur ketidakpastian yang sangat memerlukan suatu pengamanan kredit. Hal ini diperlukan setidaknya untuk memperkecil risiko yang muncul atau bahkan menghilangkan risiko tersebut. Maka dari itu, peningkatan kualitas pengamanan kredit sangat perlu dilakukan untuk menghindari terjadinya kredit macet. Kredit bermasalah merupakan momok yang sangat menakutkan bagi lembaga keuangan terutama perbankan [3]. Kredit bermasalah ditinjau dari segi jenis aktiva produktif maka kredit digolongkan atas empat golongan berdasarkan kelancarannya, yaitu lancar, tidak lancar, diragukan, dan macet [4].

Masalah yang terjadi selama kegiatan pengabdian tidak lepas kaitannya dengan adanya pandemi Covid-19 yang membuat keuangan atau arus kas debitur tidak berjalan seperti biasanya dan mengalami penurunan. Kredit tidak lancar atau kredit macet biasanya disebabkan 2 hal yaitu karena terjadi miss atau kelalaian manajemen dan musibah yang tidak terduga terjadi kepada debitur atau terhadap kegiatan usaha debitur seperti adanya pandemi Covid-19. Pencegahan kredit bermasalah dilakukan dengan proses negosiasi bersama debitur salah satunya dengan capaian hasil restrukturisasi fasilitas. Pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas kredit terutama di masa pandemi Covid-19 dimana banyak usaha debitur yang terdampak dan berisiko terhadap penunggakan tagihan kredit yang mereka gunakan.

## II. SUMBER INSPIRASI

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan di PT. Bank Maybank Indonesia Tbk khususnya kantor cabang Denpasar. Dimana Maybank Denpasar merupakan tempat yang dapat membantu pengabdian untuk memperoleh dan mengaplikasikan data tentang Kredit SME (*Small Medium Enterprise*). Oleh karena itu pengabdian sangat antusias dalam kegiatan pengabdian.

Jika dikaitkan dengan kondisi pandemi Covid-19 yang mengharuskan pelaku usaha terutama pelaku UMKM untuk mematuhi kebijakan pemerintah terhadap pembatasan ruang gerak yang tentunya berpengaruh terhadap pendapatan para pelaku usaha. Debitur Bank Maybank Denpasar yang berprofesi sebagai pelaku usaha hampir sebagian besar terdampak hal tersebut dan berisiko terjadi gagal bayar pada fasilitas kredit yang mereka miliki. Pencegahan kredit melalui proses negosiasi penting dilakukan untuk mencegah terjadinya hal tersebut. Kegiatan pengabdian ini difokuskan pada penanganan kredit bermasalah pada debitur yang terindikasi gagal bayar. Kegiatan ini berlangsung dari tanggal 4 Juli sampai dengan 2 September 2022.

### III. METODE KEGIATAN

Kegiatan pengabdian ini tentang pencegahan kredit macet melalui proses negosiasi dengan debitur PT. Bank Maybank Indonesia Tbk kantor cabang Denpasar. Dimana dalam melakukan kegiatan negosiasi dengan debitur di titik beratkan kepada etika berkomunikasi yang dilakukan secara langsung dengan debitur. Kegiatan ini melibatkan beberapa pihak antara lain SME *Manager*, RO (*Relationship Officer*) dan debitur yang berkaitan. Tahap pertama dilakukan dengan membuat janji temu oleh tim Kredit SME (*Small Medium Enterprise*) dengan debitur, selanjutnya mencari inti permasalahan dan menemukan solusi atas permasalahan yang terjadi. Adapun proses pelaksanaan kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Ada indikasi tidak lancar atau keterlambatan pembayaran. Hal ini dapat dilihat dari data yang diperoleh dari pihak bank.
2. Tim RO (*Relationship Officer*) akan menghubungi debitur masalah keadaan usaha saat ini, apa yang menyebabkan debitur mengalami tunggakan tagihan dan *update* perkembangan usaha debitur.

3. Selanjutnya tim RO (*Relationship Officer*) bersama debitur akan mencari solusi terhadap restruktur pengurangan beban untuk debitur (jika terjadi penurunan ekonomi) dan restruktur pengetatan fasilitas (jika terjadi kelalaian manajemen) atau eksekusi jaminan ketika debitur sudah dinyatakan gagal bayar atau Wanprestasi.
4. Setelah melakukan proses negosiasi dan mendapat kesimpulan melalui proses restruktur maka tim RO (*Relationship Officer*) akan meminta ulang laporan keuangan terbaru usaha debitur dan perbarui proposal debitur. Hal ini untuk mengetahui lebih jelas laporan terupdate.
5. Selanjutnya tim RO (*Relationship Officer*) akan mengajukan pengajuan restruktur ke komite kredit dan meminta persetujuan.
6. Jika sudah mendapat persetujuan komite kredit, setelah itu dilakukan proses akad.
7. Proses restruktur selesai dan selama 1 tahun pertama debitur dalam masa pemantauan. Jika dirasa sudah lancar, maka di tahun berikutnya pembayaran debitur dinyatakan sudah normal.

### IV. KARYA UTAMA

Dalam pencegahan kredit macet atau kredit tidak lancar adalah dengan proses negosiasi (Gambar 1 dan 2). Selama proses negosiasi dilakukan, kreditur harus bisa mencari solusi terbaik sebagai bahan pencegahan kredit yang hampir diklasifikasikan gagal bayar agar tidak mengganggu pendapatan perusahaan. Kegiatan ini juga menghasilkan karya utama yaitu dapat membantu meringankan beban debitur dengan pengurangan suku bunga dan perpanjangan jangka waktu kredit dengan metode restrukturisasi. Pihak PT. Bank Maybank Indonesia Tbk khususnya kantor cabang Denpasar sangat antusias karena dengan pengabdian ini dapat membantu langkah-langkah pencegahan kredit macet yang telah dialami oleh pihak bank.



Gambar 1. Negosiasi dengan Debitur ‘Gangga Coffee’



Gambar 2. Negosiasi dengan Debitur ‘Kayumanis Sanur Private Villa and Spa’

## V. ULASAN KARYA

Hasil dari kegiatan pengabdian yang dilakukan berupa proses negosiasi dengan debitur Bank Maybank Indonesia kantor cabang Denpasar adalah berupa kestabilan pembayaran cicilan oleh debitur yang sebelumnya rutin menunggak.

### 1. Analisis keadaan debitur.

Wawancara dengan debitur mendapatkan hasil bahwa disaat pandemi Covid-19 pelaku usaha yang khususnya bergantung pada pariwisata tidak bisa melakukan apa-apa selain berusaha bertahan dengan keadaan. Sejalan dengan informasi yang didapat sebelumnya bahwa peningkatan kredit bermasalah mulai meningkat di bulan April 2020 pasca mulai mewabahnya Covid-19 di Indonesia [5].

Omset usaha yang kian selalu mengalami penurunan ditambah kedatangan wisman yang tidak

pasti jumlahnya membuat pelaku usaha kesulitan memprediksi keberlangsungan usaha mereka apakah akan tutup secara permanen atau mencoba beroperasi kembali dengan normal. Hal ini tentunya berdampak pada kelancaran pembayaran kredit yang dilakukan oleh debitur.

### 2. Proses negosiasi

Negosiasi yang dilakukan diharapkan dapat memberikan keuntungan kedua belah pihak baik itu dari pihak kreditur maupun debitur. Melalui proses negosiasi ini memberikan solusi restrukturisasi suku bunga dan perpanjangan jangka waktu kredit yang meminimalisir terjadinya kredit macet atau gagal bayar oleh debitur. Sependapat dengan informasi yang didapat penulis bahwa restrukturisasi kredit merupakan upaya penting dalam menghindari kerugian yang lebih besar [4].

## VI. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pencegahan kredit macet melalui proses negosiasi menunjukkan:

1. Terdapat beberapa debitur PT. Bank Maybank Indonesia Tbk Kantor Cabang Denpasar yang terindikasi mengalami penunggakan pembayaran kredit.
2. Penyebab terjadinya penunggakan karena keadaan usaha debitur yang mengalami penurunan pendapatan karena terdampak pandemi Covid-19.
3. Debitur yang terindikasi mengalami keterlambatan pembayaran maka akan dihubungi oleh pihak RO (*Relationship Officer*) mengenai keadaan usaha dan penyebab keterlambatan pembayaran dan dilakukan proses negosiasi untuk restruktur kredit.

## VII. DAMPAK DAN MANFAAT KEGIATAN

Sebelum melakukan proses negosiasi, beberapa debitur terindikasi gagal bayar akibat tercatat rutin menunggak bahkan dalam beberapa bulan. Dan setelah dilakukan proses negosiasi dengan hasil akhir restrukturisasi suku bunga dan jangka waktu cicilan, memperoleh hasil bahwa terdapat perubahan pembayaran kewajiban debitur dan membantu memperbaiki neraca perusahaan.

Proses negosiasi yang dilakukan dalam kegiatan pengabdian ini bisa berlangsung selama 2 sampai 3 jam bahkan lebih dan dilakukan melalui pendekatan komunikasi secara langsung dengan debitur. Hal ini juga dilakukan sebagai upaya pencarian solusi untuk debitur dan bank agar kedua belah pihak sama-sama mendapat jalan tengah yang tetap saling menguntungkan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu didapat bahwa upaya penyelesaian kredit bermasalah ditujukan agar dapat meminimalisir dan membantu meringankan nasabah dalam menyelesaikan kreditnya [6].

Maka dari itu *output* yang diharapkan adalah debitur bisa lebih mempersiapkan diri terhadap kewajiban yang dimiliki terutama setelah dilakukan restrukturisasi. Diharapkan Tim SME (*Small Medium Enterprise*) khususnya *Relationship Officer* melakukan *maintain* atau pengawasan lebih *intens* kepada debitur. Terlebih pada kondisi pandemi seperti saat ini, dinyatakan banyak usaha yang terdampak dan pastinya akan berimbas pada fasilitas pinjaman yang diberikan. Pengawasan yang rutin terhadap usaha debitur dapat membantu tim untuk mengantisipasi jika akan terjadi penunggakan atau gagal bayar oleh debitur.

## VIII. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adiyadnya, M.S.P dan Suardika, I.W. 2022. Strategi Penanggulangan Kredit Macet di Era Pandemi Covid-19 pada PT. Bpr Desa Sanur. Prosiding Seminar Regional Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 1(1):129-138.
- [2] Pasaribu, V.L.D., Agrasadya, Shabrina, N., dan Krisnaldy. 2020. Penyuluhan Hukum Penggunaan Debtcollector dalam Penyelesaian Kredit Macet pada Kelurahan Medang Kecamatan Pagedangan Kabupaten Tangerang. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 1(1):177-180.
- [3] Sujana, I.N dan Wesna, P.A.S. 2020. Peningkatan Kesadaran Hukum Masyarakat Desa Adat Kukuh Karangasem Terhadap Dampak Covid-19 dalam Penyelesaian Kredit Bermasalah pada Praktek Lembaga Perkreditan Desa. *Journal of Community Service*, 3(1):42-49.
- [4] Gifary, A.O.A dan Baftim, F. 2021. Restrukturisasi Kredit Bank Bermasalah dan Aspek Hukumnya. *Jurnal Lex Privatum*, 9(1):22-29.

- [5] Munandar, A., Alwi, Nurhayati, N., dan Herman. 2021. Analisis Besarnya Kredit Bermasalah Selama Masa Pandemi Covid-19 Pada Perusahaan Financial Technology (Fintech). Jurnal DJM, 4(2):184-192.
- [6] Misral, M dan Rahmayanti, S. 2022. Dampak Covid 19 Terhadap Kredit Bermasalah Pada Program Relaksasi Kredit Pt. Bri Kc Tuanku Tambusai. Jurnal Akuntansi dan Ekonomi, 12(1):114-123.

### **IX. UCAPAN TERIMA KASIH**

Kegiatan pengabdian masyarakat dalam bentuk pemberian negosiasi terhadap debitur yang terindikasi gagal bayar ini terlaksana dengan lancar dan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak Bank Maybank Indonesia Tbk Kantor Cabang Denpasar yang bersedia menerima penulis untuk melakukan kegiatan pengabdian dan memperoleh banyak ilmu selama kegiatan berlangsung. Serta tidak lupa, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada Universitas Pendidikan Nasional atas dukungan dan kesempatan yang diberikan sehingga kegiatan pengabdian masyarakat ini berjalan sesuai dengan yang diharapkan.