

**EFEKTIVITAS PENYELESAIAN KREDIT MACET PADA KREDIT
KONSUMTIF DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA
KANTOR CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan
untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

Chamud Abdul Aziz
NIM: E20181136

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JUNI 2024**



**EFEKTIVITAS PENYELESAIAN KREDIT MACET PADA KREDIT
KONSUMTIF DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA
KANTOR CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan
untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh :

Chamud Abdul Aziz
NIM: E20181136

Disetujui Dosen Pembimbing :

Dr. Nurul Widyawati Islami R. S.Sos., M.Si.
NIP. 197509052005012003

EVEKTIFITAS PENYELESAIAN KREDIT MACET PADA KREDIT
KONSUMTIF DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR
CABANG JEMBER

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Kamis
Tanggal : 13 Juni 2024

Tim Penguji

Ketua Penguji

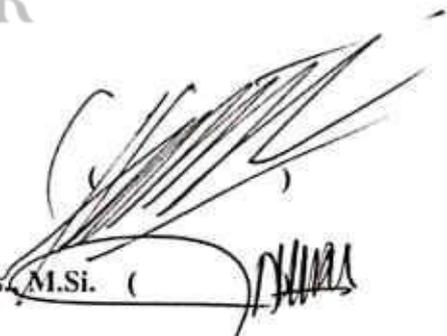

Sofiah, M.E.
NIP.199105152019032005

Sekretaris


Suprianik, S.E., M.Si.
NIP.198404162019032008

Anggota:

1. Prof. Dr. Moch. Chotib, S.Ag., M.M., CPE.

2. Dr. Hj. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos., M.Si. ()

Menyetujui

Deputi Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Ubaidillah, M.Ag.
NIP.196812261996031001



MOTTO

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُبَ
بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ۚ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ ۚ فَلْيَكْتُبْ
وَلْيَمْلِكِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا 

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, ketika kamu bermuamalah (hutang piutang) tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis diantara kamu menuliskannya dengan jujur. Janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah telah mengajarkannya, maka hendaklah dia menulis” QS. Al Baqarah,282

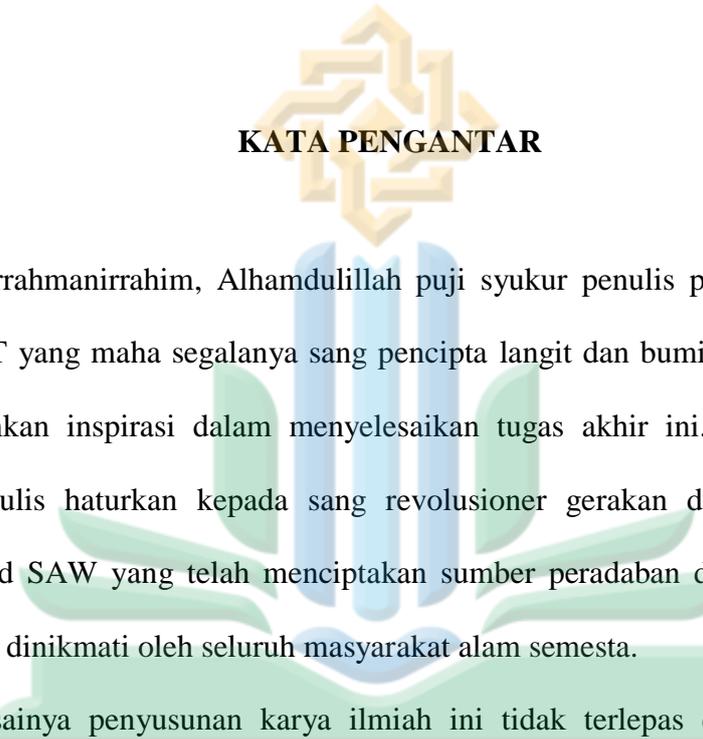
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah kehadiran-Mu Ya Allah untuk menyelesaikan masa studi di Institut Agama Islam Negeri Jember. Saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kepada Bapak Shoimun dan Ibu Insiyah selaku orang tuaku tersayang, tercinta, yang selalu mendo'akanku, membimbingku, dan telah memberikan kasih sayang yang tak terhingga serta dukungan moral maupun materi untuk keberhasilanku beserta seluruh keluargaku tercinta.
2. Kepada Mbak Elis dan Mas Amim selaku keluarga kandung saya yang selalu memberikan support baik finansial maupun doa terbaik buat saya..
3. Kepada kakak, nenek, adek, dan saudaraku yang selalu mendo'akanku, memberikan ilmu baik, menyayangi, dan mendidik saya untuk bisa bermanfaat bagi orang lain.
4. Kepada Orang terdekat saya yang selalu menyupport dan mendoakan, tersayang dan keluarga balung yang telah memsupport dan membuat saya semakin lebih baik dan beriman.
5. Kepada beliau para Guru, Ustad/ustadzah ku mulai sejak lahir sampai akhir hayat yang sudah memberikan ilmunya dan semoga bisa bermanfaat kepada orang lain.
6. Kepada Teman-teman Perbasaga, santri Ikamada, Ikatan Mahasiswa Banyuwangi (IMABA 18) dan Almamater UIN KHAS Jember.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang maha segalanya sang pencipta langit dan bumi yang senantiasa mengilhamkan inspirasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada sang revolusioner gerakan dunia nabi besar Muhammad SAW yang telah menciptakan sumber peradaban dengan masalah yang dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat alam semesta.

Selesainya penyusunan karya ilmiah ini tidak terlepas dari keterlibatan pihak-pihak baik langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, sebagai bentuk penghargaan, penulis haturkan terimakasih banyak yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M.CPEM, selaku Rektor UIN KHAS Jember yang telah memberikan fasilitas selama berada di UIN KHAS Jember sekaligus dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.
3. Ibu Dr. M.F Hidayatullah, S.H.I., M.S.I, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menyetujui hasil skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Tim penguji skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari harapan yang sempurna, kekurangan pasti ada di dalamnya, penulis menyusunnya berdasarkan kemampuan yang ada dan untuk menyempurnakan tentu tidak lepas dari kritikan dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis hanya berharap ridho Allah SWT semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat dan barokah di dunia dan akhirat khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya. Aamiin Allahumma Aamiin.

Jember, Juni 2024
penulis
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



ABSTRAK

Ckhamud Abdul Aziz, Prof. Dr. Hj. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos., M.Si, 2024: Epektifitas Penyelesaian Kredit Macet Pada Kredit Konsumtif Di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember (Studi Bank Btn Kc Jember).

Dalam dunia perbankan saat ini, pelanggan tidak hanya sumber pendapatan mereka saja, namun ada suatu kegiatan pemeliharaan hubungan dan meningkatkan administrasi yang dibangun melalui Epektifitas Penyelesaian Kredit Macet Pada Kredit Konsumtif.

Fokus penelitian pada penelitian skripsi ini yaitu:1) Bagaimana Epektifitas Penyelesaian Kredit Macet Pada Kredit Konsumtif Di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember?. 2) Bagaimana Bentuk Penyelesaian Kredit Macet Pada Kredit Konsumtif Di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember?.

Tujuan penelitian ini untuk 1) Untuk Mengetahui Epektifitas Penyelesaian Kredit Macet Pada Kredit Konsumtif Di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember 2) Untuk Mengetahui Bentuk Penyelesaian Kredit Macet Pada Kredit Konsumtif Di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember.

Penelitian skripsi ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian *Fields Research* menggunakan pendekatan deskriptif. Penentuan informan menggunakan Teknik *Purposive*. Pengumpulan data dilakukan dengan Teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber.

Untuk mengidentifikasi masalah tersebut, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini termasuk katageri penelitian lapangan. Penelitian ini merupakan bentuk penelitian yang merupakan format deskriptif kualitatif yaitu suatu kejadian peristiwa yang terjadi pada masa sekarang.

Penelitian ini memperoleh kesimpulan: 1. Jadi dalam terjadinya kredit macet itu dikarenakan adanya dua faktor yang paling utama dalam terjadinya kredit macet yaitu faktor internal dan faktor eksternal, faktor internal itu seperti kedisiplinan, kelalaian dan lainnya, sedangkan faktor eksternal itu seperti kesengajaan maupun ketidaksengajaan oleh nasabah. 2. Bentuk atau strategi penyelesaian pada bank tabungan negara kantor cabang jember dalam menuntaskan atau menangani pembiayaan kredit konsumtif (KPR) bermasalah atau macet terhadap debitur yang memiliki niat iktikad baik yaitu dengan melakukan pembinaan dasar debitur, melakukan restrukturisasi, denda dan pengambilan aset debitur.

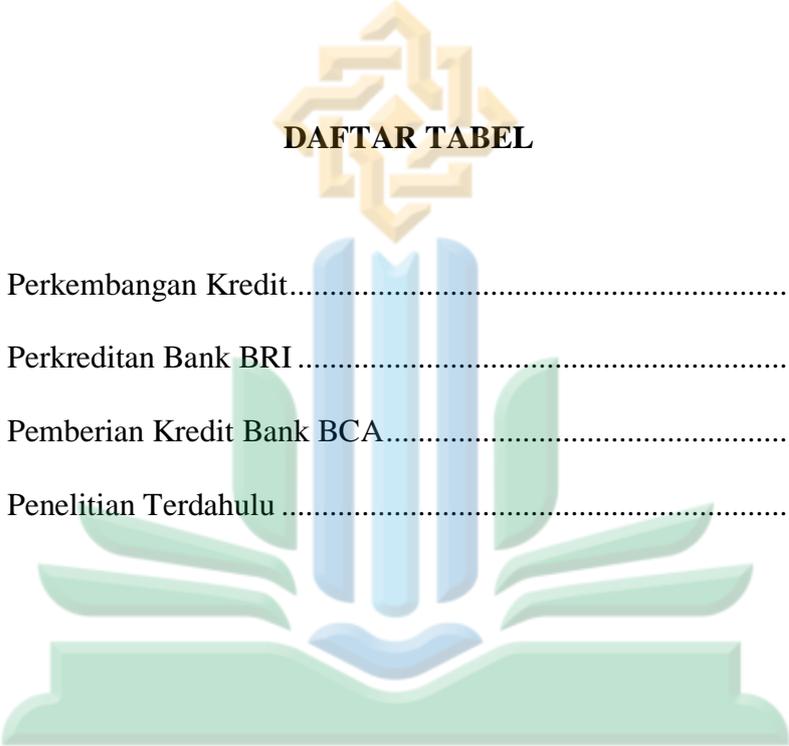
Kataa kunci : Epektifitas, Penyelesaian Kredit Macet Pada Kredit Konsumtif (KPR)



DAFTAR ISI

| | |
|------------------------------------|-------------|
| HALAMAN COVER | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGHESAHAN | iii |
| MOTTO | iv |
| PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| ABSTRAK | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DATAR GAMBAR | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Fokus Penelitian | 11 |
| C. Tujuan Penelitian | 12 |
| D. Manfaat Penelitian | 12 |
| E. Dafinisi Istilah | 15 |
| F. Sistematika Pembahasan | 17 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 18 |
| A. Penelitian Terdahulu | 18 |
| B. Kajian Teori | 33 |
| 1. Efektivitas | 33 |

| | |
|---|------------|
| 2. Penyelesaian | 36 |
| 3. Kredit | 42 |
| 4. Kredit Macet | 48 |
| 5. Kredit Konsumtif | 53 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 60 |
| A. Pendektan dan Jenis Penlitian | 60 |
| B. Lokasi Penlitian | 61 |
| C. Subjek Penlitian | 62 |
| D. Tehnik Pengumpualan Data | 63 |
| E. Analisis Data | 66 |
| F. Keabsahan Data | 69 |
| G. Tahap-tahap Penelitian | 69 |
| BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS | 72 |
| A. Gambaran Obyek Penelitian | 72 |
| B. Penyajian Data dan Analisis | 78 |
| C. Pembahasan Temuan | 84 |
| BAB V PENUTUP | 101 |
| A. Kesimpulan | 101 |
| B. Saran | 102 |
| DAFTAR PUSTAKA | 103 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |



DAFTAR TABEL

| No. | Uraian |
|--|--------|
| Tabel 1.1 Perkembangan Kredit..... | 7 |
| Tabel 1.2 Perkreditan Bank BRI..... | 9 |
| Tabel 1.3 Pemberian Kredit Bank BCA..... | 10 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 29 |

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Tabungan Negara KC Jember..... 76



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
- Lampiran 2 : Matrik Penelitian
- Lampiran 3 : Pedoman Wawancara Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian Skripsi
- Lampiran 5 : Surat Selesai Penelitian Skripsi
- Lampiran 6 : Jurnal Kegiatan Penelitian
- Lampiran 7 : Dokumentasi
- Lampiran 8 : Biodata Penulis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



BAB I

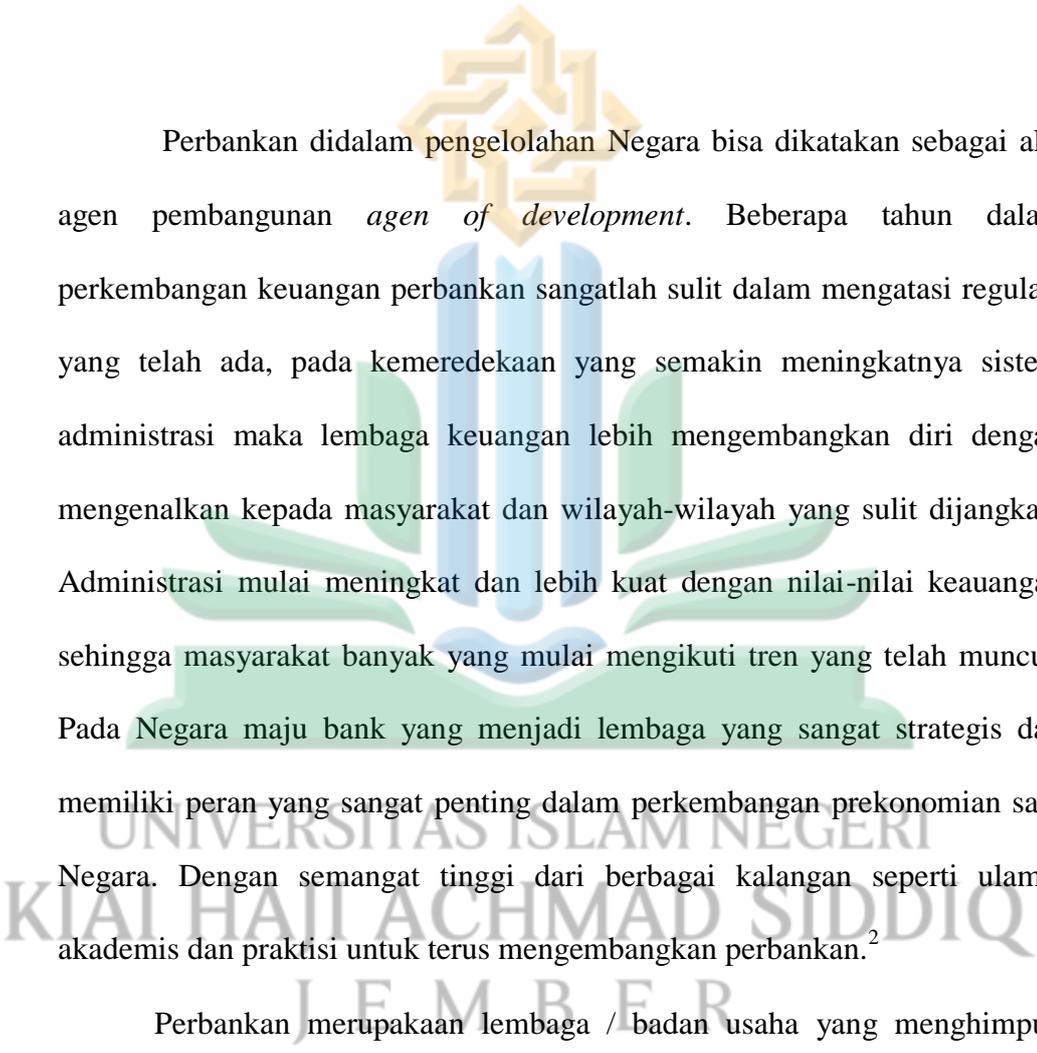
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu faktor berperan didalam pembangunan bangsa adalah perusahaan perbankan. Hal ini juga disebabkan karena beberapa fungsi utama perusahaan perbankan itu sendiri yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan mengembalikannya kembali atau menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan lainnya adalah fungsi utamanya. Intermediasi keuangan adalah nama yang umum untuk fungsi ini. Industri keuangan berkembang dengan kecepatan yang lebih sangat tinggi dari sebelumnya, dan masyarakat menjadi lebih sadar akan nilai-nilai keuangan perbankan yang lebih tinggi dan mulai mengikuti tren modern yang muncul dengan pertahunnya.

Di Indonesia, peningkatan kualitas pelayanan kegiatan keuangan, seperti menghimpun dana dan menyalurkan dana, yang juga sering dilakukan oleh masyarakat di era modern seperti ini merupakan salah satu dasar kegiatan, prekonomian dibalik berkembangnya lembaga keuangan. Bank merupakan lembaga yang sangat strategis di negara maju dan memainkan peran penting dalam pengelolaan administrasi keuangan pada beberapa lembaga kecil umkm di dalam meningkatkan kualitas keuangan, situasi ini ditandai dengan antusiasme diberbagai kalangan, termasuk diakademisi, pengelolaan praktisi, dan sektor akademisi, untuk terus bisa mengembangkan lembaga keuangan perbankan yang lebih baik.¹

¹ Kasmiir, Dasar-dasar Perbankan, Jakarta : PT. Radja grafindo persada,2008.



Perbankan didalam pengelolaan Negara bisa dikatakan sebagai alat agen pembangunan *agen of development*. Beberapa tahun dalam perkembangan keuangan perbankan sangatlah sulit dalam mengatasi regulasi yang telah ada, pada kemerdekaan yang semakin meningkatnya sistem administrasi maka lembaga keuangan lebih mengembangkan diri dengan mengenalkan kepada masyarakat dan wilayah-wilayah yang sulit dijangkau. Administrasi mulai meningkat dan lebih kuat dengan nilai-nilai keuangan sehingga masyarakat banyak yang mulai mengikuti tren yang telah muncul. Pada Negara maju bank yang menjadi lembaga yang sangat strategis dan memiliki peran yang sangat penting dalam perkembangan prekonomian satu Negara. Dengan semangat tinggi dari berbagai kalangan seperti ulama, akademis dan praktisi untuk terus mengembangkan perbankan.²

Perbankan merupakan lembaga / badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka maningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Pengimplementasian menghimpun ddana dari masyarakat dilakukan dalam bentuk simpanan giro, tabungan dan deposito. Kegiatan menyalurkan dana dilakukan berupa pemberian pinjaman atau kredit kepada masyarakat. Perbankan ialah bank yang melaksanakan kegiatan secara konvensional dan modern berdasarkan prinsip yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan pusat Bank Indonesia, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Penyelesaian yang benar-benar dibutuhkan masyarakat dan konsumen yaitu bentuk layanan

² Kaasmir, Dasaar-dasaar Perbankan. Ed.9 Jakarta : PT. Radja Grafiindo Persero, 2011. 4-6

yang memenuhi harapan pelanggan dan penyedia. Dari segi keragaman produk, industri perbankan sendiri berkembang dengan kecepatan yang semakin pesat dan modern.

Teknologi bank sangat baik untuk menyediakan produk dan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan setiap nasabah yang dalam hal ini merupakan pengguna jasa perbankan konsumen. Industri keuangan, khususnya perbankan, dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Ada beberapa tata cara dan pengaturan kredit macet yang dituangkan dalam Undang-Undang No.10 tahun 1998 yang dimana hal tersebut menganut semua hak dan kewajiban terkait kredit macet dapat ditemukan di sini.³ Dalam perbankan juga dapat diritikan oleh beberapa pendapat untuk lembaga yang mengembangkan dalam bidang administrasi dan memberikan suatu apresiasi untuk masyarakat yang mempunyai keuangan yang kurang baik, selain itu juga bisa membantu pengusaha kecil yang dimana masih membutuhkan arahan atau ajaran terkait mengelola keuangan dengan naungan lembaga keuangan bank.

Selain itu, aturan hukum kredit macet ini juga mengatur cara mengatasi kredit macet di lingkungan perbankan. Pada Undang-undang No. 20 (Pasal 20) Dalam Pasal 4 Tahun 1996, termasuk hak tanggungan atas tanah dan hal-hal yang berkaitan dengan tanah atau bangunan. Selain itu, kreditur berhak mengeksekusi benda jaminan jika debitur wanprestasi. Para kreditur yang menjadi pemegang jaminan termasuk dalam aturan ini. Dalam hal ini, kreditur debitur berhak menjual barang jaminan secara lelang untuk

³ Republik Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor:7/2/PBI/2015 Tentang Penilaian Kualitas Aktiva Bank Umum

pelunasan utang debitur. Hal ini dilakukan karena debitur gagal melunasi utang yang diperjanjikan. Lebih tepatnya, aturan kredit macet diatur dalam Pasal 15 ayat 3.No. 29 UU42 Tahun 1999, yang mengatur tentang perkreditan.⁴ Disebutkan bahwa apabila debitur melakukan wanprestasi, kreditur berhak mengeksekusi.⁵

Efektivitas dalam teori merupakan *statement* bentuk suatu ukuran penyelesaian berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi atau lembaga dalam mencapai tujuannya, apabila suatu organisasi atau lembaga berhasil mencapai tujuannya maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Dari berbagai macam produk lembaga yang diterapkan dalam masyarakat itu harus ada evaluasi efektifitas dalam meningkatkan kinerja lembaga.⁶

Kredit bermasalah yang juga dikenal dengan kredit macet merupakan suatu kredit yang sulit untuk dilunasi karena faktor atau kondisi yang tidak dapat dikendalikan oleh debitur. Kepalitan usaha debitur yang merupakan salah satu faktor yang menyebabkan kerugian kredit karena menghalangi debitur dari pelunasan atau pelunasan kredit yang digunakan sebagai modal. Kredit macet juga dapat terjadi sebagai akibat dari kurangnya upaya bank untuk memperbaiki pedoman kredit bermasalah. Memang dalam hal utang piutang sangatlah rumit ketika dilihat atau dikaitkan dengan syariat-syariat ekonomi islam. Hal itu juga memberikan debitur dapat mecaet dalam melunasi tanggungan yang sesuai perjanjian yang sudah disepakati oleh

⁴ Republik Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor:7/2/PBI/2015 Tentang Penilaian Kualitas Aktiva Bank Umum

⁵ Kasmiir, Dasar-dasar Perbankan. 5.

⁶ <http://literaturbook.blogspot.co.id/2014/12/pengertian-efektivitas-dan-landasan.html>.

kedua belah pihak, maka dari itu untuk pihak internal perusahaan lebih memberikan edukasi yang lebih baik agar semua debitur bisa melunasi dengan lancar dan baik sesuai prosedur yang ada.⁷

Kredit konsumtif yaitu uang yang diberikan sebagai kredit atau pinjaman dan bukan untuk hal-hal yang menghasilkan kebutuhan atau keinginan. Mengajukan pinjaman dengan tujuan konsumtif tidak dapat menghasilkan keuntungan atau hasil apa pun. Kredit konsumtif juga memiliki tingkat bunga yang lebih tinggi daripada kredit investasi karena besar risikonya. Hal ini didukung oleh informasi dari statistik industri perbankan Indonesia yang dirilis OJK pada September tahun lalu. Berdasarkan data tersebut, kredit investasi memiliki sudut bunga sebesar 11,62 persen, sedangkan kredit konsumsi memiliki sudut bunga sebesar 13,72 persen.⁸

Kebijakan perkreditan harus mengatur penyelesaian kredit bermasalah dan memastikan dilakukan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku. Sesuai dengan peraturan Bank Indonesia No. 57, Menurut 7/2/PBI/2005, kualitas kredit restrukturisasi berikut dikategorikan diragukan sebagai berikut:

1. Sebagian besar kurang lancar untuk kredit yang sebelumnya dikategorikan buruk atau tidak pasti;
2. Kredit yang sebelumnya tergolong lancar, memerlukan perhatian khusus, atau kurang lancar tidak mengalami peningkatan kualitas.⁹

⁷ Kasmiir, Dasar-dasar Perbankan. Jakarta : PT. Raja grafinndo persada. 92-94.

⁸ Kasmir, Dasar-dasar Perbankan, 102.

⁹ Rpublik Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor:7/2/PBI/2015 Tentang penilaian kualitas aktiva bank umum.

Istilah arab yang sering digunakan untuk pembahasan hutang piutang atau Kredit macet seperti *al-qard* dan *al-dain* (jamaknya *al-duyun*). Memang dalam penafsiran yang secara global atau umum utang piutang itu mencakup transaksi jualbeli dan sewa-menyewa yang dilakukan oleh kedua belah pihak dengan secara tidak tunai (kontan). Kegiatan transaksi seperti ini dalam fiqh dinamakan tadayun atau mudayanah. *Al-qard* ketika diartikan dengan secara bahasa yang berarti potongan, itulah yang merupakan suatu hal pemberian untuk sesuatu yang diberikan sebagai kebutuhan modal usaha. Hal itu disebut sebagai *qard* sebab ketika seseorang yang memberikannya sebagai modal usaha maka hal itulah terputus atau terpotong. Dan begitupun sudah dijelaskan dalam al-quran yang mendasari kredit (*Qard*) atau hutang piutang, allah berfirman dalam Al-baqarah juz 2 ayat 245:

مَنْ ذَا الَّذِي يُقْرِضُ اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضْعِفُهُ لَهُ أَمْعَافًا كَثِيرَةً وَاللَّهُ

يَقْبِضُ وَيَبْضُطُ وَإِلَيْهِ تُرْجَعُونَ

Artinya: “siapakah yang mau memberi pinjaman kepada allah, pinjamannya yang baik (menafkahkan hartanya dijalan allah), maka allah akan melipat gandakan pembayaran kepadanya dengan lipat ganda yang lebih banyak. Dan allah menyempitkan dan melapangkan (rizki) dan kepadanya lah kamu akan dikembalikan”¹⁰

Menurut peraturan Bank Indonesia No.57,7/2/PBI/2005 yang cenderung dianggap bahwa pembangunan untuk bisa kembali kredit dan dapat diterapkan untuk semua klasifikasi kualitas kredit, mulai dari kredit lancar (klasifikasi 1 hingga klasifikasi buruk 5). kenyataan bahwa banyak peraturan yang secara jelas mengatur restrukturisasi kredit ini, masih ada

¹⁰ Ghufron A Mas'adi, Fiqh Muamallah Kontekstual (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002) 169

banyak lembaga bank yang tidak melaksanakan dan melanggar aturan tersebut. Aturan tersebut bisa dikatakan bahwa untuk debitur harus mentaati ketentuan yang telah diputuskan oleh pihak internal perusahaan. Belum adanya landasan teori yang relevan untuk mengkaji permasalahan hukum seputar penerapan ketentuan restrukturisasi kredit untuk penyelamatan dan penyelesaian kredit bermasalah pada kredit perbankan menimbulkan masalah yang perlu dibahas. Hal yang baru diselesaikan dengan baik terkait perkreditan perbankan juga akan menimbulkan beberapa aspek yang dimana dapat memberikan edukasi pada masyarakat awan dengan hal tertentu lainnya.¹¹ Dan juga beberapa lembaga perusahaan keuangan yang memberikan pinjaman atau kredit kepada masyarakat, dan untuk perkembangan pertahunnya dapat dikalkualasi dengan baik, inilah beberapa persen perkembangan pinjaman atau kredit yang telah diberikan kepada masyarakat terkait pinjaman atau kredit dalam konsumtif.

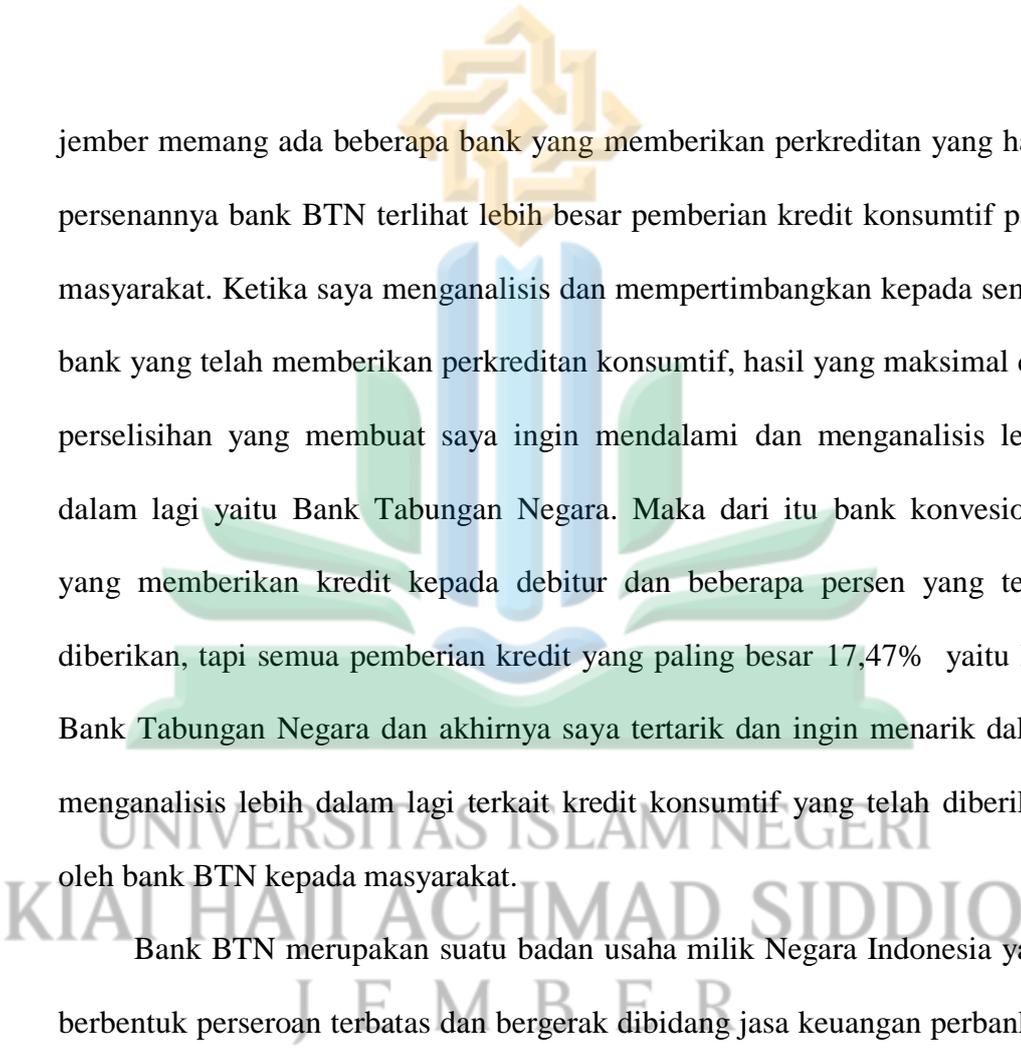
1.1 Tabel Perkembangan Kredit

| NO | NAMA BANK | PERKEMBANGAN PERSEN |
|----|------------|---------------------|
| 1 | BTN | 17,47% |
| 2 | BCA | 15,4% |
| 3 | MANDIRI | 8,93% |
| 4 | BANK JATIM | 12,40% |
| 5 | BRI | 11% |
| 6 | BNI | 8% |

Sumber: <https://Www.btn.co.id>, <https://Www.blogspot.co.id>

Tabel inilah merupakan beberapa data perkembangan persenan pemberian kredit secara pertahunnya dari beberapa bank, dalam kabupaten

¹¹ Rpublik Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor:7/2/PBI/2015 Tentang penilaian kualiiitas aktiva bank umum.



jember memang ada beberapa bank yang memberikan perkreditan yang hasil persennanya bank BTN terlihat lebih besar pemberian kredit konsumtif pada masyarakat. Ketika saya menganalisis dan mempertimbangkan kepada semua bank yang telah memberikan perkreditan konsumtif, hasil yang maksimal dan perselisihan yang membuat saya ingin mendalami dan menganalisis lebih dalam lagi yaitu Bank Tabungan Negara. Maka dari itu bank konvensional yang memberikan kredit kepada debitur dan beberapa persen yang telah diberikan, tapi semua pemberian kredit yang paling besar 17,47% yaitu PT. Bank Tabungan Negara dan akhirnya saya tertarik dan ingin menarik dalam menganalisis lebih dalam lagi terkait kredit konsumtif yang telah diberikan oleh bank BTN kepada masyarakat.

Bank BTN merupakan suatu badan usaha milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak dibidang jasa keuangan perbankan dan cikal bakal Bank Tabungan Negara dimulai dengan didirikannya postsoarbank di Batavia pada tahun 1897, pada masa pemerintahan belanda dan bank yang berkomitmen menjadi bank yang melayani dan mendukung pembiayaan sector lahan rumah, perbankan perseorangan, bisnis dan syariah. Hal tersebut menurut peneliti sangatlah memudahkan para masyarakat terhadap keuangan yang kurang mendukung dalam melakukan bisnis dan transaksi. Bank BTN Kc.Jember yaitu merupakan lembaga keuangan bank yang paling banyak dalam meningkatkan kualitas terkait

produk perkreditan dalam bangunan memberdayakan hal-hal yang dimana lebih integritas.¹²

Pada tahun 2006 Akibat penurunan suku bunga yang menjadi tolak ukur Bank Indonesia penurunan KPR Subsidi mencapai 9,5%. Meski demikian, salah satu penyebab kebijakan pengurangan kredit yang diberikan adalah karena masih banyak kredit macet. hipotek yang subsidinya tinggi. Kerugian bank tidak dapat dihindari, terutama jika ada bank kurang berhasil dalam menerapkan strategi pengendalian untuk mengatasi kredit macet.

1.2 Tabel Perkreditan Bank BRI

| NO | PRODUK | 2021 | 2022 | 2023 |
|----|---------------------------|------|------|------|
| 1 | Kredit Usaha Rakyat | 43% | 56% | 54% |
| 2 | Kredit Pemilikan Rumah | 8% | 6% | 11% |
| 3 | Kredit Kendaraan Bermotor | 19% | 27% | 35% |

SUMBER: <https://www.bri.brimo.co.id>

Berikut adalah tabel pemberian kredit terhadap bank BRI memang dalam pemberian kredit konsumtif atau KPR bank bri kalah besar sama bank BTN dalam pemberian kreditnya. Dalam bisnis kredit semacam ini, bank berusaha untuk menurunkan risiko bahwa pelanggan tidak akan dapat untuk membayar kembali jumlah pinjaman atau kredit yang mereka dapatkan dan bunga dalam jumlah waktu yang ditentukan. Berikut ini harus dilakukan oleh bank jika terjadi kredit buruk: metode kontrol yang lebih efisien ketika tidak ada pilihan lain, seperti sebagai pelelangan agunan debitur.

¹² W. Giant, Metode Penelitian (Jakarta : Gramedia.2002), 77.

1.3 Tabel Pemberian Kredit bank BCA

| NO | PRODUK | 2022 | 2023 |
|----|------------------------|------|------|
| 1 | INVESTASI | 45% | 60% |
| 2 | Kredit Pemilikan Rumah | 9% | 15% |

Sumber: <https://Www.blogspot.bca.co.id>

Berikut adalah tabel pemberian kredit terhadap bank BCA, bisa kita lihat seberapa besarnya dalam pemberian kredit konsumtif, lebih besar dalam investasinya. Hal yang harus terus dilakukan oleh pihak internal dalam mengatasi atau menyelesaikan masalah kredit yaitu harus terus kontroling disetiap saat, karena itu juga salah satu faktor untuk mengembangkan peningkatan dalam kegiatan pinjaman atau kredit, dan hal itu juga harus ditanggung jawabi oleh debitur yang melakukan kredit.¹³

Kenapa saya memilih abjek ini, karena setelah saya telusuri dasar terhadap epektifitas penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif yaitu Bank BTN yang lebih besar memberikan kontribusi pada masyarakat yang membutuhkan tempat pokoknya dalam melakukan berkehidupan sehari-hari.

Dari awal peneliti mengobservasi terkait konsumen yang melakukan kredit berupa bangunan atau KPR, dari situlah ada keunikan terhadap bentuk-bentuk penyelesaian dalam kegiatan terhadap konsumen yang melakukan perkreditan bangunan yaitu harus memiliki salah satu produk bank dan dimana pihak bank dalam menyelesaikan kegiatan konsumen yang

¹³ Triandanu sigit dan Budisantoso totok, Bank & Lembaga keuangan, Jakarta : Salemba Empat, 2008. 51.

melakukan kredit macet yaitu diberikan pembinaan dan hal yang berbeda dengan bank lain.¹⁴

Aspek yang mendasarkan dan melatar belakangi semua hal yang ada di atas yaitu dapat menjadikan sebuah argumentasi yang baik untuk dilakukannya penelitian yang berjudul **“EFEKTIVITAS PENYELESAIAN KREDIT MACET PADA KREDIT KONSUMTIF DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG JEMBER”**

B. Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, perumusan masalah disebut dengan fokus penelitian. Bagian ini mencantumkan semua fokus permasalahan yang akan dicari jawabannya melalui proses penelitian. Fokus penelitian harus disusun secara singkat, jelas, tegas, spesifik, operasional yang dituangkan dalam bentuk sebuah kalimat. Sesuai permasalahan tersebut, maka peneliti memfokuskan penelitian ini Efektivitas penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember. Secara rinci fokus penelitian dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif di PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember?
2. Bagaimana bentuk penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif di PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember?

¹⁴ Dahlan Siamat, Manajemen Lembaga Keuangan, Jakarta : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Masalah merupakan arah dan sasaran harus dituju dalam melakukan penelitian. Pada tujuan masalah ini harus mengarah secara istiqomah melalui rumusan masalah sudah dicantumkan pada fokus penelitian.

Adapun tujuan penelitian ini yang sesuai dengan fokus penelitian diantaranya adalah:

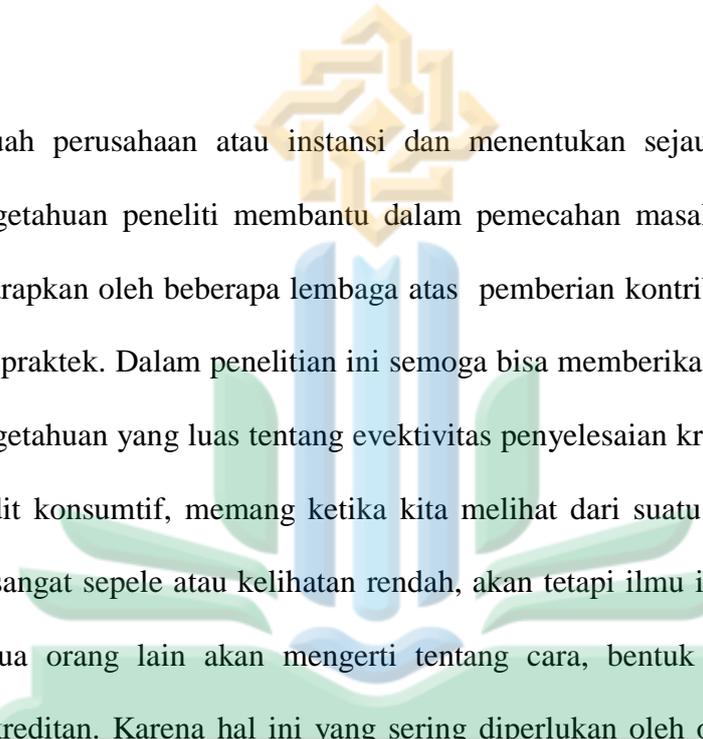
1. Untuk mengetahui Efektivitas penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif di PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember.
2. Untuk mengetahui bentuk penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif di PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember.

D. Manfaat Penelitian

Ketika kita mengutip tentang kata manfaat atau yang bisa diartikan dalam istilah lain ialah bisa berguna untuk orang lain. Maka manfaat penelitian ini semoga bisa bermanfaat sesuai apa yang diinginkan oleh si peneliti. Ada beberapa manfaat yang mungkin bisa digunakan dengan tupoksinya sendiri-sendiri, akan tetapi mayoritas dalam penulisan skripsi si peneliti menggunakan dua manfaat. Untuk manfaat dari penelitian ini ada dua manfaat, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Dalam memberikan kontribusi pada evolusi pemikiran perbankan. Selain itu, juga diharapkan agar dapat memberikan wawasan ilmiah dalam konteks pemikiran dan mempraktekkan pelajaran dalam perkuliahan di



sebuah perusahaan atau instansi dan menentukan sejauh mana tingkat pengetahuan peneliti membantu dalam pemecahan masalah. hal itu juga diharapkan oleh beberapa lembaga atas pemberian kontribusi berupa teori dan praktek. Dalam penelitian ini semoga bisa memberikan tambahan ilmu pengetahuan yang luas tentang eektivitas penyelesaian kredit maceet pada kredit konsumtif, memang ketika kita melihat dari suatu permasalahanya itu sangat sepele atau kelihatan rendah, akan tetapi ilmu ini bisa membuat semua orang lain akan mengerti tentang cara, bentuk dan sebagainya perkreditan. Karena hal ini yang sering diperlukan oleh orang lain ketika ingin melakukan perkreditan.

Penelitian ini juga bisa dibuat referensi atau jadi galian informan untuk seseorang peneliti baru yang bisa mungkin untuk sama dalam topic permasalahan yang diangkat. Sehingga hal ini bisa jadi pokok gagasan awal pemikiran, pelengkap dan peneliti berkelanjutan.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Peneliti

Hal ini sebagai bentuk tambahan ilmu pengetahuan baru tetang bagaimana eektivitas penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember dengan melakukan dan melihat langsung kelapangan serta bisa untuk menyelaraskan yang sesuai teori yang sudah diperoleh selama masa dibangku perkuliahan, bisa membentuk kebanggaan yang tersendiri

bagi saya atas upaya pencapaian yang bisa diperoleh selama proses mencari ilmu di kampus UIN KHAS Jember.

b. UIN KHAS Jember

Penelitian ini bisa dapat dijadikan sebagai sumber informasi yang memiliki manfaat bagi peneliti baru atau kelanjutannya yang terkhusus untuk semua warga perbankan syariah UIN KHAS Jember tentang mengenai Efektivitas Penyelesaian Kredit Macet pada Kredit Konsumtif yang merupakan salah satu kegiatan internal di dunia perbankan, serta juga bisa dibuat bahan literatur sebagai ilmu bagi

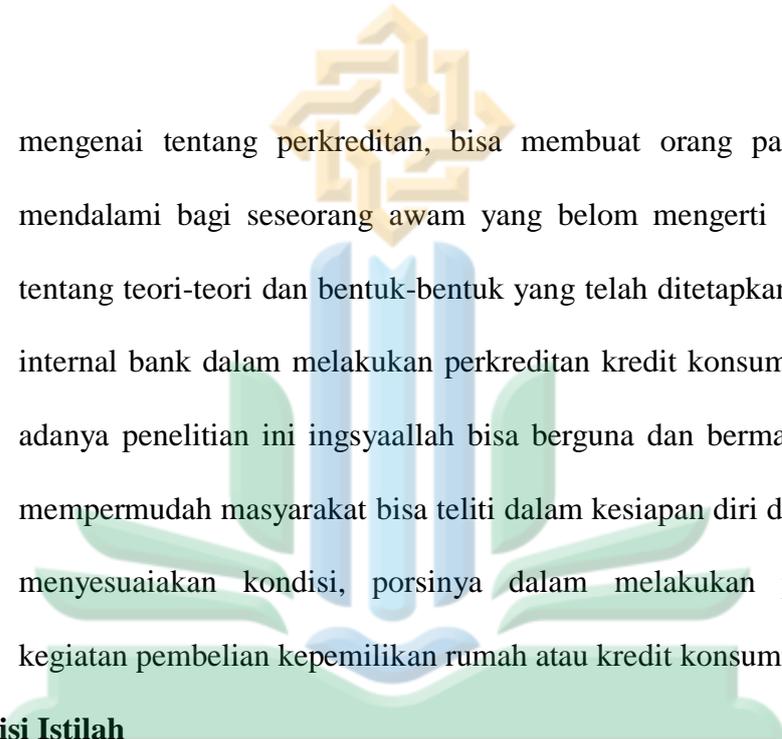
orang yang membaca fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.

c. Bank Tabungan Negara

Dari beberapa Tujuan penelitian ini ialah merupakan bentuk untuk memberikan saran dan edukasi yang baik kepada PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember tentang cara mengatasi masalah kredit macet. Temuan ini juga diharapkan dapat menjadi salah satu bahan untuk pertimbangan dalam pemberian pinjaman atau kredit kepada masyarakat dengan sesuai prosedur yang sudah ditetapkan dan tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian.

d. Masyarakat

Dapat menjadikan pengetahuan awal bagi calon customer debitur yang ingin melakukan perkreditan. Dan bisa dibuat sumber informasi atau literasi sebagai bentuk pengeluan pengetahuan



mengenai tentang perkreditan, bisa membuat orang paham secara mendalam bagi seseorang awam yang belum mengerti sama sekali tentang teori-teori dan bentuk-bentuk yang telah ditetapkan oleh pihak internal bank dalam melakukan perkreditan kredit konsumtif. Dengan adanya penelitian ini insyaallah bisa berguna dan bermanfaat untuk mempermudah masyarakat bisa teliti dalam kesiapan diri dengan harus menyesuaikan kondisi, porsinya dalam melakukan pembiayaan kegiatan pembelian kepemilikan rumah atau kredit konsumtif.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pemahaman yang didalamnya memuat berbagai istilah penting yang menjadi judul penelitian ini. Definisi istilah ini yang bertujuan agar tidak terjadi kesalah pahaman terhadap apa maksud makna peneliti tuju, selain itu juga memberikan kemudahan kepada pembaca supaya bisa paham secara utuh apa maksud tujuan penelitian ini. Berikut ini pemaparan definisi istilah:

1. Efektivitas

Efektivitas ialah salah satu bentuk suatu ukuran yang dengan berhasil tidaknya suatu visi dan misi perusahaan kedepanya dan dapat memfungsikan sumber daya maupun fasilitas yang telah disediakan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya.

2. Penyelesaian

Dalam teori penyelesaian merupakan bentuk yang bisa dikatakan dalam artian sebagai proses, cara, perbuatan yang lebih digunakan dalam

permasalahan atau sebagainya. Memang mungkin dalam suatu perbuatan pasti ada yang namanya penyelesaian, karena dimana hal tersebut memang harus ada dalam segi apapun untuk membereskan atau memecahkan suatu gagasan pokok permasalahan.

3. Kredit Macet

Kredit Macet merupakan istilah dari suatu kondisi yang dimana seorang customer debitur kurang memungkinan dalam kemampuan untuk membayar atau melakukan pelunasan yang sesuai dengan kesepakatan dan persetujuan awal. Memang semua musibah atau factor lain manusia tidak ada yang tau, apalagi factor yang diluar nalar manusia yang dimana nasabah/kreditur tidak sanggup untuk membayar setengah maupun sepenuhnya dalam perjanjian yang sudah disepakati oleh dua pihak atau lebih.

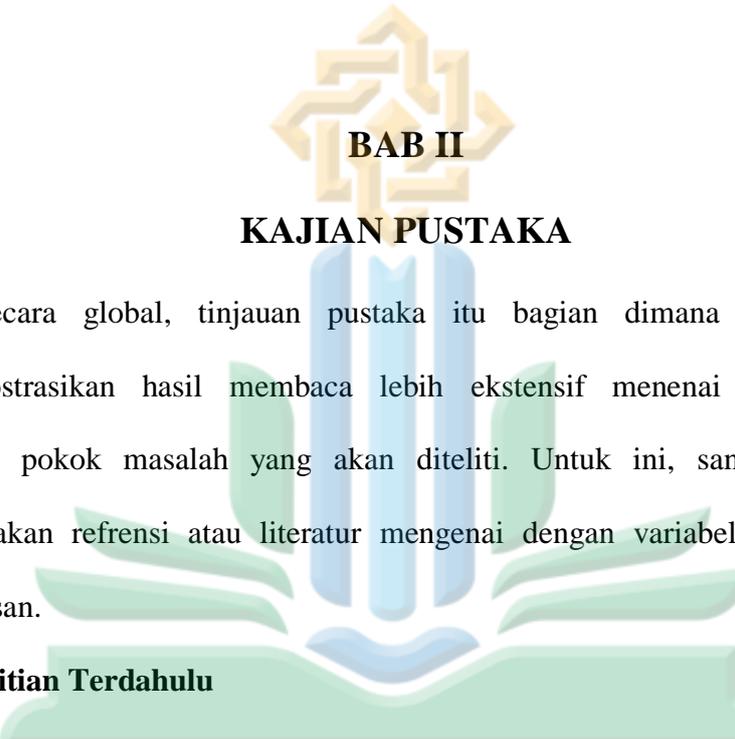
4. Kredit Konsumtif

Kredit Konsumtif ialah merupakan tindakan atau segi bentuk kredit yang dimana menggunakan pinjaman uang yang dimaksudkan bukan untuk kepentingan bersama atau kegiatan yang menghasilkan suatu hal, baik penghasilan maupun segi asset. Karena ketika dilihat dari segi bunga, kredit konsumtif sangat besar bunganya karena resiko yang bisa dihasilkan itu juga tergolong besar. Hal ini kredit konsumtif seperti biaya pendidikan, biaya pernikahan, biaya renovasi rumah, membeli furniture, membeli gadget terbaru, dan melainkan untuk keinginan semata dengan menginstabilkan berupa bangunan dan gedung.

F. Sistematika Pembahasan

Dalam memberikan suatu gambaran yang mudah untuk bisa lebih tertuju dan jelas tentang skripsi ini, si peneliti juga menggunakan sistematika dapat menyalurkan pembahasan-pembahasan sebagai berikut:

1. Bab pertama, berisi uraian latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, definisi istilah, kajian Pustaka dan sistematika pembahasan.
2. Bab kedua, membahas tentang bagaimana efektivitas penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif, pengertian efektivitas dan beberapa bentuk penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif di PT.Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember.
3. Bab ketiga, membahas lokasi penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.
4. Bab empat, berisikan tentang gambaran umum, temuan penelitian, dari obyek penelitian yaitu perusahaan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember (sejarah bagaimana dirintisnya atau berdirinya perusahaan PT. Bank Tabungan Negara serta strategi yang di gunakan untuk mengembangkan perusahaan).
5. Bab keempat, merupakan penutup yang berisikan kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang telah di bahas.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Secara global, tinjauan pustaka itu bagian dimana peneliti harus mendemostrasikan hasil membaca lebih ekstensif mengenai literatur yang mengenai pokok masalah yang akan diteliti. Untuk ini, sangat dianjurkan menggunakan referensi atau literatur mengenai dengan variabel atau dominan pembahasan.

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti bukanlah penelitian yang pertama kali, sebelumnya ada beberapa penelitian diantaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Yuliana Defita, 2020, “Penyelesaian Perjanjian Kredit Macet Dengan Jaminan Hak Tanggungan Atas Tanah di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Gorontalo” Univgo Gorontalo

Hasil dalam Penelitian Ini menjelaskan tentang kita supaya bisa faham dengan faktor yang bisa menyebabkan terjadinya kredit macet dengan jaminan hak tanggungan atas tanah dengan perjanjian jaminan hak tanggungan yang diberikan oleh pihak bank. Sedangkan Fakta yang ada pada lapangan juga mengenai tentang faktor yang bisa terjadinya kredit macet terhadap Bank Tabungan Negara atas kegiatan yang sudah dilakukan. Dan memang juga ada faktor yang bisa mengalami terjadinya kredit bermasalah merupakan Karena kondisi ekonomi debitur sedikit menurun dan lemah.

Persamaan penelitian ini yaitu dalam segi penyelesaian kredit macet pada Bank, Sedangkan Perbedaan penelitian ini yaitu lebih berfokus ke pengefektivan penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif yang lebih epektif.

2. Skripsi Aditya Rasbugiono, tahun 2020, "*persepektif hukum dalam penyelesaian kredit bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang palu makassar*" Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penerapan penelitian ini yaitu dengan bersifat deskriptif kualitatif. Fokus permasalahanya dengan perspektif hukum dalam penyelesaian kredit macet.

Hasil dari penelitian bahwa dalam melakukan kegiatan simpan pinjam, Ditinjau dari perspektif hukum penyelesaian kredit bermasalah, PT. Bank Rakyat Indonesia mengimplementasikan pemikiran dan fungsi strategi marketing konvensional dan marketing tiga hal pokok islam, pemasaran karakteristik, akhlaq bisnis islam , praktek pemasaran yang sesuai syariat islam. Fakta yang ada pada lapangan ialah seorang pihak internal BTN ketika melakukan atau menyelesaikan kredit macet dengan berpedoman syariah islam pertama yaitu jujur atau benar, kedua yaitu amanah, ketiga yaitu cerdas, keempat komunikasi dalam produk Bank, pada pusat maupun di cabang, Implikasi dari penelitian ini adalah perlu adanya ruang saran bagi nasabah sehingga bisa menjadi jembatan antara nasabah dan pihak internal PT. Bank Rakyat Indonesia.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu bagaimana dalam penyelesaian kredit macet dengan berbagai tahapan. Sedangkan Perbedaan yaitu terdapat fokus permasalahan, dengan fokus untuk mengefektifkan penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif yang lebih efisien.

3. Tugas Akhir oleh Kasma Wati, 2020, "Efektivitas Surat Peringatan Terhadap Kredit Macet Produk Kepemilikan Rumah Di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Riau" UIN SUSKA RIAU

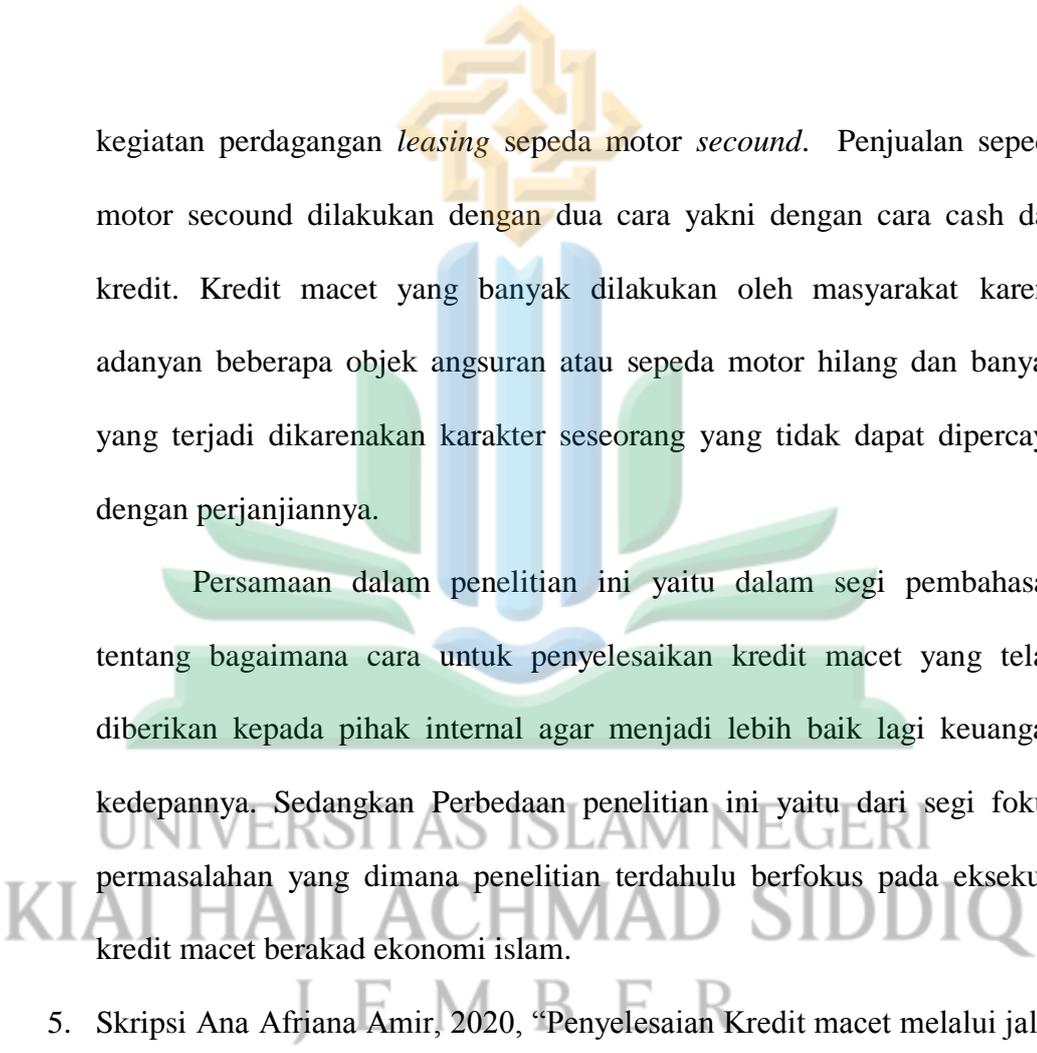
Hasil yang diperoleh dari penelitian ini memahami bahwa ketika beberapa konsumen atau debitur melakukan transaksi dan perjanjian kredit terhadap sebuah perusahaan PT. BTN maka adapun dari pihak internal berkuasa untuk melakukan apa yang harus dilakukan untuk debitur ketika melakukan kredit macet. Seorang debitur yang melakukan kredit maka disitulah dari pihak internal dan debitur sudah melakukan perjanjian yang sepakat antara kedua belah pihak dan ketikan beberapa jangka seorang debitur mengalami kerugian atau mengalami bencana alam sehingga debitur harus melakukan kredit macet maka seorang internal dari pihak bank harus memberikan arahan yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan disetujui bersama. Dan ketika debitur diberi beberapa arahan tetapi lebih parah atau tidak memperhatikan apa yang sudah ia janjikan, maka seorang pihak internal harus memberikan surat peringatan terhadap debitur atas semua kredit macet yang telah ia lakukan dan tanpa agunan. Hal ini yang begitu sulit untuk pihak internal dalam mengatasi dan menyelesaikan permasalahan tersebut dan akan tetapi pihak bank

berusaha melakukan dan menyelesaikan baik mengacu pedoman prosedur yang diterapkan perusahaan. dan hal-hal yang harus diselesaikan terkait kredit macet pada kredit ringan tanpa adanya agunan.

Persamaan penelitian ini yaitu bagaimana dalam hal untuk penyelesaian kredit macet. Sedangkan Perbedaanya yaitu penelitian ini lebih kepada fokus permasalahan, yang dimana penelitian ini fokus ke penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif yang dimana bisa sangat efektivitas yang baik.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Nursafika Nufiani, 2020, “Eksekusi Kredit Macet Pada Koperasi Simpan Pinjam Berkat Sinjai” Universitas Islam Muhammadiyah Sinjai. Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan yang bersifat kualitatif. Sedangkan pendekatan yang dilakukan oleh penelitian ini adalah bersifat deskriptif kualitatif.

Hasil dari teori ini menjelaskan tentang dua fokus permasalahan yaitu 1. Untuk mengetahui bagaimana cara mengeksekusi penyelesaian kredit macet pada koperasi simpan pinjam berkat sinjai. 2. Untuk mengetahui bagaimana cara mengeksekusi penyelesaian kredit macet pada koperasi simpan pinjam berkah sinjai ditinjau dari segi ekonomi islam. Fakta dilapangan juga sama ketika pihak internal melakukan penyelesaian kredit macet itu megajak semua masyarakat agar saling mengerti dalam hal simpan pinjam di koperasi dengan sistem ekonomi islam, dan dalam kredit macet banyak masyarakat yang banyak kesulitan yang bagaimana cara untuk menanganinya dengan baik, bagaimana cara untuk mengenai



kegiatan perdagangan *leasing* sepeda motor *secound*. Penjualan sepeda motor *secound* dilakukan dengan dua cara yakni dengan cara cash dan kredit. Kredit macet yang banyak dilakukan oleh masyarakat karena adanya beberapa objek angsuran atau sepeda motor hilang dan banyak yang terjadi dikarenakan karakter seseorang yang tidak dapat dipercaya dengan perjanjiannya.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu dalam segi pembahasan tentang bagaimana cara untuk penyelesaian kredit macet yang telah diberikan kepada pihak internal agar menjadi lebih baik lagi keuangan kedepannya. Sedangkan Perbedaan penelitian ini yaitu dari segi fokus permasalahan yang dimana penelitian terdahulu berfokus pada eksekusi kredit macet berakad ekonomi islam.

5. Skripsi Ana Afriana Amir, 2020, "Penyelesaian Kredit macet melalui jalur non litigasi pada PT. Bank pembangunan daerah sulawesi selatan" Universitas Hasanuddin Makassar.

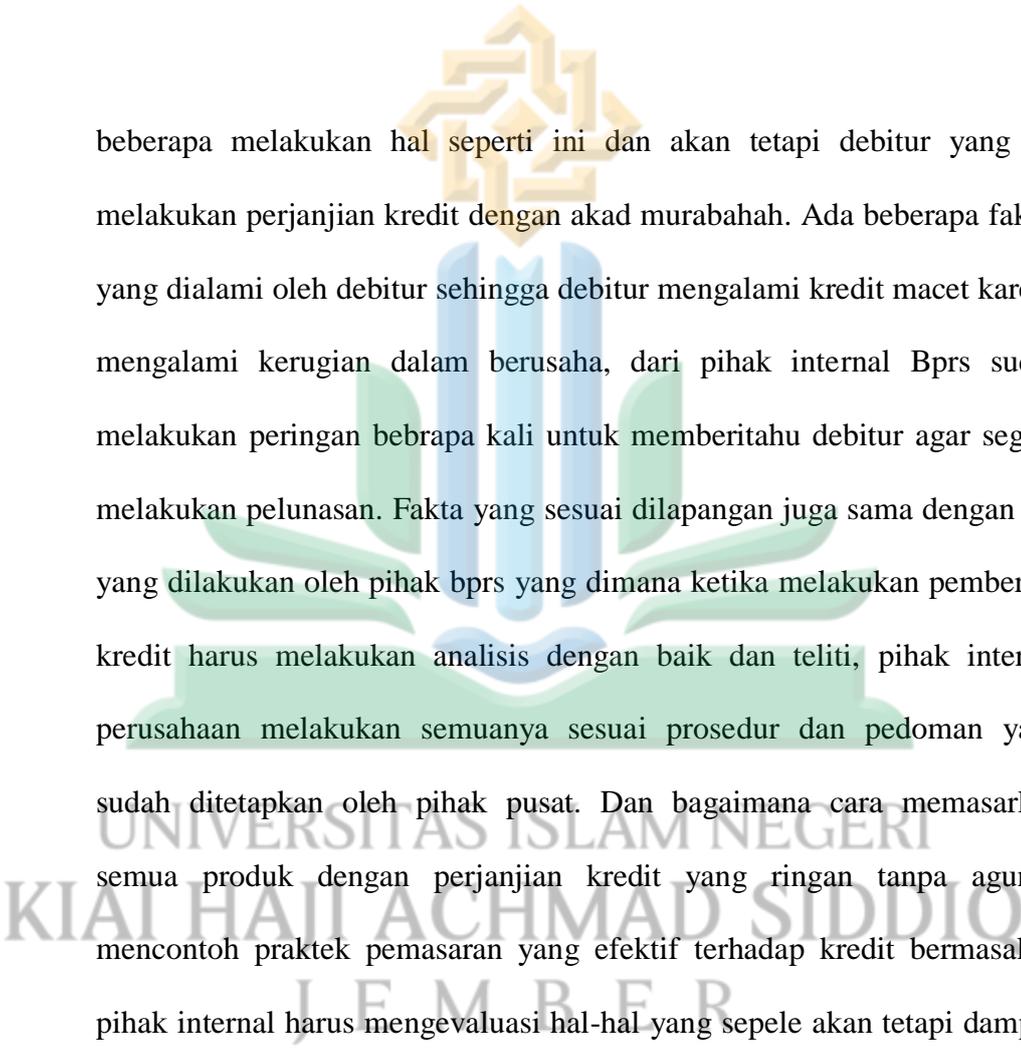
Hasil yang diperoleh yaitu dapat menambah beberapa pengetahuan dalam hal wawasan bagi masyarakat dengan kebutuhan akademisi dan agar semua masyarakat dapat mengetahui terkait hubungan langsung dan non langsung dengan kegiatan yang telah diterapkan oleh pihak internal perusahaan. memang banyak hal yang belum diketahui oleh beberapa masyarakat dalam segi kredit perbankan, akan tetapi hal ini mengajak semua agar bisa saling mengetahui apa aja yang perlu diketahui dalam melakukan perkreditan dan bagaimana cara penyelesaian perkreditan

tersebut. Fakta yang sesuai dilapangan juga mayoritas debitur sama dengan apa yang telah disampaikan diatas bagaimana dalam perkreditan ada beberapa unsur-unsur yang harus diterapkan hal itu kepercayaan yang telah diadakan internal, tenggang waktu yang dimana untuk perbedaan *riwerd* kontraprestasi akan diterima oleh pihak yang bersangkutan dan terkandung dengan nilai agio dari uang.

Persamaan penelitian ini yaitu hal-hal pembahasan tentang bagaimana penyelesaian kredit macet dalam meningkatkan kesetabilan keuangan perusahaan. Perbedaan penelitian ini yaitu dilihat dari segi fokus permasalahan yang dimana penelitian terdahulu berfokus pada kredit macet melalui jalur npn litigasi, sedangkan penelitian ini juga terpaku penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif di PT. Bank Tabungan Negara Kc. Jember.

6. Tugas Akhir Heni Faridanti Auni, 2021, “Penyelesaian kredit macet pembiayaan murabahah pada masa pandemi covid-19 di BPRS purwokerto” Universitas islam negeri purwokerto. Penelitian ini menggunakan menggunakan penelitian lapangan bersifat kualitatif. Sedangkan pendekatan yang dilakukan oleh penelitian ini adalah bersifat deskriptif kualitatif.

Hasil yang bisa diambil yaitu bagaimana untuk Bprs dalam melakukan praktek pembiayaan murabahah di Bprs khasnah purwokerto, dan bagaimana cara praktek penyelesaian kredit macet pembiayaan murabahah di Bprs purwokerto pada masa pandemi covid-19, seorang



beberapa melakukan hal seperti ini dan akan tetapi debitur yang ini melakukan perjanjian kredit dengan akad murabahah. Ada beberapa faktor yang dialami oleh debitur sehingga debitur mengalami kredit macet karena mengalami kerugian dalam berusaha, dari pihak internal Bprs sudah melakukan peringatan bebrapa kali untuk memberitahu debitur agar segera melakukan pelunasan. Fakta yang sesuai dilapangan juga sama dengan hal yang dilakukan oleh pihak bprs yang dimana ketika melakukan pemberian kredit harus melakukan analisis dengan baik dan teliti, pihak internal perusahaan melakukan semuanya sesuai prosedur dan pedoman yang sudah ditetapkan oleh pihak pusat. Dan bagaimana cara memasarkan semua produk dengan perjanjian kredit yang ringan tanpa agunan mencontoh praktek pemasaran yang efektif terhadap kredit bermasalah, pihak internal harus mengevaluasi hal-hal yang sepele akan tetapi dampak yang besar bagi keuangan dan internal perusahaan.

Persamaan penelitian ini yaitu hal dalam bagaimana penyelesaian kredit macet terhadap beberapa kegiatan perusahaan untuk meningkatkan keuangan yang lebih baik lagi kedepanya. Sedangkan Perbedaanya yaitu tedapat pada fokus permasalahanya, penelitian terdahulu berfokus pada pembiayaan murabahah dimasa pandemi covid-19, sedangkan penelitian ini berfokus ke efektivitas penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif.

7. Skripsi Oleh Mira Wati, 2021, “Analisi kredit macet pada simpan pinjam bumdes terantang jaya desa terantang manuk kabupaten pelalawan pada masa pandemic covid-19” Universitas islam riau.

Hasil dari teori ialah agar semua mengetahui bagaimana cara menganalisis kredit macet pada simpan pinjam bumdes terantang pada masa pandemi kovid-19 dan beberapa analisis-analisis yang harus diterapkan pada kegiatan lembaga untuk meyetabiliskan keuangan pada lembaga tersebut. Fakta yang nyata dalam aspek tertentu untuk kredit macet debitur lebih banyak melakukan kredit macet karena kendala prekonomian entah itu terkena musibah dan karena kerugian dalam usaha, dan dalam internal Bumdes terantang lebih mengutamakan bagaimana cara agar semua antara debitur dan kreditur bisa sama-sama saling menyeimbangkan prekonomian tersebut, tentu dari pihak Bumdes terantang sudah melakukan sesuai prosedur yang sudah ditetapkan entah dari internal maupun eksternal antara Bumdes terantang dan debitur yang melakukan perikatan itu, bagaimanapun upaya yang telah dilakukan oleh debitur dalam melakukan semua tanggung jawabnya sesuai perjanjian antara kedua belah pihak dan diselesaikan secara baik-baik.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama sebagai kegiatan yang dimana untuk penyelesaian kredit macet yang harus diselesaikan demi menyetabilkan administrasi keuangan lembaga. Perbedaan penelitian ini yaitu beda terhadap fokus permasalahan yang diselesaikan, yang dimana penelitian ini tertuju ke hal penyelesaian kredit bermasalah pada kredit konsumtif di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember.

8. Penelitian oleh Sri Rahayu, 2021, “Solusi penyelesaian pembiayaan kredit macet di koperasi al-ishlah kota jambi” Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan bersifat kualitatif, sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif kualitatif.

Hasil yang dapat diambil yaitu Bagaimana kita mengetahui prosedur pada akad murabahah di koperasi al-ishlah dan mengetahui faktor penyebab terjadinya pembiayaan kredit macet di koperasi al-ishlah kota jambi, serta memberikan pengetahuan solusi dalam penyelesaian kredit

bermasalah ke aspek hukum penyelesaian kredit bermasalah menurut koperasi al-ishlah kota jambi. Untuk menangani secara efisien kredit bermasalah yang timbul terhadap pihak koperasi al-ishlah kota jambi yang mempergunakan model solusi penyelesaiannya dengan penyelesaian kredit melalui penyelesaian secara damai yaitu melalui *rescheduling*. Fakta yang ada di lapangan mengenai penyelesaian kredit macet sama dengan apa yang ada pada teori di atas dengan melakukan pedoman atau *rescheduling* yang sudah diimplementasikan.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama untuk menyelesaikan kredit bermasalah didalam lembaga keuangan yang stabil dan relevan lebih baik. Sedangkan Perbedaanya yaitu terdapat pada fokus permasalahan, yang dimana penelitian ini berfokus ke bagaimana cara penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif yang efektif dan sesuai akreditasi yang ada.

9. Skripsi Rena Riskiyani Said, 2021, “Strategi penyelesaian kredit macet dan dampak terhadap kinerja keuangan pada PT. Bank Sulselbar cabang makkassar” Universitas Muhammadiyah Makassar. Dalam penelitian ini merupakan penelitian lapangan bersifat kualitatif, sedangkan pendekatan dalam yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif kualitatif.

Hasil dalam penelitian yaitu bagaimana cara penyelesaian kredit macet yang dilakukan oleh pihak internal dalam masalah kredit macet, memang ada tahapan untuk debitur dalam melakukan transaksi atau permohonan kredit terhadap bank tersebut, debitur harus mengisi semua data diri dan menandatangani surat pelaksanaan kredit terhadap bank, dan sebelum pihak bank memberikan kredit kepada debitur pihak bank melakukan penganalisisan terhadap debitur dengan mengumpulkan data dan dokumen hasil analisis tersebut. Fakta yang ada dilapangan merupakan teori yang sama terhadap pihak internal tersebut dalam penganalisis oleh pihak bank dan pihak bank melakukan penilaian terhadap debitur pantas atau tidak untuk diberikan kredit, setelah semuanya selesai maka pihak bank akan mencairkan atas semua kredit yang ia lakukan. Dan beberapa fasilitas yang telah diberikan oleh pihak bank kepada debitur agar semua yang telah diberikan bisa dilakukan dengan baik dan bijak. Dan mengutamakan strategi yang telah di implementasikan oleh pihak bank sulselbar dalam pencapaian tujuan lembaga keuangan.

Persamaan penelitian ini yaitu dalam segi penyelesaian kredit bermasalah terhadap Bank, adapun Perbedaan penelitian ini yaitu lebih berfokus ke pengefektivan penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif yang lebih epektif.

10. Skripsi Muhammad Rizki Wahyudi, 2021, “Upaya penyelesaian kredit macet pada masa pandemi covid-19 menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan pada bank BRI Cabang Selongo” Universitas Muhammadiyah Mataram. Adapun dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, sedangkan peneliti ini merupakan menggunakan deskriptif kualitatif.

Hasil yang diambil dari penelitian ini yaitu tentang bagaimana untuk menganalisis upaya hukum apa yang dilakukan oleh bank BRI cabang solongo dalam menyelesaikan kredit macet akibat pandemi covid-19, dan untuk menganalisis siapakah upaya hukum tersebut sudah sesuai dengan regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah kota selong. Dan hal Bagaimana cara kita agar mengerti dan memahami teknik yang dilakukan oleh pihak internal dalam menyelesaikan suatu masalah yaitu kredit macet, dan beberapa pengaruh terjadinya kredit macet atau bermasalah. Fakta yang ada dilapangan juga sama ketika melakukan penyelesaian dengan beberapa jalan tidak dapat diselesaikan, maka jalan terkahir yang dilakukan ialah melakukan jalur hukum yang bisa merusak administrasi internal terhadap nilai keuangan berdasarkan data kerugian kredit pada bank BTN KC Jember.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu pada penyelesaian dalam kredit macet, Sedangkan Perbedaannya yaitu dokus permasalahan yang dilakukan dalam penelitian ini sangat menuju pada penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif yang lebih efektifitas.

Tabel 2.1
Tabel Penelitian Terdahulu

| No | Nama dan Thn | Judul | Persamaan | Perbedaan |
|----|-------------------------------|---|---|---|
| 1 | Yuliana Defita (2020). | Penyelesaian Perjanjian Keredit Macet Dngan Jaminan Hak Tanggungan Atas Tanah di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Gorontalo | Hal yang sama-sama menjelaskan tentang penyelesaian kredit macet. | Terletak pada fokus permasalahan, terdahulu berfokus pada perspektif hokum dalam penyelesaian kredit macet, sedangkan peneliti fokus pada efektifitas penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif. Subjek penelitian juga berbeda, terdahulu di BRI cabang Palu, sedangkan peneliti di BTN Kc.Jember. |
| 2 | Muhammad irham Illahi (2020). | Persepektif Hukum Dalam Penyelesaian Keredit Bermasalah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Palu Makassar | Persamaan pada sama-sama menjelaskan penyelesaian kredit macet. | Terletak pada fokus permasalahan, dimana penelitian terdahulu fokus pada menyelesaikan kredit macet melalui jalur non litigasi , sedangkan peneliti fokus pada efektifitas penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif. Subjek penelitian juga berbeda, penelitian terdahulu melakukan |

| No | Nama dan Thn | Judul | Persamaan | Perbedaan |
|----|--------------------------|--|--|--|
| | | | | penelitian di PT. Bank Pembangunan Daerah, sedangkan peneliti di BTN Kc.Jember. |
| 3 | Kasma Wati (2020) | Evektifitas surat peringatan terhadap kredit macet produk kepemilikan rumah di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Riau | Sama-sama menerangkan tentang penyelesaian kredit macet | Terletak pada fokus permasalahan, terdahulu berfokus pada evektifitas surat peringatan terhadap kredit macet, sedangkan peneliti berfokus pada evektifitas penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif di PT. BTN Kc Jember. |
| 4 | Nursafika Nufiani (2020) | Eksekusi kredit macet pada koperasi simpan pinjam berkat sinjai | Sama-sama membahas dan menyelesaikan tentang kredit macet/bermasalah | Terletak pada fokus permasalahannya, dimana peneliti terdahulu fokus pada bagaimana eksekusi kredit macet pada koperasi simpan pinjam berkat sinjai, sedangkan peneliti fokus pada evektifitas penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif di PT. BTN Kc Jember. |
| 5 | Ana Afriana Amir (2020) | Penyelesaian Kredit Macet Melalui Jalur Non Litigasi Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan. | Persamaan Membahas tentang penyelesaian kredit macet/bermasalah | Terletak pada fokus penelitian yang dimana peneliti terdahulu fokus pada penyelesaian kredit macet melalui jalur non litigasi di PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi selatan, dan si peneliti berfokus pada evektifitas penyelesaian kredit macet pada kredit |

| No | Nama dan Thn | Judul | Persamaan | Perbedaan |
|----|----------------------------|--|---|---|
| | | | | konsumtif di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember. |
| 6 | Heni Faridanti Auni (2020) | Penyelesaian Kredit Macet Pembiayaan Murabbahah Pada Masa Pandemi Covid-19 di BPRS Khassannah Purwokerto. | Persamaan dalam penelitian sama-sama membahas dalam penyelesaian kredit macet. | Terletak pada fokus permasalahan, dimana peneliti terdahulu meneliti tentang penyelesaian kredit macet pembiayaan murabbahah pada masa pandemic covid-19 di bprs khassannah purwokerto, sedangkan peneliti fokus pada penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif di PT. BTN KC Jember. |
| 7 | Mira Wati (2021). | Analisis Keredit Macet Pada Simpan Pinjam BUMDES Terantang Jaya Desa Terantang Manuk Kabupaten Pelalawan Pada Masa Pandemi Covid-19. | Hal ini sama-sama menjelaskan tentang bagaimana penyelesaian kredit bermasalah. | Pada fokus permasalahan, penelitian terdahulu berfokus pada Analisis kredit macet pada simpan pinjam bumdes terantang pada masa pandemic covid-19, sedangkan peneliti fokus pada efektivitas penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif. Subjek penelitian juga berbeda, meneliti di BUMDES Terantang, sedangkan peneliti meneliti di BTN Kc.Jember. |
| 8 | Sri Rahayu (2021). | Solusi Penyelesaian Pembiayaan Kredit Macet | Hal ini sama-sama | Terletak pada fokus permasalahan, penelitian |

| No | Nama dan Thn | Judul | Persamaan | Perbedaan |
|----|--------------------------------|---|--|--|
| | | Di Koperasi Al-Ishlah Kota Jambi. | menjelaskan tentang penyelesaian kredit macet pada bank. | terdahulu berfokus pada Solusi penyelesaian kredit macet, sedangkan peneliti fokus pada efektivitas penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif. Subjek penelitian juga berbeda, terdahulu di Koperasi al-ishlah kota jambi, sedangkan peneliti di BTN Kc.Jember. |
| 9 | Rena Riskiyani Said (2021). | Setrategi Penyelesaian Kredit Macet dan Dampak Terhadap Kinerja Keuangan Pada PT. Bank Sulsellbar. | Sama membahas tentang bagaimana penyelesaian kredit macet. | Terletak pada fokus permasalahan, terdahulu berfokus pada strategi penyelesaian kredit macet dan dampak kinerja keuangan, sedangkan peneliti fokus pada efektivitas penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif. Subjek penelitian juga berbeda, terdahulu di PT. Bank Sulselbar, sedangkan peneliti di BTN Kc.Jember. |
| 10 | Muhammad Rizki Wahyudi (2021). | Upaya Penyelesaian Keredit Macet Pada Masa Pandemi Covid-19 Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Pada Bank BRI. | Sama-sama menjelaskan tentang penyelesaian kredit macet. | Terletak pada fokus permasalahan, terdahulu berfokus pada upaya penyelesaian kredit macet pada masa pandemic covid-19, sedangkan peneliti fokus pada efektivitas penyelesaian kredit macet pada kredit |

| No | Nama dan Thn | Judul | Persamaan | Perbedaan |
|----|--------------|-------|-----------|---|
| | | | | konsumtif. Subjek penelitian juga berbeda, terdahulu di BRI cabang Selongo, sedangkan peneliti di BTN Kc.Jember. |

Sumber: diolah dari penelitian terdahulu

B. Kajian Teori

Dalam kajian teori ini merupakan teori tentang pembahasan yang dikolaborasikan atau menjadi awalan dalam melakukan penelitian, agar lebih untuk memperdalam wawasan penelitian dalam mengkajikan penelitiannya, dan agar bisa mengkaji atas problematika yang akan dikaji atau dituntaskan yang sesuai dengan rumusan masalah sebagai pokok pembahasan yang lebih luas.

Kajian teori peneliti merupakan sebagai berikut:

1. Efektivitas

Kata bahasa Inggris efektif pada dasarnya berarti "efektif", yang berarti sesuatu yang bekerja atau dilakukan dengan baik. Efektivitas dasar awalnya yaitu dari kata "efek", yang menggambarkan hubungan antara sebab dan akibat.¹⁵ Menurut Mardiasmo berpendapat bahwa efektivitas merupakan suatu bentuk ukuran berhasil atau tidaknya dalam pencapaian tujuan suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuannya dan apabila suatu organisasi tersebut bisa mencapai sesuai target atau tujuannya maka organisasi tersebut bisa dikatakan berjalan dengan efektif.

¹⁵ Siswanto Sutojo, Strategi Manajemen Bank Umum, kasus, dan teknis (Jakarta: Danar Mulia Pustaka 2000)

Keberhasilan dalam sumber daya, sarana dan prasarana yang bisa menimbulkan barang untuk layanan yang diberikannya adalah contoh efektivitas. Efektivitas mengimajinasikan berhasil terhadap target tercapai atau tidak, jika hasil dari kegiatan ini semakin mendekati suatu target menunjukkan bahwa efektivitas semakin tinggi. Dan juga menurut Ulum dalam Moh Pabundu Tika, menyatakan bahwa suatu tingkat pencapaian atas hasil program dengan tujuan target yang sudah ditetapkan sebagai hasil peristiwa pencapaian yang lebih fundamental. Efektivitas menunjukkan hal yang sudah diplanningkan oleh pihak internal sebelumnya bisa tercapai, atau dengan kata lain target tercapai karena dari proses kegiatan. Efisiensi dan efektivitas tidak memiliki arti yang sama karena memiliki arti yang berbeda. Namun, efisiensi dan efektivitas sering digunakan secara bergantian. Sementara efektivitas berhubungan langsung dengan tujuan, efisiensi menyiratkan membandingkan biaya dan hasil. Efektivitas didefinisikan oleh kamus ilmiah populer sebagai penentuan penggunaan, penggunaan, atau dukungan untuk suatu tujuan. Salah satu aspek dari produktivitas adalah efektivitas, yang memastikan bahwa tujuan kerja yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu terpenuhi semaksimal mungkin.¹⁶

Evektivitas menurut Robins van menuturkan dalam budaya organisasi hal tersebut dengan peningkatan hasil kinerja dalam pencapaian organisasi melalui jangka pendek dan jangka panjang. Efektivitas pada

¹⁶ Pasolong harbanii, Teori administrasi publik, Jakarta : Alvabeta. 4.

global dinilai dari seberapa keberhasilannya dalam tujuan operatif dan operasionalnya. Pada dasarnya efektivitas adalah tingkat pencapaian tugas sasaran perusahaan yang ditetapkan, efektivitas adalah beberapa kegiatan yang sudah dioperasikan dengan mengacu pada tujuan awal dan bisa dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga, dan yang lainnya.¹⁷

Suatu perusahaan dinilai mencapai efektivitas tinggi apabila bebas dari berbagai karakteristik ketidak efektifan. Keuntungan model dasar ini adalah memberikan kepada para manajer pedoman-pedoman praktis bagi kegiatan diagnosis dan pengembangan. Model ketidak efektifan paling cocok apabila kriteria efektivitas tidak dapat diidentifikasi atau tidak bisa diadakan semua ketika ada kebutuhan sebagai pengembangan operasional.¹⁸

Dari berbagai pengertian diatas dapat disimpulkan bahwasannya pencapaian suatu tujuan dalam organisasi sangat berpengaruh pada nilai-nilai visi semua organisasi. Dari sinilah ini merupakan suatu rencana permainan yang berguna untuk mengembangkan pendapatan keuntungan melalui konfigurasi dari suatu hal dalam lingkungan yang telah dipilih, juga melihat waktu panjang dan waktu pendek melalui menggunakan pemikiran yang strategis dan efektif.

¹⁷ Abdillah Yusir, Dasar Teori Efektivitas, Jakarta: Wirabumi, 2009. 35.

¹⁸ Hendi Suhendi, Dasar-dasar Administrasi, Jakarta: PT. Raja Grafindo, cetakan-6. 7

2. Penyelesaian

Penyelesaian merupakan salah satu tindakan masalah yang dikutip dari psikologi mengacu pada penemuan jalan atau solusi terbaik dalam kehidupan. Menurut Robert L. Solso berpendapat bahwasanya hal tersebut bisa dikatakan sesuatu pemikiran atau tindakan yang terus terarah secara langsung agar bisa menemukan jalan keluar dan solusi untuk suatu permasalahan yang spesifik. Penyelesaian masalah juga punya dua fungsi yaitu penyelesaian problematika matematis dan penyelesaian masalah individual, keduanya itu harus dipertimbangkan halangan dan kesulitan yang terjadi, penelitian empiris menunjukkan terdapat banyak strategi dan faktor yang berbeda dalam mempengaruhi penyelesaian masalah sehari-hari. Hal itu juga sering terjadi didalam lembaga keuangan, akan tetapi juga upaya penyelesaian yang lebih baik yaitu dengan memberikan yang terbaik dan sesuai prosedur yang sudah ditetapkan. Istilah penyelesaian masalah sosial mengacu pada proses penyelesaian masalah seperti yang terjadi dilingkungan alam atau dunia nyata. Oleh karena itu, penyelesaian masalah sosial yang berkaitan dengan semua jenis masalah yang mungkin mempengaruhi fungsi seseorang, termasuk masalah impersonal, masalah pribadipun juga dapat bertumbuh balik kedalam urusan penyelesaian yang utama yaitu jatidiri seorang debitur atau pihak internal untuk

menyelesaiakanya dengan dua pemikiran dalam satu tujuan masalah pribadi dan intrapersonal.¹⁹

Menurut Kesumawati mengatakan bahwa kemampuan dalam pemecahan masalah merupakan suatu kecapakan, pencapaian atau potensi dan mampu mengidentifikasi unsur-unsur yang diketahui, ditanya, dan memenuhi kecukupan unsur yang diperlukan, mampu menyusun dan membuat model matematika, bisa menjelaskan dan memberikan jawaban atas apa yang dipertanyai. Inti dari penyelesaian itu sendiri yaitu mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan debitur dan sosial. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyelesaian merupakan proses dalam mengelola suatu hubungan antar dua pihak manusia juga untuk memenuhi kebutuhan dengan cara yang saling menguntungkan antara pihak satu dengan pihak yang lainnya.

Dapat disimpulkan bahwasanya penyelesaian dapat terukur dari kemampuan dan pemikiran untuk memecahkan suatu permasalahan dan dapat mudah dalam mencari solusi atau memberikan jalan keluar sehingga mudah dalam hal yang berkaitan dengan hal yang seperti itu, apalagi dalam budaya organisasi tentu tidak jauh dengan yang namanya penyelesaian atau pemecah masalah.

Dengan berbagai teori yang bisa didapat maka adapula teori menurut andrianto buku yang berjudul manajemen kredit, bahwa ketika mengutip tentang kredit macet atau kredit bermasalah maka ada penyebab

¹⁹ Siamat Dahlan, Manajemen Lembaga Keuangan, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 21.

timbulnya kredit bermasalah atau macet. Dan hal itu juga ada bentuk-bentuk penyelesaian kredit macet atau bermasalah. Hal itu bisa dikelompokkan menjadi tiga sumber, yaitu sebagai berikut :

a. Faktor internal bank, antara lain :

1) Lemahnya system informasi kredit sertai system pengawasan dan administrasi kredit dalam perusahaan. Oleh karena itulah, seorang pimpinan bank tidak dapat memantau tupoksi kredit perkembangan kegiatan ataupun kondisi keuangan customer kredit secara teliti dan cermat sehingga pimpinan tidak dapat melakukan tindakan koreksi sedini mungkin.

2) Rendahnya kemampuan dan ketelitian seorang ahli dalam bank untuk melakukan analisis kelayakan permintaan kredit yang diajukan oleh calon *customer debitur*. Suatu penyebabnya adalah rendahnya pengetahuan dan pengalaman seorang pejabat bank dalam menjalankan tupoksi dengan semestinya sehingga terjadilah kolusi antara pejabat bank dengan *customer debitur*.

3) Suatu komunikasi antara pihak internal bank dengan *customer debitur* terjadi *miss* komunikasi, sehingga hal itulah yang menjadi antar keduanya saling ceroboh atau komunikasi yang kurang baik.²⁰

²⁰ Thomas Suyatno, Dasar-Dasar Perkreditan Edisi Keempat, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000) 94

b. Faktor eksternal bank, seperti :

Dari segi apapun yang lebih diutamakan adalah kondisi dan liquiditas keuangan *customer debitur*, juga bisa turun sebab mengalami beberapa faktor eksternal yang hal itu diluar dari kejeniusan dan keinginan manusia. Berikutnya, penurunan liquiditas tersebut juga bisa mengurangi kemampuan dalam pengembalian kredit.

Faktor eksternal yang pertama yaitu pertumbuhan prekonomian dan kondisi usaha yang tidak menghasilkan dengan keuntungan yang menjadikan turun jumlah penghasilan ekonomi yang beliau usahakan.

Faktor inilah yang bisa pengaruh terjadinya kredit macet atau bermasalah di Indonesia sekarang karena adanya terjadi krisis moneter.

Faktor eksternal yang kedua yaitu faktor alam, adanya musibah atau bencana yang bisa membawa terjadinya turun liquiditas keuangan *customer debitur*, seperti badai, gempa bumi, banjir dan kebakaran.²¹

c. Penyelesaian kredit macet

Dalam teori bentuk-bentuk penyelesaian kredit macet yang dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1) *Rescheduling* / pembinaan debitur

a) Perpanjangan batas waktu kredit

Dalam istilah ini bahwa *debitur* dikasih keringanan dalam masalah batas waktu kredit semisal seperti perpanjangan batas waktu kredit yang perjanjian awal batas waktu kredit

²¹ As Mahmoeddin, 100 Penyebab Kredit Macet, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2004), 100-101

hanya 12 bulan menjadi 18 bulan, oleh karena itu konsumen punya batas waktu kredit yang lebih lama lagi untuk mengembalikan kredit.²²

b) Perpanjangan batas waktu angsuran

Perpanjangan batas waktu angsuran sedikit hamper sama dengan perpanjangan batas waktu kredit. Dalam hal ini batas waktu angsuran debitur diberikan perpanjangan batas pembayaran pun semisal seperti ini awal perpanjangan 34 xali jadi 47 xali dalam ini tentu jumlah nominal angsuran akan

menurun juga karena adanya pemberian perpanjangan batas waktu pembayaran angsuran kredit.

2) *Reconditioning/resturukturasi*

Mengenai perubahan persyaratan yang ada, yaitu sebagai berikut :

- a) Kapiitalisasi bunga itu merupakan suatu bunga menjadi utang pokok
- b) Penundaan pembayaran Bunga sampai batas waktu tertentu.

Dalam hal ini penundaan pembayaraan Bungan sampai batas waktu tertentu, maksudnya seperti hanya bunga yang dapat ditunda pembayarannya, sedangkan pokok pinjamannya harus dibayar sesuai waktunya.

²² Andrianto, Manajemen Kredit: Teori dan Konsep Bagi Bank Umum, (Pasuruan: CV. Qiara Media, 2020), 156

c) Penurunan suku bunga

Penurunan suku bunga yang dimaksudkan agar lebih meringankan beban *customer debitur*. Sebagai contohnya jika Bunga yang diberikan sebelumnya 20% pertahunnya maka akan turun jadi 18% seperti ini juga sesuai pertimbangan dan kesepakatan dengan yang bersangkutan. Penurunan suku bunga juga bisa pengaruh ke jumlah nominal angsuren yang semaksimal kecil hingga harapan agar bisa bantu meringankan pembayaran *customer debitur*.²³

d) Pembebasan suku bunga

Dalam pembebasan suku bunga yang diberikan kepada *customer debitur* dengan pertimbangan *customer* yang sudah tidak mampu lagi untuk membayar kredit tersebut. Akan tetapi, *customer debitur* harus tetap mempunyai kewajiban untuk membayar pokok pinjamannya secara lunas.

3) *Restructuring /keringanan*

- a) Dengan menambah jumlah kredit
- b) Dengan menambah *equity*
 - a) Dengan menyetor uang tunai
 - b) Tambahan dari pemilik

²³ Ibid, 105

4) Kombinasi

Hal ini yaitu merupakan gabungan atau kobinasi dari ketiga jenis diatas tersebut.

5) Penyitaan jaminan

Penyitaan jaminan adalah merupakan jalan yang terakhir untuk bentuk penyelesaian kredit macet atau bermasalah, apabila *customer debitur* sudah benar-benar tidak punya iktikat baik ataupun merasa sudah tidak mampu lagi untuk membayar semua hutang-hutangnya.²⁴

3. Kredit

a. Pengertian kredit

Bahasa kredit awalmula itu dari kata "*credere*" untuk berartikan kepercayaan. Bisa diartikan pemberi kredit atau kreditur punya kepercayaan kepada penerima kredit atau debitur bahwa apa yang telah diberikan akan kembali atau digantikan dengan sesuai perjanjian awal dan keputusan yang sudah disepakati oleh kedua belah pihak antara kreditur dan debitur. Dalam pengertian lain menurut Kasmiir dari kata kredit itu sikontolmas yang dimana penyerahannya bisa berupa jasa, uang, dan barang dari pihak yang memberikan kredit kepada pihak yang menerima kredit berdasarkan hasil persetujuan pihak bersangkutan yang sudah tertulis diatas matrai dan bisa diselesaikan berdasarkan jangka waktu pembayaran yang sudah

²⁴ Subagyo Ahmad, Teknik Penyelesaian Kredit Bermasalah, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), 124

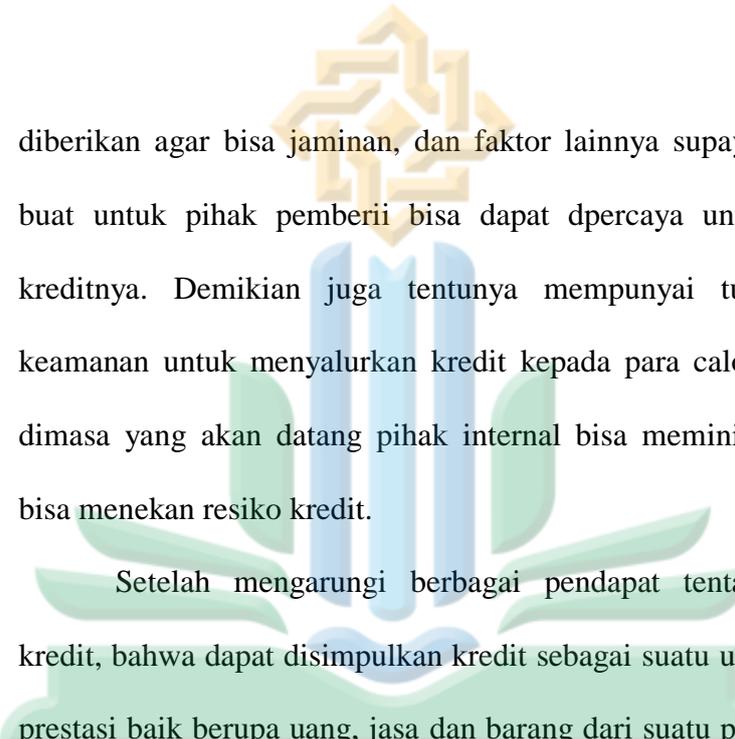
disepakati oleh kedua belah pihak dan disertai dengan adanya *riwerd* terhadap lebih pokok. Melainkan pengertian lain dari kredit sesuai Undang-Undang Perbankan nomor 10 tahun 1998 yang maksudnya yaitu penyediaan barang, uang dan tagihan yang bisa samakan sesuai hal itu, sesuai kesepakatan dan persetujuann pinjaman antara pihak internal bank dengan pihak internal lain diwajibkan pihak peminjam harus menyelesaikan semua uangnya dengan akad waktu yang sudah disepakati bersama dengan memberi bunga.²⁵

Menurut Hasibuan K.H menuturkan bahwa semua jenis pinjaman yang harus dikembalikan atau dibayarkan kembali menyertakan dengan bunganya peminjam harus sesuai dengan perjanjian dan kesepakatan yang telah ditandatangani diatas matrai. Adapun juga menurut Anton klok kredit merupakan penyediaan uang atau sejenisnya dengan berdasarkan persetujuan hal pinjam meminjam antara pihak internal bank dengan pihak calon debitur.

Sebelum suatu kredit disalurkan kepada para debitur pihak internal bank juga lembaga penyaluran kredit bisa mengakses sistem analisis kredit agar guna bisa mempercayakan kepada kreditur bahwasanya seorang debitur memang benar-benar mampu untuk melakukan kredit dan bisa mengembalikan kredit dan bisa dipercaya.²⁶ Analisis itu juga harus meliputi *background* customer juga perusahaan, prosepek terhadap usaha penerima kredit atau debitur, jaminan untuk

²⁵ Kasmiir, Dasar-Dasar Perbankan, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015), 276

²⁶ Amri, Samsul, Pengaruh Kredit Bermasalah Terhadap Liquiditas PT. Pegadaian Nasional Produk Syariah, (Serang: UIN Sultan Maulana Hassanuddin Banten, 2017)



diberikan agar bisa jaminan, dan faktor lainnya supaya bisa mampu buat untuk pihak pemberi bisa dapat dipercaya untuk penyaluran kreditnya. Demikian juga tentunya mempunyai tujuan terhadap keamanan untuk menyalurkan kredit kepada para calon debitur agar dimasa yang akan datang pihak internal bisa meminimalisir bahkan bisa menekan resiko kredit.

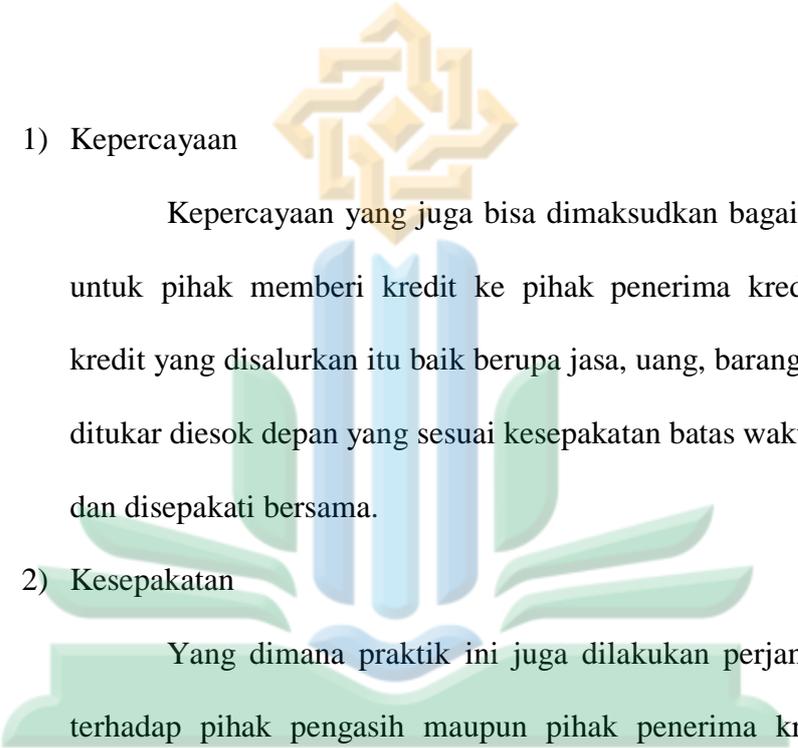
Setelah mengarungi berbagai pendapat tentang pengertian kredit, bahwa dapat disimpulkan kredit sebagai suatu usaha pemberian prestasi baik berupa uang, jasa dan barang dari suatu pihak pemberian

kredit kepada penerima kredit atas sebagai dasar kepercayaan yang dimana penerima kredit harus mengembalikan atau membayar pinjaman dengan jangka waktu tertentu yang sudah disepakati bersama juga disertai dengan suatu kontra prestasi (balas jasa) berupa bunga sesuai yang sudah disepakati oleh kedua belah pihak.²⁷

b. Unsur-unsur kredit

Mengutip mengenai teori kredit, tentu saja nggak akan lufut dari unsur mencakup kandungan didalamnya tidak dapat bisa dipisahkan terhadap kegiatan-kegiatan pembiayaan ini. Adapun unsur kredit yang dimaksudkan yaitu sebagai berikut :

²⁷ Ismail, Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi, (Jakarta: Prenada Media Group, 2010), 76



1) Kepercayaan

Kepercayaan yang juga bisa dimaksudkan bagi keyakinan untuk pihak memberi kredit ke pihak penerima kredit bahwa kredit yang disalurkan itu baik berupa jasa, uang, barang, yang bisa ditukar diesok depan yang sesuai kesepakatan batas waktu disetujui dan disepakati bersama.

2) Kesepakatan

Yang dimana praktik ini juga dilakukan perjanjian kredit terhadap pihak pengasih maupun pihak penerima kredit wajib

dilakukan dengan kesepakatan. Kesepakatan yang dilakukan itu merupakan suatu akad yang sudah ditandatangani oleh semua pihak yang juga meliputi batas waktu dan nominal angsuran yang dimusyawarahkan bersama sebagai bukti persetujuan pada kesepakatan hal tersebut.

3) Waktu

Waktu yang menggambarkan dimana tempo pengembalian dan penlunasan kredit yang telah dikasih oleh orang penyalur kepada pihak penerima kredit setelah disepakati dan disetujui oleh semua pewenang. Namun ketika masih difungsikan dalam keadaan tertentu waktu juga bisa diperpanjang sesuai kesepakatan.

4) Risiko

Ketika mengutip tentang risiko semua hal pasti tidak jauh dengan kata risiko, maka dikasihkannya batas waktu pengadaan

kredit yang bisa menyebabkan tidak tertagihnya kredit atau macet dikasih paling utama pada batas waktu pembayarannya yang lama. Semakin lama batas waktu dikembalikan kredit itu bisa semakin besar juga risiko yang akan dihadapi, dan juga sebaliknya.²⁸

5) Balas jasa

Suatu balas jasa yang dapat diartikan sebagai bentuk rasa trimakasih besar kepada seseorang yang sudah memberikan atau menolong yang membuat diri kita merasa bahagia dan senang. Akan tetapi balas jasa didalam istilah kredit itulah terdapat hasil

dari penyaluran kredit ke konsumen dan bisa dikenal dengan bunga. Selain bunga pihak internal juga membebankan kepada debitur atas biaya administrasi yang bertujuan untuk keuntungan bank atau perusahaan.

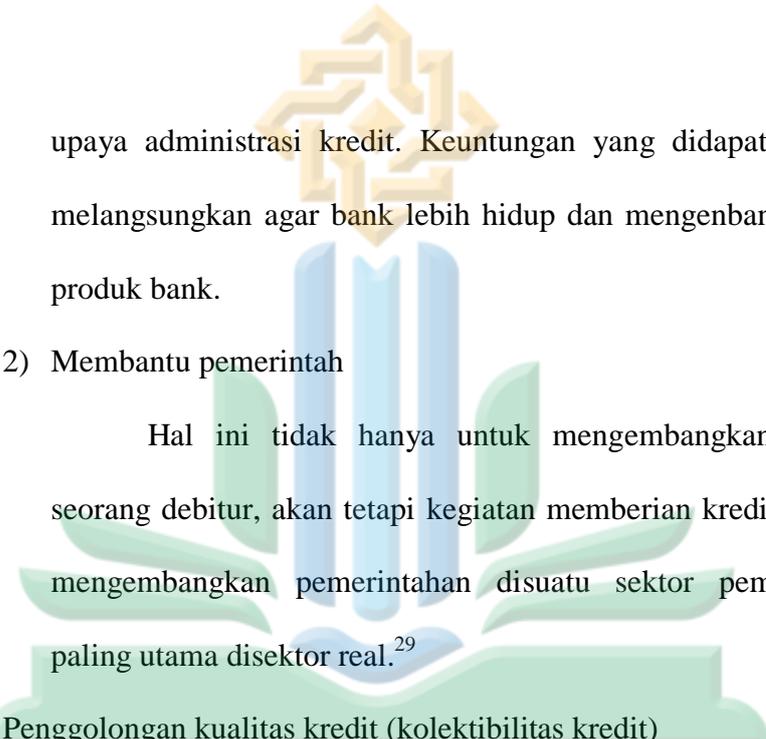
c. Tujuan kredit

Dalam kegiatan pemberian kredit pasti ada tujuannya, hal itu yang harus dicapai oleh lembaga penyalur kredit sebagai berikut :

1) Mendapatkan keuntungan

Suatu pengimplementasian memberi kredit itu menjadi upaya atau aset yang didapat dari lembaga keuangan. Maka itulah sasaran diadakanya kegiatan pemberian kredit untuk memperoleh pendapatan atau keuntungan dari suku bunga yang dibebankan kepada calon debitur dalam melunasi pinjamanya dan membayar

²⁸ Subagyo Ahmad, Teknik Penyelesaian Kredit Bermasalah, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), 131



upaya administrasi kredit. Keuntungan yang didapat seperti itu melangsungkan agar bank lebih hidup dan mengembangkan usaha produk bank.

2) Membantu pemerintah

Hal ini tidak hanya untuk mengembangkan keinginan seorang debitur, akan tetapi kegiatan memberikan kredit bisa bantu mengembangkan pemerintahan disuatu sektor pembangunan, paling utama disektor real.²⁹

d. Penggolongan kualitas kredit (kolektibilitas kredit)

Faktor yang bisa mengacu paling utama dalam menganalisis penilaian dan penetapan kualitas kredit dan penggolongan kredit juga dijelaskan dalam peraturan BI No.7/2/PBI/2005 dan surat edaran dari BI No.7/3/DMP/tanggal 31 januari 2005 tanggal 31 januari 2005 tentang penetapan dan penilaian aktiva bank umum, serta peraturan OJK No.29//POJK.05/2014. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi dalam penetapan dan penilaian seperti kemampuan customer dalam membayar, ketetapan pembayaran pokok yang didapat, kinerja keungan customer yang setabil dan serta berikut penjelasan secara rinci dari kolektibilitas kredit.

²⁹ Ibid, 133

1) Kredit lancar

Adapun kredit lancar ketika kredit dalam prakteknya enggak mengalami gangguan. Yang bisa digolongkan sebagai kredit lancar maka kredit tersebut juga wajib bisa memenuhi kriteria sebagai berikut :

- c) Mutasi rekening yang aktif
- d) Bagian kredit pada jaminan dengan angunan tunai
- e) Lancarnya dalam pembayaran angsuran pokok dan bunganya.

2) Dalam perhatian khusus

Kredit juga bisa dengan dikatakan perhatian khusus (special mention) ketika dalam penyaluranya sudah mulai ada sedikit masalah berarti hal itu perlu yang namanya perhatian khusus.³⁰

4. Kredit Macet

a. Definisi kredit macet atau bermasalah

Kegiatan kredit dalam lembaga atau organisasi itu sangatlah berpengaruh terhadap dampak yang positif dan negatif. Dampak positif dari segi memberi kredit sehingga bisa meningkatkan pendapatan bank atau lembaga keuangan. Akan tetapi makin banyak meningkatnya pemberian kredit itu lebih membawa dampak yang positif pula untuk lembaga atau perusahaan yang memberikan kredit, hingga itulah yang menjadi resiko terhadap pemberi kredit. Suatu kredit bermasalah juga bisa digambarkan sebagai kondisi yang mana

³⁰ Alim, Muhammad Abdul, Penyelesaian Kredit Bermasalah (studi kasus Pada PT. Bank Muammalat Indonesia KC Malang), Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 49

persetujuan terhadap akad pengambilan kredit dengan disertai bunga untuk customer debitur yang menimpa kegagalan, sehingga ini bisa berdampak kerugian berpotensi tinggi, apabila kredit yang bermasalah tersebut tidak cepat dilakukan penyelesaian, maka bisa berdampak langsung tertuju pada perkembangan bisnis perbankan. Setelah ini ada tujuh pengertian dari kredit macet atau bermasalah :

- 1) Kredit yang dalam pelaksanaannya akan mengalami kesulitan didalam penyelesaiannya kewajiban-kewajiban baik dalam bentuk pembayaran pokok atau pembayaran bunganya, akan mendapatkan denda atas keterlambatan serta ongkos-ongkos yang dibebankan kepada debitur.
- 2) Kredit juga termasuk ikut pembinaan perhatian khusus, diragukan, terhambat dan ikut perhatian khusus lancar akan tetapi berpotensi nunggak.
- 3) Kredit yang pembayarannya balik lagi dalam keadaan bahaya, terutama ketika sumber aset pembayaran balik sesuai yang diharapkan diperkirakan sudah tidak cukup untuk pembayaran balik kredit, sampai pihak internal belum bisa memenuhi target.
- 4) Kredit pada keadaan eksekusinya mengalami cidera pada janji pembayarannya harus balik lagi dengan perjanjian diatas matrai, sehingga mengalami nunggak, juga pula potensi besar atas kerugian yang dialami oleh perusahaan, debitur hingga bisa punya

kemungkinan dimasa yang akan datang bertimbullah risiko terhadap bank yang berartian lebar.³¹

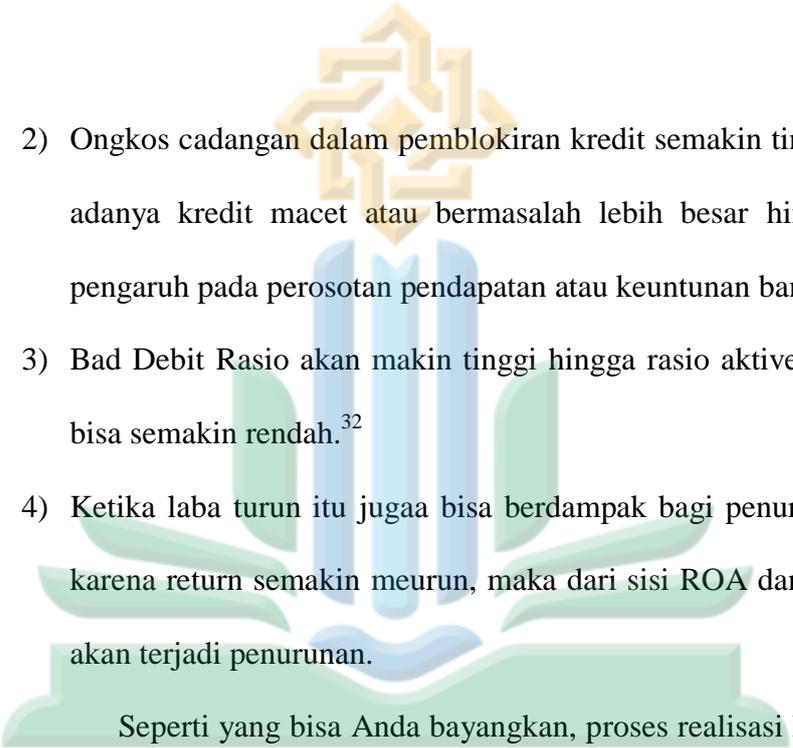
- 5) Kredit didalam pembayarannya terjadi kesusahan untuk menyelesaikan kewajibannya pada bank, entah itu dalam pembayaran pokok, bunga, serta pembayaran ongkos kredit yang diberatkan kepada debitur.
- 6) Kredit dapat kemungkinan kedepannya bisa menimbulkan risiko bagi penyalur kredit.
- 7) Kredit yang masih belum bisa mencapai target terhadap apa yang diinginkan oleh pemberi kredit pada pelaksanaan penyelesaiannya.

b. Dampak kredit macet atau bermasalah

Ketika terjadinya kredit macet atau bermasalah tentunya itu juga membawa dampak yang negatif terhadap perkembangan administrasi lembaga keuangan. Itupun selaras sama pengertian yang sudah dipaparkan diatas bahwa kredit macet atau kredit bermasalah bisa digambarkan sebagai situasi yang diaman pengambilan dan persetujuan kredit yang disertai dengan adanya bunga kredit dari customer debitur mangalami kecacatan atau kegagalan, sehingga mengalami dampak kerugian yang potensial. Ada Beberapa dampak ketika mengalami kredit macet atau bermasalah yang menyebabkan :

- 1) Laba dan rugi pada bank, yang turun karena diakibatkannya oleh menurunnya aset dari bunga kredit.

³¹ Fitriah, Epektifitas Penyelesaian Kredit Macet Pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Parepare, (Parepare: UIN Parepare, 2018), 51

- 
- 2) Ongkos cadangan dalam pemblokiran kredit semakin tinggi karena adanya kredit macet atau bermasalah lebih besar hingga dapat pengaruh pada perosotan pendapatan atau keuntungan bank.
 - 3) Bad Debit Rasio akan makin tinggi hingga rasio aktive produktif bisa semakin rendah.³²
 - 4) Ketika laba turun itu juga bisa berdampak bagi penurunan ROA karena return semakin meurun, maka dari sisi ROA dan ROE bisa akan terjadi penurunan.

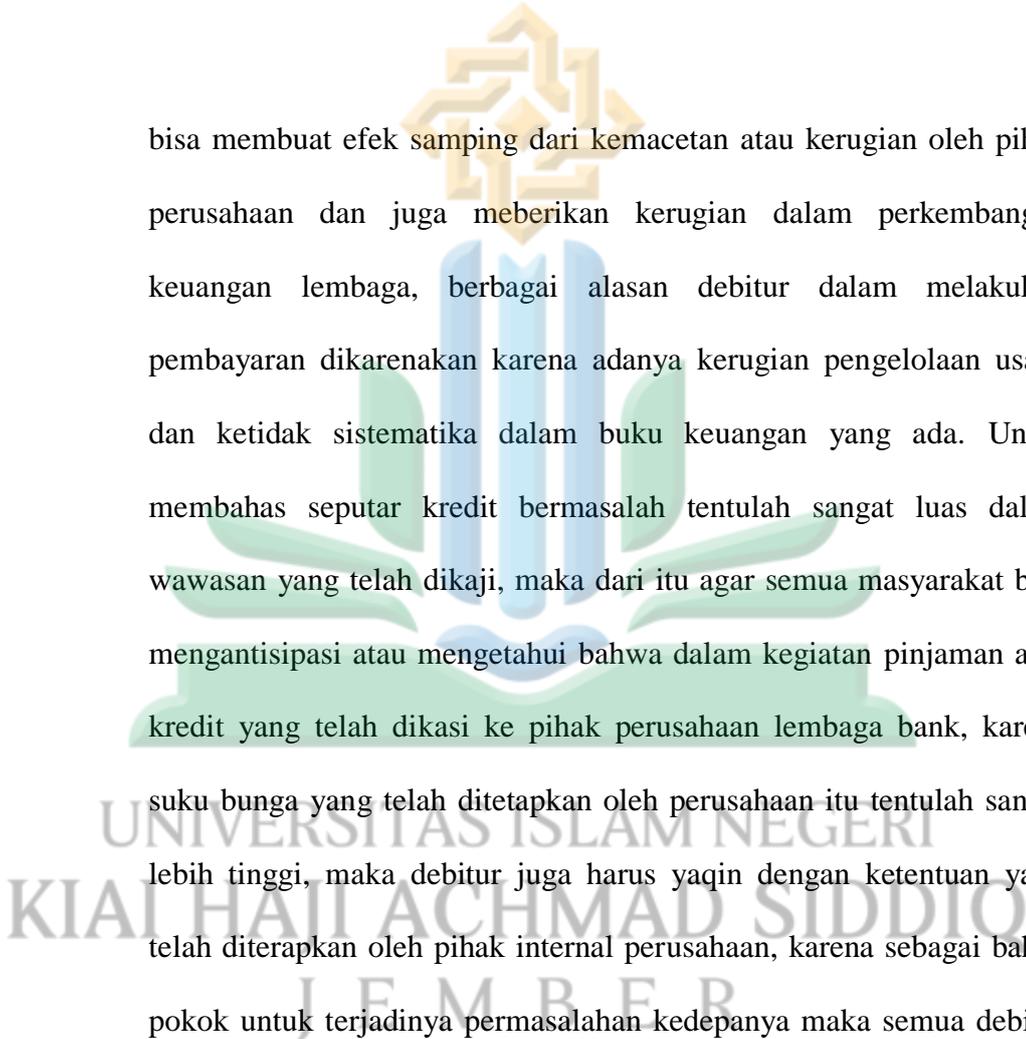
Seperti yang bisa Anda bayangkan, proses realisasi kredit tidak selalu semudah dulu. Dalam pelaksanaannya, perkreditan sering mengalami kendala sebagai berikut: kredit buruk Seorang debitur dengan kredit macet tidak dapat memenuhi pembayaran yang dijanjikan atas angsuran kreditnya atau mengalami kesulitan memenuhi kewajibannya kepada bank.

Hal ini disebabkan adanya informasi yang asimetris, juga dikenal sebagai informasi asimetris. Untuk istilah laen, bahwa asimetri informasi yaitu suatu keadaan untuk melihat bahwa beberapa investore memiliki informan dalam memberikan akumulasi keuangan yang terjadi dan menjadikan hal tersebut lebih ke arah dan lembaga informasi sementara yang lain tidak.³³

Ketika nasabah tidak dapat memenuhi semua kewajiban bank seperti yang dijanjikan, mereka memiliki kredit macet. Hal itu yang

³² Fitriah, Epektifitas Penyelesaian Kredit Macet Pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Parepare, (Parepare: UIN Parepare, 2018), 54

³³ Lukman Dendawijaya, Keredit Bank, Jakarta: PT. Mutiara Sumber Widiya, 91.



bisa membuat efek samping dari kemacetan atau kerugian oleh pihak perusahaan dan juga meberikan kerugian dalam perkembangan keuangan lembaga, berbagai alasan debitur dalam melakukan pembayaran dikarenakan karena adanya kerugian pengelolaan usaha dan ketidak sistematika dalam buku keuangan yang ada. Untuk membahas seputar kredit bermasalah tentulah sangat luas dalam wawasan yang telah dikaji, maka dari itu agar semua masyarakat bisa mengantisipasi atau mengetahui bahwa dalam kegiatan pinjaman atau kredit yang telah dikasi ke pihak perusahaan lembaga bank, karena suku bunga yang telah ditetapkan oleh perusahaan itu tentulah sangat lebih tinggi, maka debitur juga harus yaqin dengan ketentuan yang telah diterapkan oleh pihak internal perusahaan, karena sebagai bahan pokok untuk terjadinya permasalahan kedepanya maka semua debitur harus diutamakan untuk memahami apa dari istilah yang telah diberikan oleh pihak internal dan harus lebih berhati-hati dalam menjalankan perjanjian-perjanjian yang telah diseakati dengan hukum dan peraturan yang telah diimplementasikan. Kerugian bank akan timbul dari kredit macet, khususnya dari tidak diterimanya dana atau hasil bunga tidak bisa diterima.³⁴

³⁴ Lukman Dendawijaya, Keredit Bank. 112.

5. Kredit Konsumtif

a. Pengertian Kredit Konsumtif

Kredit konsumtif merupakan kredit yang merupakan sebuah kredit atau pinjaman uang yang dimaksudkan bukan untuk kebutuhan atau kegiatan yang bisa menghasilkan, akan tetapi kredit tersebut mengenai tentang keinginan semata. Menurut Hasannudin Rahman beliau berpendapat bahwasanya suatu hal tersebut atau pinjaman tersebut yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhannya dalam maksud individual, buat membeli barang-barang, kebutuhan-kebutuhan konsumsi dan harus memenuhi keperluan yang dibutuhkan dalam menjalani hidup. Dari maksud konsumtif tersebut tidak dapat memberikan peluang keuntungan atau hasil apapun, selain itu juga dibandingkan dengan kredit investasuali, kredit konsumtif memiliki bunga yang lebih besar karena resiko yang dihasilkan juga tergolong besar. Menurut Mr. Malo juga mengatakan bahwasanya pinjaman seperti itu mayoritas digunakan dalam kebutuhan hidup dan kebutuhan-kebutuhan konsumsi, yang berpotensi pada diri sendiri. Karena kredit konsumtif mengenai bagaimana yang telah diberikan untuk atas bangunan dan tidak menghasilkan keuntungan untuk individual, hal seperti ini juga didukung oleh beberapa sumber dari statistik perbankan indonesia dikeluarkan sama OJK. Kredit konsumtif yang diberikan oleh pihak internal kepada debitur untuk

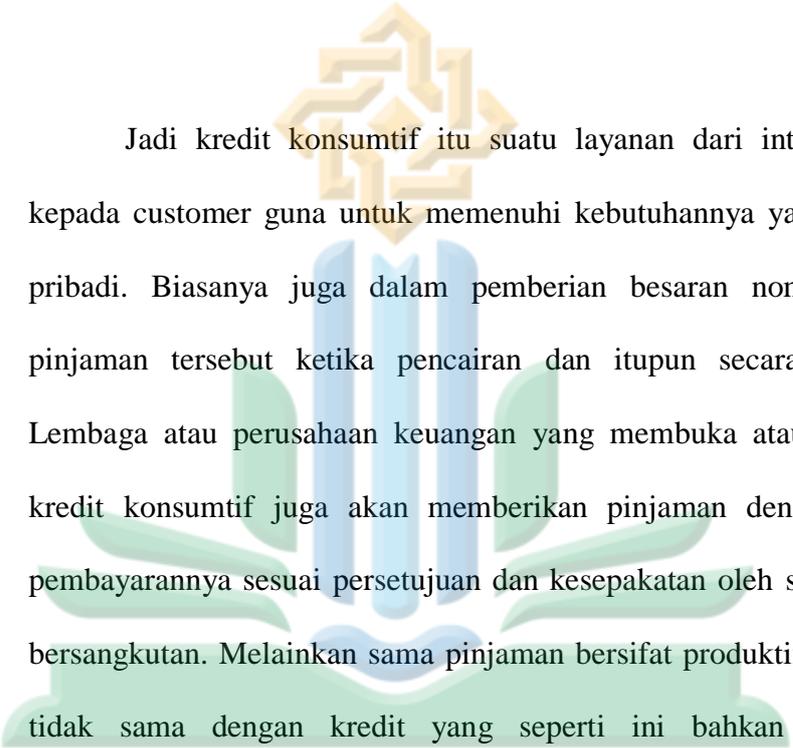
beberapa keperluan yaitu biaya pendidikan, renovasi rumah, membeli furnitur, pernikahan, dan lain-lain.³⁵

Menurut Bhima Pambudi K beliau mengatakan bahwa kebutuhan manusia memang tidak akan terasa terpenuhi ketika manusia tersebut tidak mensyukuri apa yang ada, maka pinjaman tersebut guna untuk memenuhi kebutuhan keinginan dalam naungan keluarga sendiri. Dan mungkin memang terpaksa harus memenuhi tersebut karena guna untuk menyejahterakan keluarga kecilnya.

Kredit konsumtif juga suatu hal yang termasuk salah satu produk pinjaman yang sekarang mudah diakses oleh masyarakat dan juga berbagai fungsi yang harus difungsikan oleh semua masyarakat dalam melakukan kebutuhan dengan baik dan pinjaman tersebut bisa dikatakan untuk kebutuhan mendek dan kebutuhan sehari-hari yang bersifat konsumtif. Krdit konsumtif juga dilakukan oleh beberapa lembaga keuangan, akan tetapi hal yang paling besar mengenai kredit terhadap kredit konsumtif yaitu bank tabungan negara. Banyak hal yg bisa diterapkan pada bank dengan meninjau perihal kegiatan pinjaman atau ktedit berupa barang atau jasa, Karena bebebrapa dasar mengatakan bahwa lembaga keuangan bank tabungan negara badan paling efektif dalam pemberian kredit yang menggunakan kredit konsumtif.³⁶

³⁵ Indrawan Budi, Fungsi Kredit Dalam Kehidupan Dan Keuangan Dalam Garis Besar, Jakarta: prasindometri,2014. 13.

³⁶ Riivai, F. kredit Manajement Handbook. Jakarta: PT. Raya Grafindo Persada,2005, 70.

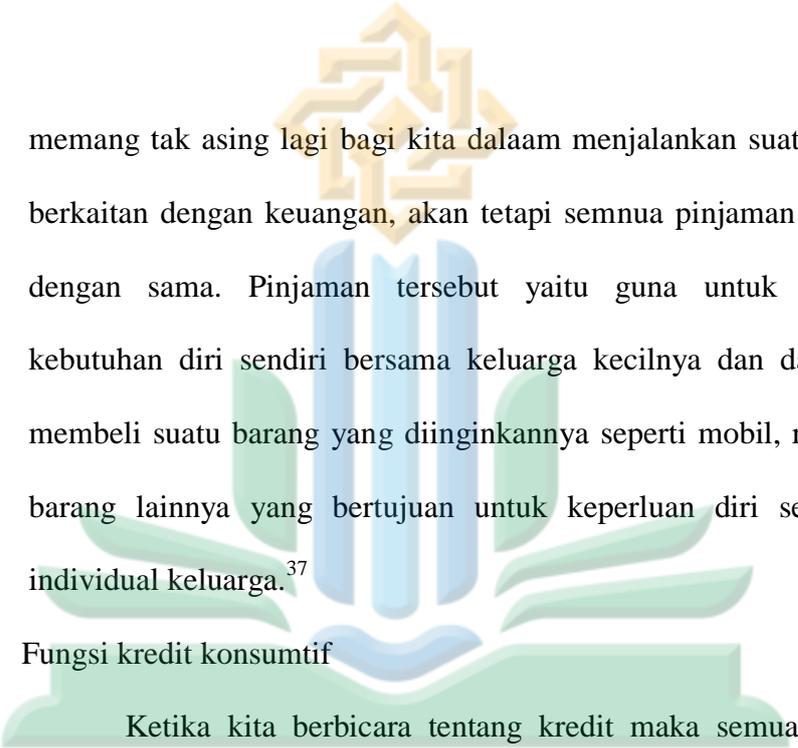


Jadi kredit konsumtif itu suatu layanan dari internal bank kepada customer guna untuk memenuhi kebutuhannya yang bersifat pribadi. Biasanya juga dalam pemberian besaran nominal dana pinjaman tersebut ketika pencairan dan itupun secara bertahap. Lembaga atau perusahaan keuangan yang membuka atau melayani kredit konsumtif juga akan memberikan pinjaman dengan sistem pembayarannya sesuai persetujuan dan kesepakatan oleh semua yang bersangkutan. Melainkan sama pinjaman bersifat produktif itu sangat tidak sama dengan kredit yang seperti ini bahkan dari cara mengoprasionalkan pun berbeda, jadi semua tupoksi dan penjalananya sangat berbeda-beda.

Pada intinya ketika mengenai tentang hal ini itu metode pinjaman yang utama ditujukan untuk keperluan pribadi sehingga tidak sedikitpun mengalami perputaran uang dan keuntungan. Juga priode pun ikut terlalu relatif singkat dan tidak perlu menggunakan kartu kredit ketika mengajukan suatu pinjaman konsumtif, karena terlalu mudah stetment yang diberikan bank.

Maka nilai ini bergantung pada jumlah nominal bunga, priode kredit hingga jumlah besaran utang atau pinjaman. Itulah salah satu bentuk sistematika yang dikelola untuk meningkatkan keuangan lembaga atau bank.

Dari berbagai macam teori para ahli yang berpendapat bahwasanya bisa kitar tarik sedikit kesimpulan jadi pinjeaman



memang tak asing lagi bagi kita dalam menjalankan suatu hal yang berkaitan dengan keuangan, akan tetapi semua pinjaman digunakan dengan sama. Pinjaman tersebut yaitu guna untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri bersama keluarga kecilnya dan dapat untuk membeli suatu barang yang diinginkannya seperti mobil, rumah, dan barang lainnya yang bertujuan untuk keperluan diri sendiri atau individual keluarga.³⁷

b. Fungsi kredit konsumtif

Ketika kita berbicara tentang kredit maka semua kredit itu pasti mempunyai fungsi yang berbeda akan tetapi tujuan yang sama, maka kali ini tidak luput dengan fungsi yang kita bahas. Dan disini fungsi utama dari kredit konsumtif yaitu sebagai upaya jalan alternatif ketika customer sangat membutuhkan pinjaman yang ditujukan untuk kebutuhan dan keinginan pribadi.

Itulah salah satu faktor mengapa kredit konsumtif dapat mudah untuk cair, tidak utuh jaminan dan nominalnya kecil. Banyaknya orang yang sudah melakukan atau mengajukan kredit konsumtif dengan alasan yang unik dan juga sering dipakai dalam alasan pinjaman kredit konsumtif seperti buat biaya pernikahan, fashion, rumah, mobil, perabotan rumah tangga, dan lain-lain.³⁸ Untuk calon para debitur konsumtif sebelum ingin mengajukan pinjaman tersebut

³⁷ Thomas Suyatno, Dasar-Dasar Perkreditan Edisi Keempat, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), 197

³⁸ Veithzal Rivai, Manajemen Perkreditan Cara Mudah Menganalisis Kredit, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013) 66

harus tahu dan mengerti terhadap persentase besaran bunga yang dipatok oleh lembaga atau bank dalam pinjaman ini.

Mengapa semua calon customer debitur kredit konsumtif harus mengerti dulu dalam statement besaran bunga yang dikasih oleh bank, karena hal itulah hal paling penting untuk calon customer dalam pengajuan kredit konsumtif agar mereka lebih mengerti dalam kondisinya untuk memastikan kemampuan anda dalam membayar sesuai dengan yang sudah ditetapkan, agar para debitur tidak sampai mengalami macet atau bermasalah ditengah priode waktu.³⁹

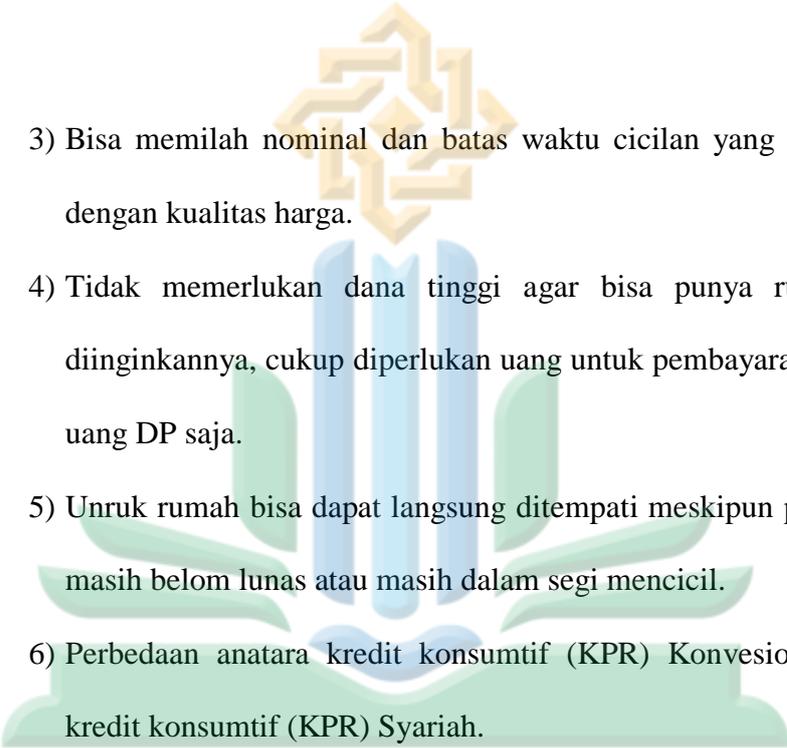
c. Tujuan dan Manfaat Kredit Konsumtif (KPR)

Adanya atau hadirnya pembiayaan kredit konsumtif atau KPR ditujukan supaya bisa bantu masyarakat yang mempunyai keinginan bisa punya rumah dan bisa untuk meringankan masyarakat dalam membayar rumah dengan caramencil.

Ada beberapa bentuk manfaat yang bisa didapatkan dari fasilitas kredit konsumtif atau KPR diantaranya sebagai berikut:

- 1) Punya nilai plus yang baik, karena adanya investasi properti seperti rumah punya nilai yang menerus naik.
- 2) Rumah sudah dicicil bisa disewakan lagi, sehingga penghasilan dari pendapatan sewa bisa digunakan untuk membayar uang penyicilan rumah.

³⁹ Ibid, 68

- 
- 3) Bisa memilah nominal dan batas waktu cicilan yang disesuaikan dengan kualitas harga.
 - 4) Tidak memerlukan dana tinggi agar bisa punya rumah yang diinginkannya, cukup diperlukan uang untuk pembayaran awal atau uang DP saja.
 - 5) Unruk rumah bisa dapat langsung ditempati meskipun pembayaran masih belum lunas atau masih dalam segi mencil.
 - 6) Perbedaan anantara kredit konsumtif (KPR) Konvensional dengan kredit konsumtif (KPR) Syariah.
 - 7) Biaya cicilan ketika semakin lama akan terasa semakin ringan, karena nilai jumlah uang yang terus meningkat dan surat untuk kepemilikan rumah dengan legalitasnya semakin terjamin.⁴⁰

Memang kegiatan dalam hutang piutang atau perkreditan itu sangat diwajibkan untuk lembaga atau perusahaan yang bergerak dibidang keuangan. Hutang piutang yang baik harus dilandasi dengan ajaran teori islam al-hadist dan al-quran. Hal inilah merupakan salah satu bentuk muamalah yang bercorak atau dianuti dengan ta'awun (pertolongan) kepada pihak-pihak lain supaya untuk memenuhi suatu kebutuhannya. Memang dari sumber ajaran teori islam (al-quran dan al-hadist) ini sangatlah kuat dengan menyerukan prinsip hidup dengan bergotong royong. Bahkan didalam Al-quran pun dijelaskan dengan menyebut hutang piutang atau kredit itu tujuannya bisa membantu dan

⁴⁰ Tamrin, Abdullah dan Francis Tantri, Bank dan Lembaga Keuangan, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), 83

meringankan beban orang lain yang dalam keadaan juga butuh istilah lain “memberikan hutangan atau kasih hutang pada allah sama hutang yang lebih baik”. Sebagaimana biasanya dalam surah Q.S Al-hadiid juz 11 ayat 57 yang berbunyi:

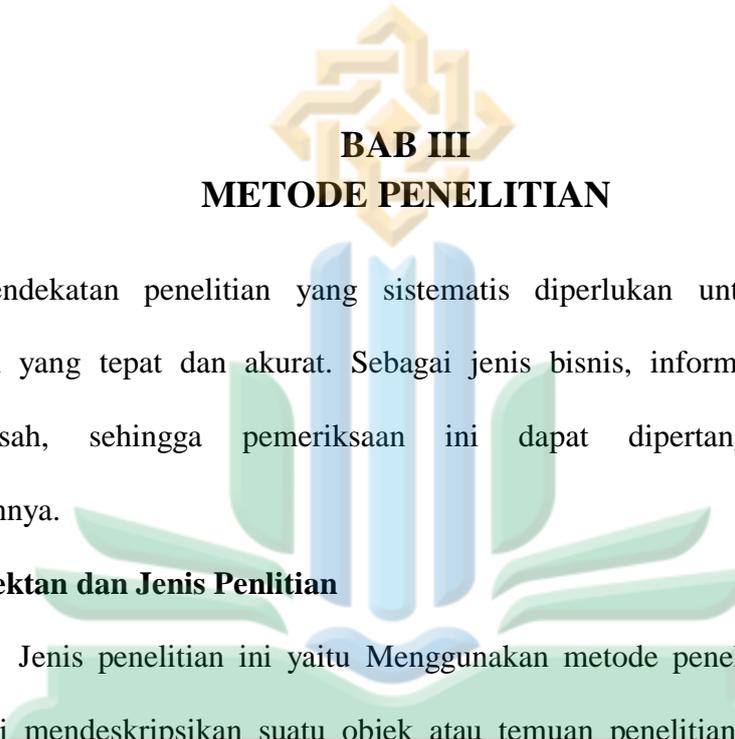
مَنْ ذَا الَّذِي يُقْرِضُ اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضْعِفَهُ لَهُ وَلَهُ أَجْرٌ كَرِيمٌ ﴿٥٧﴾

Artinya: “Barang siapakah yang mau meminjamkan hartanya kepada allah pinjaman yang bersifat baik, maka allah akan melipatgandakan (balasan) pinjaman itu untuknya, dan dia akan memperoleh pahala yang banyak.

Menafsirkan Kredit bermasalah atau macet dalam ekonomi

islam itu merupakan suatu keadaan yang dimana debitur sudah merasa akan ketidak mampuannya dalam membayar sebagian atau seluruh kewajibannya kepada lembaga atau bank sesuai yang telah disepakati dan dijanjikan diawal oleh kedua belah pihak. Kegiatan inilah yang dapat mengakibatkan kerugian pada bank. Karena tidak diterimannya uang kembali dana yang sudah disalurkan maupun pendapat bagi hasil yang tidak dapat diterimanya dengan baik.⁴¹

⁴¹ Muhammad Syafi’I Antonio, Bank Syariah Suatu Pengenalan Umum, (Jakarta: Tazkia Institute, 2005), 217



BAB III METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang sistematis diperlukan untuk melakukan penelitian yang tepat dan akurat. Sebagai jenis bisnis, informasi selanjutnya adalah sah, sehingga pemeriksaan ini dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu Menggunakan metode penelitian kualitatif, seperti mendeskripsikan suatu objek atau temuan penelitian. Pengumpulan data melalui penjelasan, deskripsi, dan penemuan suatu fenomena dalam suatu narasi kegiatan yang dilakukan adalah penelitian kualitatif. dilakukan dalam setting alam, metode penelitian kualitatif sering disebut sebagai metode penelitian naturalistik. adalah metode deskriptif yang didasarkan pada postpositivisme, atau filsafat enteratif, dan digunakan untuk mempelajari kondisi objek alam. Peneliti adalah instrumen utama. Triangulasi yang merupakan gabungan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data. Analisis data induktif/kualitatif digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh, dan tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami makna, mengenali keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan membangun hipotesis yang kuat diteliti.⁴²

Pendekatan yang dilakukan oleh peneliti Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran rinci tentang peristiwa-peristiwa guna

⁴² Sugiono, , *Metode Penelitian & Pengembangan*, (Bandung, ALFABETA CV, 2017), 2

memudahkan penulis mengumpulkan data secara objektif guna mempelajari lebih jauh tentang pola pelanggan penyelesaian yang diterapkan sebagai rangkaian atau susunan eksekusi oleh peneliti untuk mendapatkan pemahaman baru yang lebih kompleks, penelitian deskriptif kualitatif, metode deskriptif juga bisa sebuah objek didalam penelitian status manusia, suatu objek, suatu set situasi, kondisi dan toleransi masyarakat (sikonolmas), suatu sistem teori juga sistem sekelas peristiwa dimasa kini. Sasaran utama penelitian deskriptif yaitu bisa buat deskripsi, lukisan atau gambaran inovasi sistematis, faktual juga akarat pada sifat-sifat, fakta yang menyertai pada hubungan fenomenal yang diselidiki.⁴³

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu pijakan mencari sumber penelitian itu dieksekusi supaya mendapatkan informasi dan sumber data diperlukan oleh peneliti. Juga sama dengan yang sudah tertera pada judul penelitian, penelitian ini dilakukan di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember.

Seperti judul sudah tertera pada penelitian ini, maka peneliti mengidentifikasi beberapa hal dalam naungan atau lingkup judul tersebut dan peneliti memutuskan tempat peneliti mengeksekusi penelitian di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember Provinsi Jawa Timur pada dalam hal ini PT. BTN Kc.Jember.

⁴³ W. Gulo, Metode Penelitian. Jakarta: Gramedia, 2002.

C. Subjek Penelitian

Dalam menentukan sumber informasi untuk membantu kebutuhan para ahli informasi, maka dalam penelitian ini pencarian dan pemilahan informasi yang didapat dari sumbernya dengan menggunakan metode purposive, khususnya pencarian sumber informasi dengan perenungan tertentu. Metode pengambilan data sumber berdasarkan tujuan atau pertimbangan tertentu disebut "bertujuan." Faktor khusus ini, misalnya, adalah bahwa seorang informan dianggap paling mengetahui informasi yang dibutuhkan peneliti, atau informan merupakan beliau yang tepat untuk melengkapi pengumpulan data yang dilandasi sama tujuan dan pertimbangan terbaik. Pertimbangan tertentu misalnya seseorang untuk dijadikan informan yaitu beliau yang nilai paling mengertu tentang informasi yang dibutuhkan peneliti dan informan juga bentuk sosok tepat dan lengkap untuk menggali data yang dibutuhkan sama peneliti.⁴⁴ Dalam penelitian ini, subjek penelitian atau informan yang terlibat dalam mengatasi permasalahan yang dikaji diantaranya:

1. Bapak Rony Juliantoro selaku penanggung Jawab PT. BTN
2. Yuri Sulistyو selaku Kepala Loan Administrasi
3. Ferdi Rasyad Adi Pamungkas selaku karyawan di PT. Bank Tabungan Negara
4. Ibu Chintya yang telah menjadi debitur
5. Bapak Sugik yang telah menjadi debitur lama
6. Bapak sutrisno yang telah menjadi debitur

⁴⁴ Sugiono, Metodle Penelitian Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, R&D Bandung : Alfabeta.95

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik metode pengumpulan data yang memang hal paling penting di dalam penelitian ini memang metode salah satu strategi agar bisa mendapatkan data diperlukan.⁴⁵ Pengumpulan data pada jenis penelitian kualitatif, sebagai instrumen utama untuk gali data juga berintraksi secara simibolik sama informan atau subyek yang diteliti. Adapun skill pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut :

1. Obeservasi

Observasi atau pengolahan tkp merupakan suatu teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti terjun langsung melakukan pengamatan di lokasi penelitian untuk menggali informasi dan mencatat hal-hal yang menjadi fokus permasalahan dari penelitian yang berkaitan sama kejanggolan penelitian. Masa proses observasi, beliau terlibat secara langsung mengenai kegiatan keseharian beliau atau informan yang proses diamati ataupun yang dijadikan sebagai sumber data penelitian.⁴⁶

Adapun berbagai sumber yang akan didapat dari bentuk observasi yaitu sebagai berikut:

- a. Tata letak Geografis Bank Tabungan Negara (BTN) KC Jember
- b. Sikontrolmas dalam Bank Tabungan Negara (BTN) KC Jember

2. Interview

Interview merupakan salah satu dimana digunakan dalam mengumpulkan data ketika penulis juga mempunyai keinginan untuk

⁴⁵ Baasrowi, Suwandii, *Meemahami penelitian Teori Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008).56.

⁴⁶ Sugiono, *Metodologi Penelitian & Pengembangan*, 8

melakukan pembelajaran awal kepada pihak internal untuk agar bisa memperoleh sela-sela yang ingin diteliti, juga keinginan untuk tahu atas hal-hal juga responding dengan cara tanya jawab dengan bertatap muka anatar sipewawancara sama narasumber.

Interview yaitu suatu kata yang penting. Pembicaraan yang dilakukan sama beliau internal itu seorang penginterview memberikan pertanyaan juga terwawancara seolah mengasih jawaban terhadap pertanyaan.⁴⁷ Dalam kegiatan wawancara penulis ini memberikan pernyataan ke beliau internal yang berkaitan sesuai pertanyaan atau fokus penelitian. Dalam kegiatan tersebut peneliti menggunakan jenis wawancara semi terstruktur yang berarti penulis sudah membuat beberapa tulisan untuk pedoman ketika dilakukan wawancara, namun melakukan wawancara tersebut sama sekali tidak terpaku penuh pada pedoman yang telah peneliti buat sebelumnya dan lebih bersifat terbuka.

Penulis ini menggunakan taktik mengumpulkan data sama melakukan interview atau mewawancarai ini sama narasumber seperti :

- a. Rony Juliantoro : Bussiness Deputy Branch Staff
- b. Yuri Sulistyawan : Loan Administration
- c. Ferdi Rasyad A.P : Loan Administration
- d. Ibu Chintya : Debitur (selaku pemilik rumah)
- e. Bapak Sugik : Debitur (selaku pemilik rumah)
- f. Bpk Sutrisno : Debitur (selaku pemilik rumah)

⁴⁷ Leixy JMoleong, *Metodologi Penelitian Kuallitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2006), 15

Selain itu dalam menggali sumber data dalam interview atau wawancara dan tehnik yang menggunakan semistruktur agar bertujuan untuk memperoleh solusi dalam masalah secara menjuru akantetapi juga berisikan garis-garis khusus yang ada. Inilah adapun data yang mau diperoleh yakni:

- 1) Profile/sejarah *culture* tentang Bank Tabungan Negara Kc Jember
- 2) Pelaksanaan evektifitas penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember
- 3) Penerapan bentuk penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember
- 4) Kondisi setelah dilaksanakan penerapan bentuk penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember

3. Dokumentasii

Dokumenter atau dokumentasi dapat diartikan sebagai hal yang merupakan indukasi peristiwa yang sudah terjadi. Sebuah catatan kejadian masa lalu disebut sebagai dokumentasi. Pembelajaran dokumen itu berupa pelengkap memfungsikan teknik observasi dan wawancara dalam penelitian. Dokumen dapat berupa gambar tertulis dan karya monumen dari seorang kualitatif.⁴⁸

Dokumenter suatu indikasi yang dimana hal itu bertujuan untuk mencari atau menggali sebuah informasi sumber data yang selaras sama

⁴⁸ Amir Hamzah, *Metode Penelitian & Pengembangan (Research & Development)*, (Malang, CV. Literasi Nusantara Abadi, 2019), 154

hal-hali atau variablee tentang berbagai tulisan, koran, surat pemberitahuan, buku, transkrip, prasasi, majhalah, pembawa rapat, agenda dan lainnya yang masih bersangkutan dengan apa yang ingin digali informasinya.

Dengan ini penulis mengumpulkan beberapa data-data dengan arsip yang ingin didapatnya, seperti berikut :

- a. Sejarah dan culture berdirinya Bank BTN KC Jember
- b. Visi dan Misi Bank BTN KCJember
- c. Data dan Profil Bank BTN KC Jember
- d. Struktur Organisasi Bank BTN KC Jember
- e. Value setelah penerapan bentuk penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember
- f. Data pendukung yang lainnya

E. Analisis Data

Analisis data itu ialah suatu proses menggali dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan atau menggolongkan data dengan apa yang sesuai sama kategori, menjabarkan atau memaparkan kepada unit-unit. Dan juga harus melakukan sentesa, penyusunan kedalam pola, dan wajib memilih mana lebih penting dan mana sekiranya kurang penting, maka ketika sudah selesai dalam memilih kita pelajari trus melakukan kesimpulan tujuanya agar hasil kesimpulan itu bisa dipahami dan dimengerti sama dirinya dan orang lain.

Dalam menganalisis data kualitatif induktif adalah suatu data yang mengembangkan sesuai data telah dapat dan melibatkan pengembangan hipotesis sesuai hipotesis disusun setelah melakukan analisis menggunakan data yang dikumpulkan. Berdasarkan data, kemudian mencari data untuk kedua kalinya agar bisa ditentukan apa hipotesis diterima atau sebaliknya sesuai data. penelitian kualitatif, analisa data yang dieksekusi sebelum, selama, dan sesudah kerja turun lapangan selesai.⁴⁹

Dalam hal ini, analisis dimulai dengan perumusan dan penjelasan masalah sebelum memasuki lapangan dan berlanjut hingga penulisan temuan.

Temuan-temuan penelitian analisis data dijadikan sebagai pedoman bagi penelitian-penelitian selanjutnya sampai, jika grounded theory memungkinkan, tetapi dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih terfokus pada proses pengumpulan data di lapangan pada waktu yang bersamaan.⁵⁰

1. Pengumpulan data

Pada kegiatan utama disetiap penelitian adalah ada pengumpulan data. Tugas utama setiap peneliti adalah mengumpulkan data. Dalam penelitian kualitatif, data dapat dikumpul lewat dokumentasi, wawancara menjuru, atau kombinasi semuanya (triangulasi). Karena pengumpulannya memakan waktu beberapa hari bahkan berulan-bulan, banyak data yang akan dikumpulkan. Dari awal penelitian, penyelidikan umum tentang sosial atau objek yang diteliti, dan segala sesuatu yang

⁴⁹ Ibid., 154

⁵⁰ Sugiono, *Metodologi Penelitian & Pengembangan*, 367

diamati atau didengar dicatat. Akibatnya, peneliti akan memperoleh berbagai data berkualitas tinggi.⁵¹

2. Reduksi data

Data yang dikumpulkan di lapangan lumayan besar buat menjamin analisis yang cermat dan mendalam. Mengurangi data berarti memilih hal paling penting dan berkonsentrasi pada hal itu untuk mengidentifikasi tema dan pola dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan agar mempermudah si peneliti dalam melakukan pengumpulan data dan mencarinya bila diperlukan untuk memberikan data atau bukti yang sudah diteliti.⁵²

3. Penyajian data

Telah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data atau penyajian data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk Uraian singkat bagan atau hubungan antar kategori flowchart dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan huberman menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.⁵³

4. Kesimpulan

Langkah ketiga pada analisa data kualitatif merupakan tarikan kesimpulan. Kesimpulan pada penlitian kualitatif berupa penemuan yang memang belum pernah samasekali ada temuan bisa merupakan deskripsi juga gambaran pada subjek yang sebelumnya masih belum terang atau

⁵¹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 389.

⁵² Sugiono, *Metodologi Penelitian & Pengembangan*, 370

⁵³ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung, ALFABETA CV, 2018), 137

ragu sehingga setelah diteliti menjadi jelas bisa beberapa bandingan berbagai kategori dan dapat berupa hubungan kasual interaktif dan hubungan setruktural.⁵⁴

F. Keabsahan Data

Pada dasarnya memang mau dilakukan verifikasi hasil penelitian maka pada saat sesuai sama uji keabsahan data dilakukan pemeriksaan keabsahan data merupakan kegiatan akhir pada penelitian kualitatif tetapi bukan berarti berhenti tidak kembali lagi ke lapangan jika diperlukan data baru untuk memperkuat temuan maka peneliti dapat kembali untuk penyajian data yang dibutuhkan pemeriksaan keabsahan data dilakukan untuk memastikan hasil analisis dan interpretasi data dapat dipercaya. Ada teknik bisa gunakan pada penelitian keabsahan data ini menggunakan teknik yang dikemukakan oleh Creswell yaitu teknik triangulasi beberapa sumber.⁵⁵

G. Tahap-tahap Penelitian

Dalam melakukan penelitian ada langkah yang harus diselesaikan. Tahapan penelitian penelitian ini adalah sebagai berikut: langkah pra lapangan, langkah kerja lapangan, dan tahap akhir. Dijelaskan sebagai berikut ini :

1. Tahap Pra Lapangan

Ada beberapa Tahapan sebelum lapangan yang berupa suatu agenda terinci sesuai teknik yg diimplementasikan pra dilakukan penulis

⁵⁴ Sugiono, *Metodologi Penelitian & Pengembangan*, 375

⁵⁵ Amir Hamzah, *Metode Penelitian & Pengembangan*, 170

turun langsung dilokasi penelitian. Setelah ini ialah langkah yang dilakukan sama peneliti:

- a. Membentuk berbagai rancangan penelitian
- b. Mencari dan memilih objek atau lapangan penelitian
- c. Mengurus perizinan untuk penelitian.
- d. Dilakukan survey dilokasi penelitian
- e. Menentukan informan yg baik
- f. Menyiapkan suatu yang dibutuhkan pada penelitian
- g. Siapkan fisik dan sifat saat melakukan penelitian⁵⁶

2. Tahap pelaksanaan penelitian

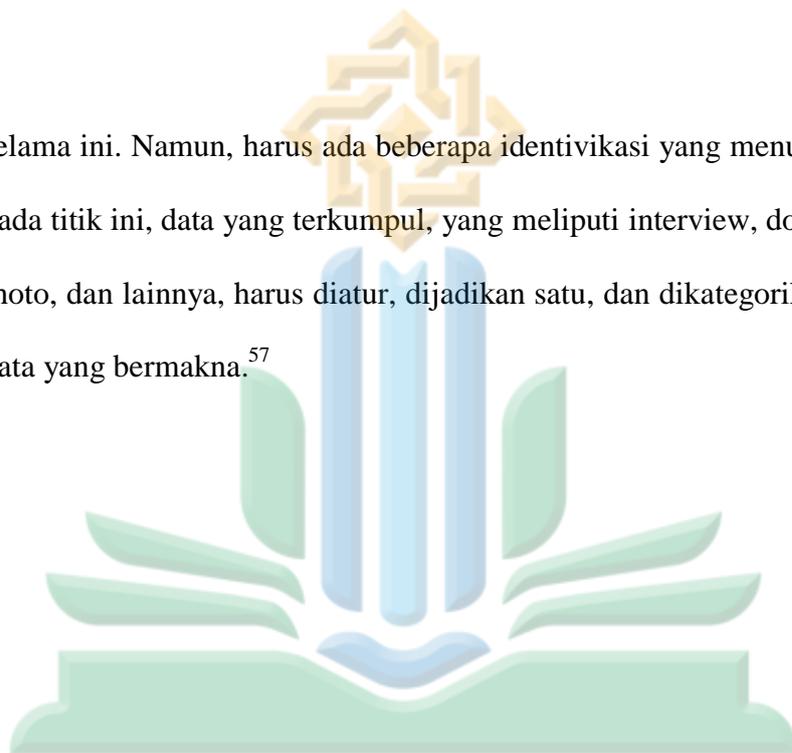
Setelah semua perizinan terurus selesai dan Peneliti akan menemui pihak yang bertanggung jawab di lapangan, mengajukan izin, mengumpulkan data lewat observasi, wawancara, dan dokumentasi yang berisi informasi mengenai strategi pemasaran, kepuasan pelanggan, dan kendala yang dihadapi setelah mengurus dan mendapatkan izin penelitian dari instansi. dan juga agar dapat bisa memberikan saran dan keputusan keluar pemikiran unuk memperoleh yang lebih baik lagi kedepannya.

3. Tahap Penyelesaian

Langkah terakhir yang harus diselesaikan peneliti adalah penulisan laporan, atau tahap penyelesaian. Peneliti juga akan menarik kesimpulan yang akan dimasukkan dalam laporan hasil pada saat ini, dan mereka akan mengelola data yang telah mereka kumpulkan dari berbagai sumber

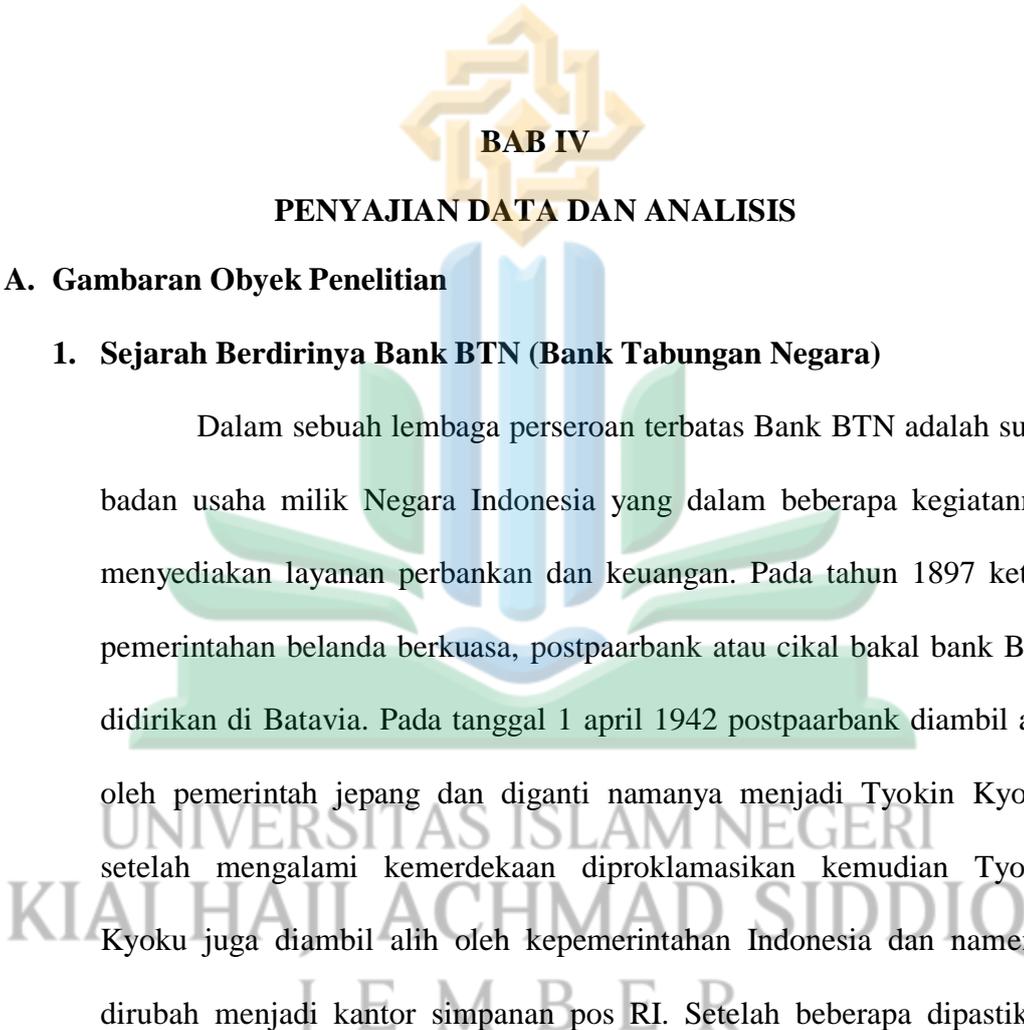
⁵⁶ Mardalis, Metode Penelitian: Pendekatan Proposal. Jakarta: Bumi Aksara. 7.

selama ini. Namun, harus ada beberapa identifikasi yang menurutnya baik pada titik ini, data yang terkumpul, yang meliputi interview, dokumentasi, photo, dan lainnya, harus diatur, dijadikan satu, dan dikategorikan menjadi data yang bermakna.⁵⁷



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁵⁷ Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank*. Jakarta: Remaja Rosdakarya.



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank BTN (Bank Tabungan Negara)

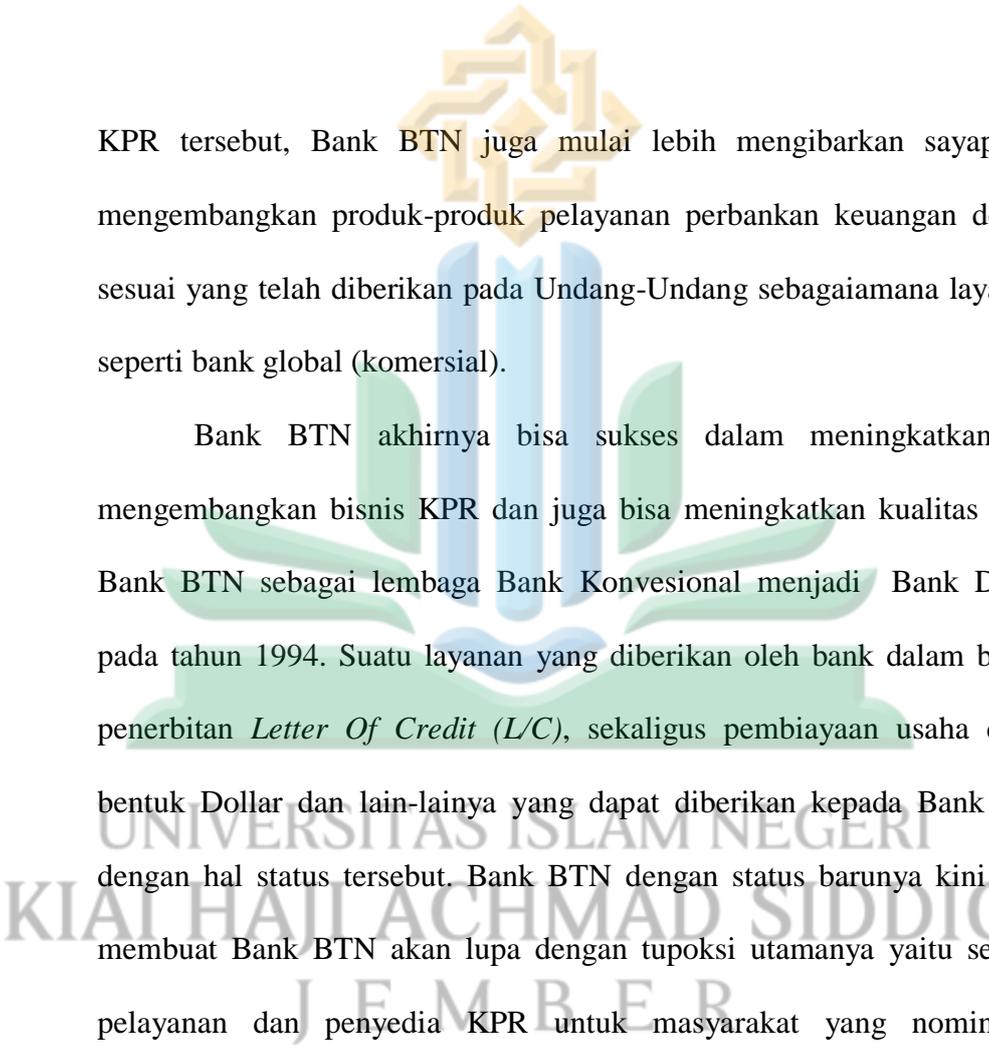
Dalam sebuah lembaga perseroan terbatas Bank BTN adalah suatu badan usaha milik Negara Indonesia yang dalam beberapa kegiatannya menyediakan layanan perbankan dan keuangan. Pada tahun 1897 ketika pemerintahan Belanda berkuasa, postpaarbank atau cikal bakal bank BTN didirikan di Batavia. Pada tanggal 1 April 1942 postpaarbank diambil alih oleh pemerintah Jepang dan diganti namanya menjadi Tyokin Kyoku, setelah mengalami kemerdekaan diproklamasikan kemudian Tyokin Kyoku juga diambil alih oleh pemerintahan Indonesia dan namanya dirubah menjadi kantor simpanan pos RI. Setelah beberapa dipastikan, Tabungan Bank pos RI merupakan satu-satunya lembaga tabungan di Indonesia. Pada tanggal 9 Februari 1950 pemerintahan mengubah lagi nama lembaga menjadi Bank Tabungan Pos.

Disitulah mulai sekarang tanggal 9 Februari 1950 pihak internal ditetapkan sebagai hari dan tanggal Bank BTN. Ketika sudah ditetapkan hari dan tanggal terhadap lembaga internal peraturan pun juga sesuai pemerintah mengganti Undang-Undang No.4 tahun 1963 pada halaman Negara Republik Indonesia No.62 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963, makha dari situlah lembaga perseroan yang dimiliki oleh Negara Indonesia Bank Tabungan Pos resmi diganti namanya menjadi Bank Tabungan

Negara. Selama beberapa priode ini posisi Bank BTN dapat berkembang dengan baik yang awalnya hanya sebuah unit sekarang sudah menjadi induk lembaga yang berdiri sendiri.

Setelah ditetapkan nama resmi dari Bank BTN tersebut, kemudian sejarah yang dialami oleh Bank BTN bermulai lagi megukir lag sesuai sama yang ditunjukanya pemerintah Indonesia yaitu pada tanggal 29 Januari 1974 lewat surat dari Menteri Keuangan RI No. B-49/MK/I/1974 yaitu sebagai wadah untuk pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat. Dengan sejalanya turgas atau kegiatan ini, itulah mulai tahun 1976, KPR (Kredit Pemilikan Rumah) yang pertama kali lembaga keuangan yaitu oleh Bank BTN di Negara ini. Seiringnya waktu yang terus berputar akhirnya bias melaju membawa Bank BTN menjadi lembaga keuangan satu-satunya Bank mempunyai otak atau kunsentrasi penuh dalam mengembangkan system busnis perumahan yang ada di Indonesia dengan lewat dukungan KPR BTN.

Sayap pengembangan Bank BTN pun semakin melebar dan komunikasi semakin memperluas pada tahun 1989, Bank BTN pun sudah diumumkan pertama kali. Abad pada tahun 1992 status Bank BTN ini sudah menjadi PT. Bank Tabungan Negara (persero) karena bisa sukses Bank BTN dalam mengelola dan mengimplementasikan bisnis perumahan melalui KPR tersebut. Hal ini dengan status persero bisa memungkinkan Bank BTN bisa lebih bergerak meluas bebas dengan tupoksi sebagai bank umum (komersial). Agar selalu mendukung kegiatan dalam berbisnis



KPR tersebut, Bank BTN juga mulai lebih mengibarkan sayap dan mengembangkan produk-produk pelayanan perbankan keuangan dengan sesuai yang telah diberikan pada Undang-Undang sebagaimana layaknya seperti bank global (komersial).

Bank BTN akhirnya bisa sukses dalam meningkatkan dan mengembangkan bisnis KPR dan juga bisa meningkatkan kualitas status Bank BTN sebagai lembaga Bank Konvensional menjadi Bank Devisa pada tahun 1994. Suatu layanan yang diberikan oleh bank dalam bentuk penerbitan *Letter Of Credit (L/C)*, sekaligus pembiayaan usaha dalam bentuk Dollar dan lain-lainya yang dapat diberikan kepada Bank BTN dengan hal status tersebut. Bank BTN dengan status barunya kini tidak membuat Bank BTN akan lupa dengan tupoksi utamanya yaitu sebagai pelayanan dan penyedia KPR untuk masyarakat yang nominalnya menengah kebawah. Bank BTN pun juga harus mengeparkan sayap dan mengembangkan pada tahun 1989 Bank BTN dan sudah mengumumkan pertama kali kepada public. Dan pada tahun 1992 status yang dimiliki Bank BTN menjadi PT.Bank Tabungan Negara (persero) karena bisa sukses Bank BTN dalam menjalankan dan meningkatkan bisnis perumahan yang melalui fasilitas KPR tersebut. Dalam status persero ini lebih memungkinkan kepada Bank BTN agar bergerak lebih luas lagi dengan tupoksi sebagai Bank Umum (komersial) demi menjalankan dan mendukung bisnis KPR itu sendiri.

Berdasarkan sesuai kajian teori konsultan Independen pada perusahaan tersebut, *Price water house coopers*, dengan melalui pemerintah menteri BUMN didalam surat No.5 – 544/MMBU/2002 yang memutuskan Bank BTN bisa sebagai Bank Umum dengan melalui focus bisnis pembiayaan tanpa ada subsidi sedikitpun. Dalam beberapa hal menjalankan tugas dan kegiatan yg dimiliki oleh perusahaan tersebut kini badan pengawas pasar modal dan lembaga keuangan (bapepam LK) sudah menyatakan sangat efektif terhadap produk investasi baru yang berbasis sekuritisasi yang baik. Produk-produk itu adalah salah satunya EBA Danaareksa Sarana Multigriya Finansial I – Kredit Kepemilikan Rumah Bank Tabungan Negara (SMF I – KPR BTN). Dan disitulah pada tahun yang sama juga lembaga Bank BTN melakukan penawaran umum saham perdana (IPO) dan listing di Bursa Efek Indonesia.

Seiringnya berjalanya kegiatan yang sudah dilakukan oleh pihak internal kini kepercayaan yg diberikan oleh masyarakat dan pemerintah terhadap Bank BTN yang telah membawa dan mengantarkan kami mendapatkan penghargaan yang baik dalam ajang Anugerah Perbankan Indonesia VI 2017 sebagai juara atau peringkat teratas 1 Bank Terbaik di Indonesia 2017, dengan adanya suatu penghargaan ini bisa akan selalu mengukuhkan Optimisme perseroan dalam melanjutkan catatan kinerja bank yang baik dan mencapai tujuan bisnis perseroan pada tahun yang akan datang berikutnya.⁵⁸

⁵⁸ Wawancara kepada Bpk Rony Selaku Penanggung Jawab bank BTN Cabang Jember

2. Visi dan Misi Bank BTN (Bank Tabungan Negara)

Visi Bank BTN

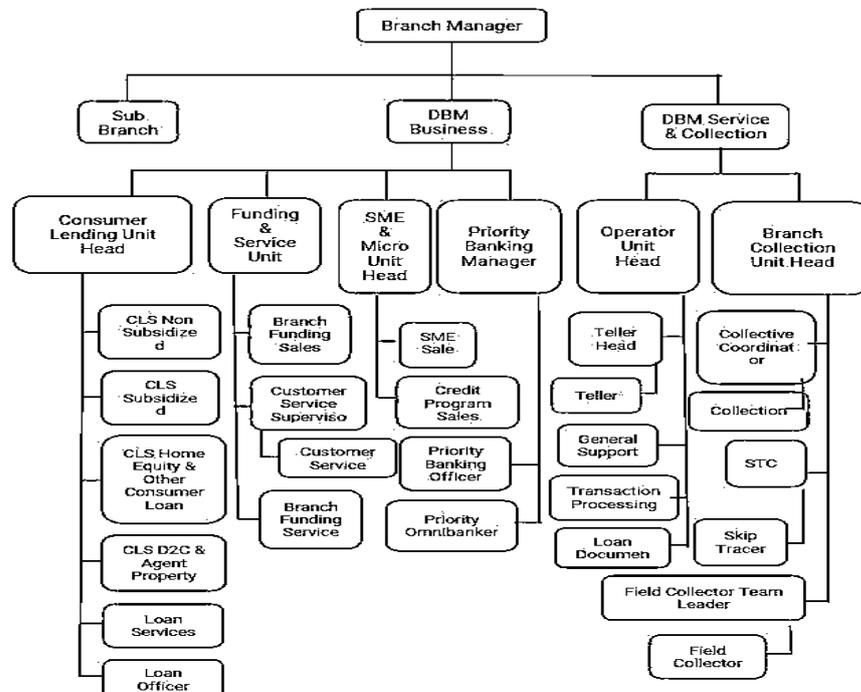
“Menjadikan lembaga keuangan *The Best Mortgage Bank* di Asia Tenggara pada tahun 2025”

Misi Bank BTN (Bank Tabungan Negara)

- (a) Menjadikan mitra keuangan yang berkualitas bagi para pemangku kepentingan dalam ekosistem perumahan dengan menyediakan wadah solusi menyeluruh dan layanan terbaik melalui inovasi digital.
- (b) Secara aktif mendukung pemerintah dalam meningkatkan dan memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan rumah.⁵⁹

3. Struktur Keorganisasian Perusahaan

Berikut ini merupakan struktur organisasi BTN KC Jember:



⁵⁹ <https://WWW.btn.co.id>- di Akses Pada Tanggal 23 Juli

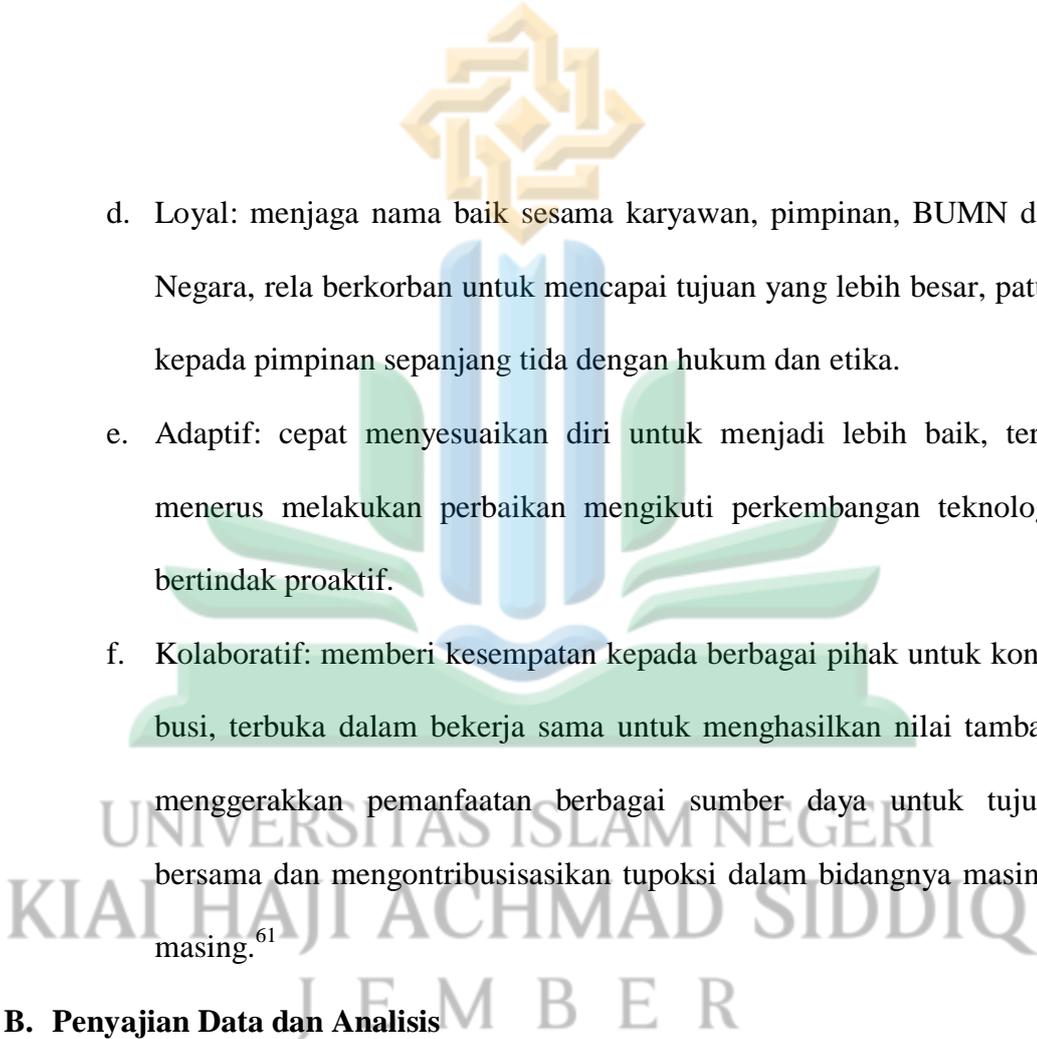
Hal ini sedikit menggambarkan struktur internal dalam perusahaan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember. Mulai dari atasan sampai bagian bawah dapat dimengerti melalui denah yang sudah tertera. Dan dengan beberapa fungsi yang harus terus dijalankan oleh tanggung jawab dari beberapa bagian tersebut.⁶⁰

4. Prinsip kerja bank BTN (Bank Tabungan Negara)

Dalam menjalankan atau mengimplementasikan suatu system dan bentuk terhadap perusahaan, ketika menganalisis satu persatu tentang teori dan kategori yang dilakukan oleh perusahaan dalam mengenalkan atau meningkatkan daya kualitas terhadap konsumen, maka semua lembaga dan perusahaan pasti memiliki teori prinsip kerja. Maka dari itulah Bank BTN punya 6 core value AKHLAK jadi pondasi utama untuk semua BTNers (serbutan pegawai Bank BTN) pada berkelakuan agar tercapai visi Bank BTN. AKHLAK :

- a. Amanah: memenuhi janji dan komitmen, bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang teguh kepada nilai moral dan etika.
- b. Kompeten: meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, membantu orang lain belajar, menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik
- c. Harmonis: menghargai setiap orang apapun latar belakangnya, suka menolong orang lain, membangun lingkungan kerja yang kondusif.

⁶⁰ <https://WWW.btn.co.id>- Di Akses Pada Tanggal 25 Juli

- 
- d. Loyal: menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN dan Negara, rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar, patuh kepada pimpinan sepanjang tidak dengan hukum dan etika.
 - e. Adaptif: cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik, terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi, bertindak proaktif.
 - f. Kolaboratif: memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk kontribusi, terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah, menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama dan mengkontribusikan tupoksi dalam bidangnya masing-masing.⁶¹

B. Penyajian Data dan Analisis

Hal ini sudah sedikit digambarkan sebelumnya dengan teori yang terdapat dari sumbernya langsung. Dan sebagaimana sudah sangat dijelaskan sebelumnya yang artinya bahwa penelitian untuk bisgunakan hal ini menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu tehnik bisa gunakan hal ini adalah dikumpulkan data yang lewat Observasi, Interview dan Dokumentasi hal ini bagai bentuk alat dalam melaksanakan dan mendukung penuh penelitian ini. Disetiap hal penelitian harus ada disertai yang namanya metode dan analisa data yang dilakukan, sesuatu itu supaya bisa dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang baik. Agar semua fungsional dapat terarah dengan

⁶¹ <https://WWW.btn.co.id>- Di Akses Pada Tanggal 26 Juli

baik maka harus disesuaikan dengan poin diatas tersebut yaitu focus penelitian sebagai berikut :

1. Ewektifitas penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember

Penyelesaian kredit macet merupakan suatu bentuk pelaksanaan yang dilakukan oleh pihak internal khususnya dalam bidang loan administration untuk menjalankan fungsi yang semestinya. Hal itu juga dapat memberikan dampak terbaik untuk suatu perusahaan agar terus berkembang dan maju dalam meningkatkan prodak perusahaan tersebut.

Harus diketahui bersama bahwa ewektifitas penyelesaian kredit macet dalam internal perusahaan sangat diperlukan agar perusahaan bisa terus konsisten dalam prodak yang dikembangkan. Sebagaimana yang sudah digambarkan atau dijelaskan oleh bapak Rony juliantoro, selaku general support staff, beliau menggambarkan dengan detail bahwasanya suatu hal atau bentuk yang dilakukan oleh pihak internal perusahaan Bank Tabungan Negara dalam menuntaskan dan penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif adalah dengan cara internal terus menjaga komunikasi dan interaksi bahkan hubungan kepada konsumen atau kreditur, agar para konsumen atau kreditur tetap bisa berkomitmen dengan produk konsumtif.

“Suatu bentuk yang kami implementasikan atau kami terapkan dalam penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif yaitu bagai supaya jaga penuh hubungan dan komunikasi yang baik sama konsumen/kreditur”⁶²

Melanjutkan lebih rinci Rony juliantoro berbicara bahwa orang-

⁶² Wawancara peneliti kepada Bapak Rony Juliyantoro selaku penanggung jawab BTN

orang atau tenaga ahli yang diterapkan di perusahaan yang menjalankan penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif di Bank tabungan Negara adalah orang-orang yang sudah ahli dalam bidangnya masing-masing.

“Orang dan alat tenaga ahli pada menjalankan penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif di BTN ialah orang-orang yang sudah ahli dalam skillnya masing-masing”

Dan beliau juga bilang lagi bahwa adanya perbedaan implementasi penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif, kondisi sebelum dan sudah masa pandemi covid, yang bedanya itu yaitu terletak pada bentuk pelayanannya.

“Pelayanan sebelum pandemic covid sebagian menggunakan teknologi, dan pelayanan setelah pandemi covid pihak internal sudah bisa bertatap muka langsung dengan debitur”. Ungkap beliau Rony Juliantoro ketika saat diwawancarai oleh peneliti.

Dan pada intinya ketika sebelum dan sesudah pandemic covid itu berbeda. Ketika customer melakukan kredit bermasalah mulai sebelum covid itu akan dilakukan atau dieksekusi sesuai prosedur biasanya. Akan tetapi ketika customer melakukan kredit bermasalah sesudah/waktu masa pandemic covid, maka pihak internal bank akan menyesuaikan dengan kebijakan dan persetujuan awal oleh kedua belah pihak.⁶³

Bahwasanya berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti diatas menyimpulkan bahwa penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif dimasa pandemi covid-19 di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember adalah hal itu tidak hanya sebagai alat pemasaraan produk akan tetapi sebagai bentuk penyelesaian kredit macet pada kredit

⁶³ Wawancara peneliti kepada Bapak Rony Juliyantoro selaku penanggung jawab BTN

konsumtif dan selalu menjaga hubungan jangka panjang yang baik dengan debitur. Dan memuaskanya yang lebih epektifitas daripda pesaing.

2. Bagaimana implementasi penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember bisa memberikan pengaruh dan meningkatkan pengembangan jumlah konsumen kredit konsumtif dimasa pandemi covid-19.

Juga perlu diketahui bahwa implementasi penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif terhadap Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember dimasa pandemi covid-19 tentu saja kurang maksimal

dalam menjalankan fungsional sebagaimana mestinya sudah dipaparkan sama bapak Rony juliantoro, selaku genneral surppoort staff, beliau juga berkata bahwa dampak implementasi pneyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif terhadap pembiayaan-pembiayaan produk pada masa pandemi covid di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember ialah uapaya dikit lebih terganggu adanya hal tersebut kurang epektif dan segala bentuk aktivitasnya tidak sebagaimana biasanya.⁶⁴

Lebih lanjut lagi beliau bapak Rony juliantoro mengatakan bahwa agar nasabah atau debitur kredit konsumtif tidak kecewa dengan expetasi produk yang telah dibangun kedepanya kepada pihak internal bank menenai apa yang beliau dapat dari BTN KC Jember.

“Pihak kita terus tetap menghandlue semua apapun itu masalah dialami oleh customer atau debitur kredit konsumtif dan selalu tetap berusaha menyelesaikan masalah yang dialami oleh debitur agar pihak internal perusahaan dengan customer debitur selalu

⁶⁴ Wawancara Peneliti Kepada Bapak Rony Juliyantoro selaku penanggung Jawab BTN

menjaga hubungan dan komunikasi dengan baik sehingga bisa menjalankan atau berkelanjutan dengan baik sehingga tidak ada yang mengganjal bagi customer debitur maupun pihak internal perusahaan dikemudian hari”

Hal ini juga senada sama apa yang bilangkan sama bapak Yuri sulistiawan selaku kepala staff loan administration, beliau juga mengatakan bahwasanya

“Pihak kami selalu tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada customer debitur kredit konsumtif yang mengalami masalah atau complain terhadap pelayanan pihak BTN Kc Jember maka kita juga menggali jalan terbaik pada masalah yng terjadi”⁶⁵

Lebih lanjut juga bapak Rony juliantoro berbicara bahwa penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif di BTN dalam memudahkan agar komunikasi dengan debitur lebih baik dimasa pandemi covid

“Agar hubungan internal perusahaan dengan customer debitur dapat berjalan dengan baik hal itulah kita menggunakan bentuk penyelesaian ialah dengan memaksimalkan peranan suatu teknologi seperti telfon, whatsapp, dan via zoom”

Begitupun juga dalam penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif juga perlu ada yang harus ditingkatkan kembali agar loyalitas customer debitur terhadap evektifitas penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif lebih evektif dimasa pandemic *covid*, bapak Rony juliantoro mengatakan

“Pada masa pandemi dalam bentuk pelayanan pihak internal perusahaan sangat kurang evektif atau kurang maksimal karena adanya perlakuan *social distancing* dan *physical distancing* oleh karena itu setelah pandemi *covid* juga butuh dimajukan kembali terkait bentuk pelayananya”

⁶⁵ Wawancara Peneliti Kepada Bapak Yuri Sulistiawan Selaku Kepala Staff Administration

Bapak Yuri sulistyawan selaku kepala staff *loan administration*, beliau juga mengatakan bahwasanya respon *customer debitur* terhadap penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif yang dilaksanakan sama internal BTN KC Jember

“Selama ini respon dari para *customer debitur* alhamdulillah baik dari bentuk penyelesaian yang dilaksanakan sama pihak internal BTN KC Jember, ketika adanya complain mungkin itu kesalahan yang tidak disengaja atau mesin alat *trouble*”⁶⁶

Hal itu sejalan sama dibicarakan oleh bapak sugik sebagai *customer debitur* kredit konsumtif di BTN KC Jember, beliau berkata

“Suatau *customer service* dari pihak internal BTN KC Jember sebhagai *customer debitur* kredit konsumtif perumahan rengganis sejauh ini baik-baik saja”⁶⁷

Akan tetapi memang cara penyelesaian kredit bermasalah ketika sebelum pandemi *covid* dan sesudah pandemi *covid* itu sangatlah berbeda karena hal itu juga melihat sikontrolmas dari *customer* agar sama-sama enak dalam menjalankan kegiatan kredit, dan memang harus punya salah satu produk ketika ingin mengajukan kredit konsumtif.

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka peneliti dapat pembiayaan kredit konsumtif pada masa pandemi di Bank Tabungan Negara KC Jember ialah dampak besar terhadap Bank Tabungan Negara KC Jember yang dimana pada masa pandemi semua kegiatan yang untuk manjalin hubungan dan komunikasi dengan *customer debitur* kredit konsumtif bentuk pelayanannya minus adanya perlakuan *soscial disteancing* dan *phiysical disteancing*.

⁶⁶ Wawancara Peneliti Kepada Bapak Yuri Sulistiawan Selaku Kepala Staff Administration

⁶⁷ Wawancara Peneliti Kepada Bapak Sugik Selaku Pemilik Rumah atau Debitur

Penulis memang melaksanakan observasi supaya memperkuat *argument* dan data interview yang telah penulis laksanakan sama bentuk dan pemfungsian teknologi yang dilaksanakan dalam mengatasi batasan kunjungan dan bertatap muka kepada *customer debitur* kredit konsumtif akibat dampak dari pandemi, maka dari itulah pihak internal perusahaan tidak kehabisan bentuk dalam mengatasi itu semua akhirnya pihak internal BTN memanfaatkan kecanggihan teknologi sebagai jalan solusi yang menurutnya terbaik untuk dilakukan penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif dan untuk berinteraksi kepada debitur dengan melalui telepon, whatsapp, dan zoom, sehingga dari pihak internal perusahaan tidak perlu bertemu langsung dan tatap muka dengan *customer debitur* juga tetap dapat berkomunikasi sama nasabah atau *customer* kredit hingga semua kerbutuhan informasi internal maupun eksternal bisa disampaikan dengan baik. Jadi pada intinya pihak internal perusahaan tetap harus memberikan pelayanan yang terbaik dari segi apapun.

C. Pembahasan Temuan

Sesuai hasil dari teori dan data yang memang habis digali sebelumnya, justru hal itu penulis mengambil akar kesimpulan seperti berikut :

1. Ewektifitas penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember

Kutipan dalam teori menurut para ahli mengatakan bahwa ewektifitas penyelesaian kredit macet ialah suatu pemecah masalah psikologi yang mengacu pada proses menemukan solusi, hal itu juga

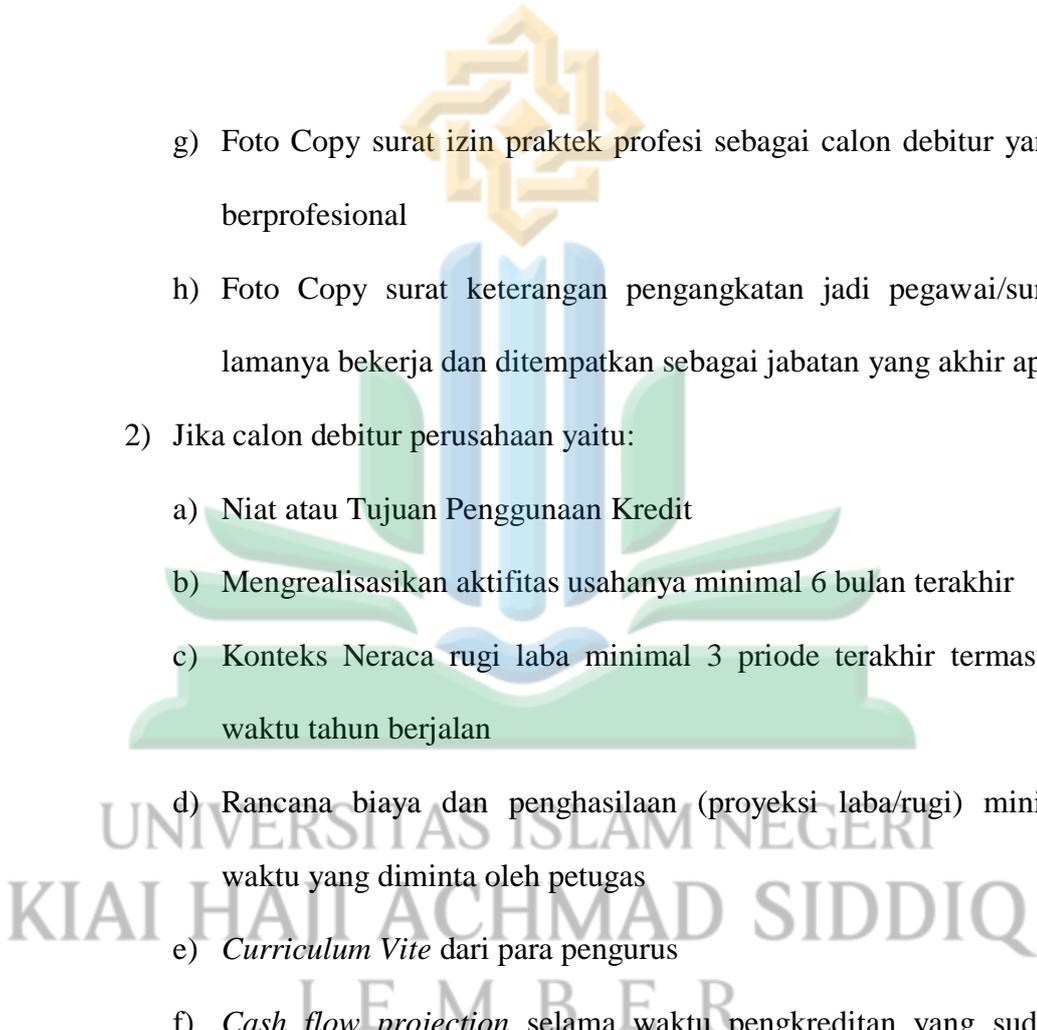
pemikiran atau tindakan yang terus terarah secara langsung agar bisa menentukan jalan keluar atau solusi yang spesifik. Efektifitas Penyelesaian masalah dapat memiliki dua dominan utama yaitu efektifitas penyelesaian masalah matematis dan efektifitas penyelesaian masalah pribadi, keduanya dilihat dari beberapa kesulitan atau hambatan yang dihadapi. Memang dari para ahli empiris juga mengatakan atau menunjukkan memang ada tehnik faktor berbeda dalam mempengaruhi penyelesaian masalah. Memang dalam suatu hal apapun itu entah perkreditan, pendidikan dan lain-lain pasti tidak jauh dengan yang namanya persyaratan atau syarat yang harus dipenuhi oleh seorang calon anggota. Dalam skripsi terdahulu juga menerangkan bahwa memang dalam efektifitas penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif itu berupa pembinaan dasar debitur, melakukan restrukturisasi, denda dan pengambilan asset debitur. Teori menurut para ahli mengenai efektifitas penyelesaian kredit macet atau bermasalah memang ketika mengutip tentang perkreditan itu pasti ada bentuk faktor-faktor yang dapat mengaruhi adanya kredit macet atau bermasalah, dalam hal bentuk faktor-faktor yang dapat mempengaruhi menurut para ahli yaitu faktor internal dan faktor eksternal.⁶⁸

Fakta yang ada dilapangan mengenai teori bentuk faktor-faktor yang bisa mengaruhi kredit macet atau bermasalah, adapun Fakta yang ada di lapangan mengenai beberapa faktor yang dapat terjadinya kredit bermasalah/macet di Bank Tabungan Negara yaitu sebagai berikut:

⁶⁸ Fitriah, Efektifitas Penyelesaian Kredit Macet Pada PT. Bank Tabungan Negara (Parepare:LPM 2018)

Sebelum kita menginjak ke faktor kredit macet, telah dijelaskan bahwasanya dalam dunia perbankan khususnya menyangkut pautkan dengan istilah pinjam meminjam atau perkreditan, maka para calon *cutosmer* kredit Bank Tabungan Negara kantor cabang Jember harus melengkapi semua administrasi persyaratan yang telah ditetapkan oleh perusahaan bank BTN dalam memberikan pinjaman kredit. Sebagai berikut:

- 1) Apabila calon nasabah individual yaitu:
 - a) Wajib menjadi WNI
 - b) Menyerahkan agunan/jaminan kredit
 - c) Memiliki pekerjaan/penghasilan tetap
 - d) Untuk para calon debitur yang sudah menikah, maka harus dapat persetujuan dari istri/suami
 - e) Harus mempunyai NPWP (Nomer Pengguna Wajib Pajak) fasilitas kredit yang jumlah nominalnya diatasnya 50 juta rupiah.
 - f) Mengumpulkan beberapa Dokumen seperti berikut:
 - Foto Copy Buku Nikah/Cerai
 - Foto copy Kartu Keluarga
 - Slip Gaji Asli/Surat Penghasilan
 - Foto Copy Dokumenter agunan (IMB, PBB, SPPT, BPKP, dan jenis lainnya
 - Foto Copy Buku Rekening, ghiro pribadi berupa buku rekening untuk menampungan pendapatan, minim tiga bulan terakhir

- 
- g) Foto Copy surat izin praktek profesi sebagai calon debitur yang profesional
- h) Foto Copy surat keterangan pengangkatan jadi pegawai/surat lamanya bekerja dan ditempatkan sebagai jabatan yang akhir apa
- 2) Jika calon debitur perusahaan yaitu:
- a) Niat atau Tujuan Penggunaan Kredit
 - b) Mengrealisasikan aktifitas usahanya minimal 6 bulan terakhir
 - c) Konteks Neraca rugi laba minimal 3 priode terakhir termasuk waktu tahun berjalan
 - d) Rancana biaya dan penghasilan (proyeksi laba/rugi) minim waktu yang diminta oleh petugas
 - e) *Curriculum Vite* dari para pengurus
 - f) *Cash flow projection* selama waktu pengkreditan yang sudah diminta
 - g) Menyerahkan foto copy Dokument sebagai berikut:
 - Foto kondisi Agunan
 - ADP (anggaran dasar perusahaan) juga Akta perubahan anggaran dasar perusahaan yang terkahir
 - NPWP, SIUP HO, TDP, dan surat-surat izin yang lainnya

Itulah beberapa gambaran kecil tentang persyaratan yang harus dilengkapi oleh para calon nasabah berkeinginan ajukan kredit di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember.

Munculnya kredit macet bisa disebabkan sama beberapa faktor. Bisa diakibatkan karena kesengajaan sama internal bank dan bisa juga disebabkan oleh kesengajaan para nasabah, juga faktor disengaja oleh internal bank atau dari nasabah begitupun juga daari ketidakesengajaan. Hingga hal inilah yang dapat menyebabkan para nasabah terjadi kesusahan dengan melengkapi kewajibannya sebagaimana biasa.⁶⁹

Sesuai dari penelitian yang dilaksanakan sama peneliti, maka ada berbagai penyebab faktor adanya kredit bermasalah/macet di Bank

Tabungan Negara Kantor Cabang Jember diantaranya seperti berikut:

3) Faktor Inter Bank

a) Penganalisaan dalam pengkreditan yang kurang tepat

Terjadinya dalam hal ini dikarenakan ketika dari pihak internal bagian analisa kredit yang kurang disiplin terhadap mengimplementasikan prosedur perkreditan yang sesuai dengan pedoman atau SOP pada perusahaan dan begitupun tata cara dalam pemberian kredit. Sehingga hal itu dapat menyebabkan simpangan dalam system prosedural dalam kredit yang akhirnya bisa mengakibatkan penilaian mengenai nasabah kurang bisa optimal.

“Hal ini terkadang diistilahkan bahwa kami kecurian, adanya nasabah ketika dari pihak internal kami melakukan suatu

⁶⁹ Ainur Fatihah dan Layla Al-afifah, Strategi Penyelesaian Kredit Bermasalah..18-21

kegiatan survey saat pengajuan customer melakukan pemalsuan. Contoh kecilnya seperti biasanya rumah debitur yang jualan campur-campuran kurang ramai, akan tetapi apabila beliau melihat tim internal kita mau datang untuk mensurvei, maka barang jualannya semakin tambah menjadi kelihatan laku karena punya barang dangangan banyak”⁷⁰

Hasil sesuai interview yang sesuai diatas, maka kelalaian yang dilaksanakan sama internal bank juga calon nasabah juga pintar dalam mengawasi cellah supaya bisa dapat persetujuan

terhadap kreditnya. Lainnya itu juga pihak internal dalam menganalisis kredit yang memang kurang teliti dan kedisiplinan yang bisa mengakibatkan permasalahan kredit akhirnya. Bagi calon nasabah juga merasa bisa dalam melaksanakan pembayaran kredit dan melaksanakan berbagai cara agar dapat mudah untuk proses penganalisisnya.

b) Kebijakan dalam perkreditan yang kurang selektif

Didalam perusahaan pasti ada yang namanya kebijakan, kebijakan kali ini tentang target jumlah kredit yang harus direalisasikan sesuai waktu yang telah ditentukan agar hal ini dapat mendorong bagian pemutus kredit menempuh jalur yang kurang sesuai sama kebijakan ketentuan dalam menyalurkan kredit. Sehingga hal itulah yang menyebabkan kurang selektifnya dalam

⁷⁰ Wawancara Peneliti Kepada Bapak Ferdi Rasyad selaku Loan informan Administration

memilah calon nasabah. Kini juga salah satu yang berkaitan dengan faktor utama yang mengenai kurangnya pihak internal bank dalam analisis kredit. Dibalik kurangnya analisis dari pihak internal bank juga ditambah adanya target wajib tercapai juga bisa jadi permasalahan berkepanjangan nanti kedepannya.

“Adanya kredit macet pasti juga dikarenakan kalau tidak dari internalnya sendiri ya nasabahnya.⁷¹ Dari internal bank juga harus tercapai target yang sudah ditentukan. Memang dilihat dari sisi lain, dari nasabah mempunyai macam permasalahan sehingga

mengakibatkan kredit macet. maka dua hal itu antara analisis juga target harus saling berkaitan dalam satu tujuan. Maka internal bank harus lebih teliti dan perlu melakukan evaluasi.

- c) Kurang sedianya petugas khusus untuk melakukan dan menjalankan pembinaan kepada para debitur, sehingga hal ini muncul dalam indikasi seorang debitur akan menjadi debitur pembiayaan bermasalah.
- d) Lebar daerah kerja bank BTN KC Jember, hingga cukup sedikit menyulitkan untuk pihak internal pada upaya penyelesaian kredit bermasalah atau macet.

Dari kenyataannya di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember, hal yang lebih dominan dalam terjadinya kredit bermasalah atau macet itu dari faktor eksternal bank. Hal inilah

⁷¹ Wawancara Peneliti Kepada Bapak Ferdi Rasyad selaku Loan informan Administration

dikarenakan pihak internal bank lebih berpengalaman dalam melaksanakan kegiatan perkreditan, sedangkan faktor eksternal merupakan faktor yang memang susah untuk dikontrol sama pihak internal bank.⁷²

4) Faktor Ekster Bank

Adanya kemacetan yang disebabkan sama faktor eksternal memiliki dua hal, yaitu:

a) Adanya niat unsur tidak sengaja. Yang diistilahkan sebagai debitur yang punya keinginan untuk melunasi akan tetapi kurang mampu

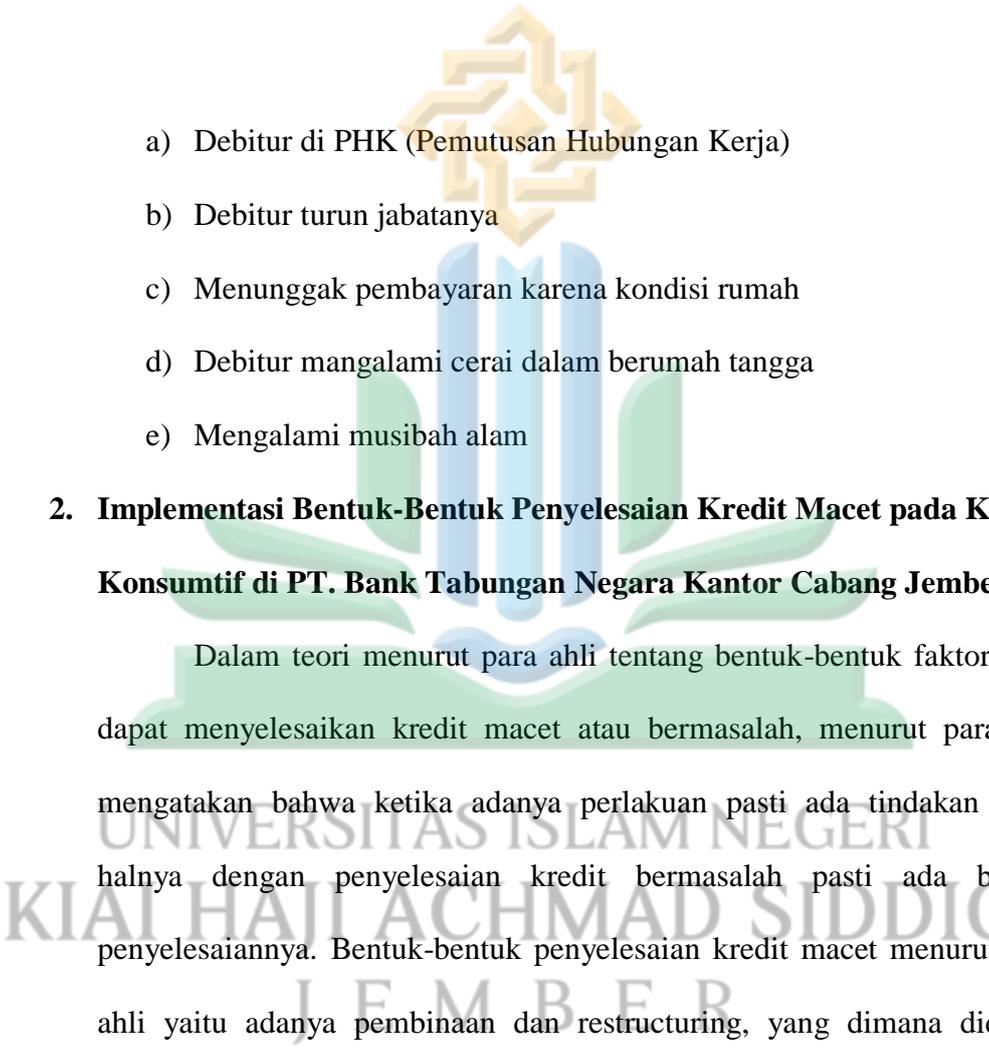
karena terkena musibah atau kebangkrutan usaha yang harus dibiayai.

b) Dan adanya niat unsur kesengajaan. Yang dimana hal ini debitur memang disengaja untuk tidak membayar kewajibannya kepada perusahaan bank sehingga pembiayaan yang telah diberikan menjadi bermasalah sendiri atau macet.⁷³

Memang dalam penelitian ataupun wawancara yang sudah dilakukan oleh peneliti itu dapat digambarkan atau dijelaskan bahwasannya memang faktor eksternal lah yang dominan menyebabkan kredit bermasalah atau macet pada bank BTN KC Jember, karena kondisi debitur sebagai berikut:

⁷² Subagyo Ahmad, Teknik Penyelesaian Kredit Macet atau Bermasalah, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), 143

⁷³ Fitriah, Efektifitas Penyelesaian Kredit Macet Pada PT. Bank Tabungan Negara (Parepare: LPM 2018)

- 
- a) Debitur di PHK (Pemutusan Hubungan Kerja)
 - b) Debitur turun jabatannya
 - c) Menunggak pembayaran karena kondisi rumah
 - d) Debitur mangalami cerai dalam berumah tangga
 - e) Mengalami musibah alam

2. Implementasi Bentuk-Bentuk Penyelesaian Kredit Macet pada Kredit Konsumtif di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember

Dalam teori menurut para ahli tentang bentuk-bentuk faktor yang dapat menyelesaikan kredit macet atau bermasalah, menurut para ahli mengatakan bahwa ketika adanya perlakuan pasti ada tindakan sama halnya dengan penyelesaian kredit bermasalah pasti ada bentuk penyelesaiannya. Bentuk-bentuk penyelesaian kredit macet menurut para ahli yaitu adanya pembinaan dan restructuring, yang dimana didalam restructuring ada beberapa bentuk penyelesaian seperti perubahan batas waktu, penurunan bunga, penundaan pembayaran, pengurangan pokok. Hal itulah teori bentuk yang dilakukan untuk penyelesaian kredit macet menurut para ahli.⁷⁴

Fakta yang ada dilapangan Bank BTN Kantor Cabang Jember mengenai bentuk penyelesaian kredit bermasalah pada kredit konsumtif terhadap debitur yang masih mempunyai iktikad baik dan tidak mempunyai iktikad baik, sebagai berikut:

⁷⁴ Siti Rahmah IB, Teknik Penyelesaian Kredit Macet dan Pengaruhnya, (Makkassar:LPM 2021)

a. Melakukan pembinaan dasar debitur

Pihak internal bank BTN melakukan pembinaan dasar debitur dengan cara:

- 1) Menghubungi atau menelfon debitur yang melakukan keterlambatan dalam pembayaran agunan
- 2) Memberikan surat pemberitahuan atau surat peringatan pada nasabah yang nunggak dalam pembayaran
- 3) Melakukan tagihan secara langsung dengan cara mendatangi atau mengunjungi ke rumah debitur atau ke kantor debitur yang mengalami nunggak dalam pembayarannya

Berdasarkan pembinaan dasar yang dilaksanakan sama internal bank pada debitur yang terjadi pembiayaan kredit bermasalah agar dapat mengetahui apa permasalahan yang terjadi kepada debitur, apabila pihak debitur mau jujur dan mempunyai iktikad baik dalam pembayaran kewajibanya, maka pihak internal bank juga tahu masalah debitur dan bisa ngambil eksekusi agar bisa menyelesaikannya terpacu sama ketentuan sudah berlaku, akan tetapi enggak semua debitur memiliki iqtikad baik da nada juga debitur sengaja menghindar apabila didatangi dirumahnya.⁷⁵

b. Melakukan Restrukturisasi

Beberapa konsep restrukturisasi dalam bank BTN seperti berikut ini:

⁷⁵ Wawancara Peneliti Kepada Bapak Ferdi Rasyad Selaku Loan Informan Administration

1) Perubahan batas waktu pembayaran.

Untuk ndebitur yang nakal juga debitur yang berpotensi masalah dan melihatkan iqtikad baiknya kepada pihak internal bank untuk menyelesaikan pembayarannya. Sebagaimana syaratnya seperti:

- a) Adanya surat pemohon yang tertulis dari pihak debitur
- b) Umur debitur disaat jatuh tempo dan perpanjangan batas waktu tidak melampui 65 tahun
- c) Ketika batas waktu perpanjangan pembiayaan melalui batas

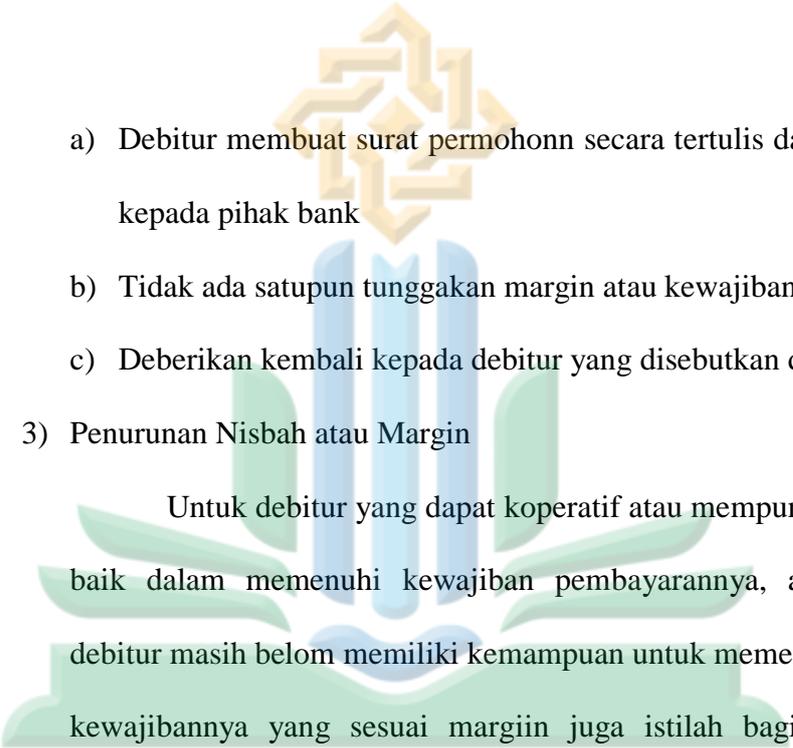
waktu SHGB, maka debitur harus ajukan memperpanjang batas waktu SHGB kepada pihak internal bank.

Kebijakan dari Bank BTN: hal yang khusus untuk perpanjangan batas waktu pembiayaan kredit konsumtif dibatasi maksimal 15 tahun.⁷⁶

2) Penundaan dalam pembayaran kewajiban pembiayaan

Untuk para nasabah yang masih punya iqtikad baik, akan tetapi terjadi penurunan kemampuan dalam membayar kewajiban pembiayaan karena adanya terjadi musibah atau bencana alam, hal itu jadi kebijakan yang sudah ditetapkan sama pihak internal bank juga melengkapi kriteria pembiayaan dengan digolongkan sebagai kolektibilitas kurang lancer, masih ragu, macet atau debitur yang dapat berpotensi bermasalah. Adapun syarat-syaratnya ialah:

⁷⁶ Wawancara Peneliti Kepada Bapak Ferdi Rasyad Selaku Loan Informan Administration

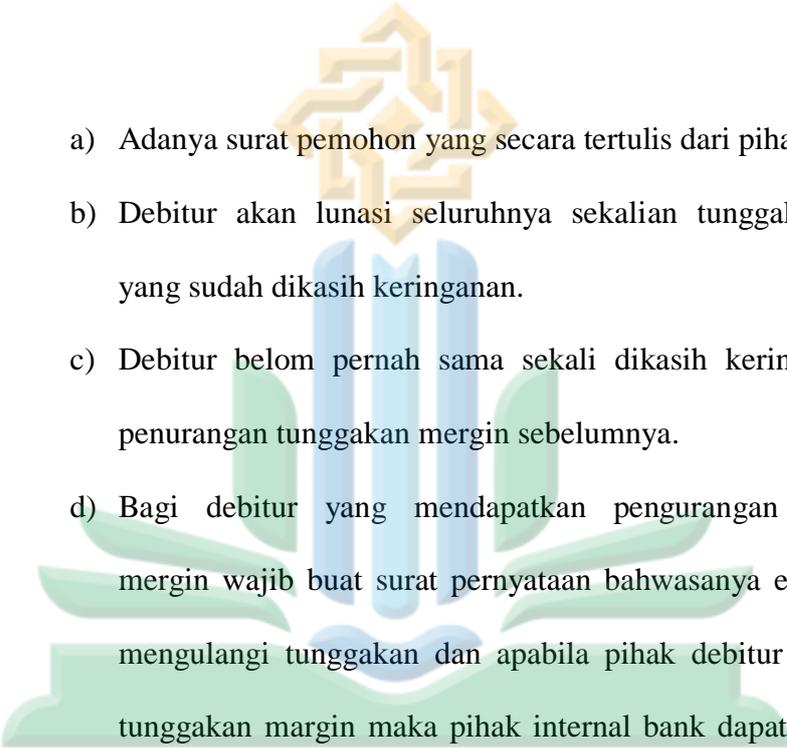
- 
- a) Debitur membuat surat permohonan secara tertulis dan diajukan kepada pihak bank
 - b) Tidak ada satupun tunggakan margin atau kewajiban lainnya
 - c) Deberikan kembali kepada debitur yang disebutkan diatas
- 3) Penurunan Nisbah atau Margin

Untuk debitur yang dapat kooperatif atau mempunyai iktikad baik dalam memenuhi kewajiban pembayarannya, akan tetapi debitur masih belum memiliki kemampuan untuk memenuhi semua kewajibannya yang sesuai margin juga istilah bagihasil yang

masih berlaku, debitur juga mempunyai *track record* juga perilaku pembiayaan baik dan debitur juga sudah terpenuhi kriteria pembiayaan golongan kolektibilitas kurang lancar atau debitur yang dapat berpotensi bermasalah. Inilah syarat-syaratnya:

- a) Adanya pemberitahuan rekomendasi dari kantor cabang, juga harus dilengkapi dengan data-data pendukung
 - b) Debitur harus mengajukan permohonan restrukturisasi pembiayaan secara tertulis
- 4) Pengurangan tunggakan margin

Kepada debitur yang masih memiliki iqtikad baik, akan tetapi beliau masih belum mampu untuk membayar semua pembiayaan wajibnya sehingga hal itu perlu hadanya keringanan berupa penurunan tunggakan margin atau istilah lain bagihasil. Inilah syarat-syaratnya:

- 
- a) Adanya surat pemohon yang secara tertulis dari pihak debitur.
 - b) Debitur akan lunasi seluruhnya sekalian tunggakan margin yang sudah dikasih keringanan.
 - c) Debitur belum pernah sama sekali dikasih keringanan juga penurunan tunggakan margin sebelumnya.
 - d) Bagi debitur yang mendapatkan pengurangan tunggakan margin wajib buat surat pernyataan bahwasanya enggak akan mengulangi tunggakan dan apabila pihak debitur mengalami tunggakan margin maka pihak internal bank dapat melakukan

lelang atas agunan pmbiayaan.⁷⁷

5) Pengurangan tunggakan pokok pembayaran

Untuk para debitur yang koperatif dan benar-benar nyata memiliki iqtikad baik untuk memenuhi kewajibannya terhadap bank, akan tetapi debitur masih belum mampu untuk membayar kemampuan yang memadai, persyaratannya ialah nasabah wajib buat surat permohonan resetrukturisasi pembiayaan secara tertulis.

6) Pengambilan asset debitur

Ketika debitur dalam kemampuan untuk membayar sudah tuntas, tapi nilai asset atau objek mampu untuk melunasi semuanya, maka:

- a) Pembiayaan bisa diambil alihan jadi asset bank seperti jaminan yang diikat sama pihak internal bank.

⁷⁷ Wawancara Peneliti Kepada Bapak Yuri Sulistiawan Selaku Kepala Staff Loan Administration

- b) Untuk mendukung pencairan pada aset yang di-set off batas waktu singkat maka harus ada investore prosepektif yang mau membeli aset yang sudah dipromosikan tersebut.

Kebijakan pihak bank: pencairan pada aset yang di-set off yang sama dengan UU Perbanka No.10 tahun 1998 tentang perubahan atas UU No.7 tahun 1992 (pasal 12A) disertai dengan perubahannya wajib cair selambat-lambatnya kurang lebih 1 tahun.⁷⁸

Memang ada beberapa konteks ketika kita berbicara tentang kredit macet atau pinjaman utang piutang yang dimana hal ini paasti dilakukan atau diimplementasikan dalam perusahaan atau lembaga keuangan, bahkan hal ini juga dianjurkan dalam beberapa ayat al quran yang dimana itu dapat membantu antara sesama manusia. Ketika kita manganut konteks kredit macet atau utang piutang, akan tetapi lebih khususnya tentang penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif sesuai ajaran atau syariat islam, bisa dikenal dengan analisa ekonomi islami.

Penyelesaian kredit macet juga utang piutang pada kredit konsumtif yang sesuai dalam ekonomi islam dengan berkaitannya adanya kredit macet dalam islam pun sudah ditafsirkan atau dijelaskan secara global yang dimana tafsiran tersebut Allah berfirman dalam Q.S Al-Baqarah juz 2 ayat 280 yang berbunyi:

⁷⁸ C Rustiono. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Bentuk Penyelesaian Kredit Macet Pada Lembaga Keuangan. Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora, 2022 No. 4 153-160

وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ
 إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: “Dan ketika (orang yang berhutang itu) dalam keadaan kesukaran, maka itulah berilah tangguh sampai dia berkelapangan. Hal hal inilah yang menyebabkan (sebagian atau semua utang) itu, akan lebih baik bagimu, apabila kamu mengetahuinya”

Yang sesuai alayat sudah sedikit menggambarkan dan bisa kita pahami apabila seorang nasabah ada pada kondisi kesukaran, maka nasabah berikanlah keringanan dengan dikasih batas waktu tempo sampai nasabah bisa balikan utang piutang atau pinjamannya, dan juga sebaliknya apabila seorang debitur dalam keadaan kondisi yang lapang, itulah dia harus segera mengembalikan kewajibannya dalam utang piutang atau pinjamannya.⁷⁹ Ketika menganalisis mulai berbagai cara yang dilaksanakan sama pihak internal bank BTN KC Jember, bahwasanya apabila mengalami terjadinya kredit macet pihak internal akan selalu melaksanakan pijakan demi pijakan yang menurutnya itu terbaik untuk dua belah pihak. Memang hal yang dilakukan oleh pihak internal bank BTN KC Jember dalam menuntaskan atau penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif sudah sesuai jalan yang sudah dianjurkan didalam islam atau

⁷⁹ Subagyo Ahmad, Teknik Penyelesaian Kredit Bermasalah, (Jakarta: Mitra Wacana Media,2015)165

ekonomi islam ialah dikasih kelapangan juga tangguh ketika mengalami permasalahan pada perkreditan atau hutang piutang.

Memang dalam al quran apabila pihak debitur atau yang punya hutang (muqtaridh) harus harus lunasi atau membayar hutang yang sesuai sama barang yang sejenis, apabila obyek utang itu berupa barang atau barang yang sepadan (senilai). Maka diakad yang sudah ditetapkan batas waktu dan tempo pelunasan kredit atau hutang, dari beliau yang mengasih hutang (muqridh) tidak berhak dalam menuntut melunasi sebelum batas waktu jatuh tempo.

Dan ketika dari semua bersangkutan tidak ada persetujuan juga kesepakatan batas waktu dan tempo pelunasaannya, maka menurut para fiqaha malikiyah pembayaran pelunasan kredit atau hutang piutang berlaku sesuai *culture* atau adat yang berkembang.

Dalam selesainya penelitian tentang fokus permasalahan yang ada pada lapangan bahwa memang bentuk penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif yang dilaksanakan sama pihak internal Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember, sangatlah sesuai dan sama dengan apa yang sudah dikatakan dalam kajian teori berpendapat dari beberapa para ahli. Adapun bentuk langkah-langkah, faktor yang mempengaruhi sampai akad yang ditetapkan oleh pihak internal bank BTN sangat serupa dan senada dengan pendapat beberapa para ahli diatas dalam kajian teori. Hal ini

semoga bisa memberikan pengetahuan oleh semua para calon debitur yang ingin melakukan perkreditan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan merupakan salah satu bentuk penjelasan secara singkat agar lebih mudah untuk dipahami oleh orang lain yaitu:

1. Efektivitas dalam penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif yang diterapkan oleh PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember ada empat poin implementasi yaitu : pembinaan dasar debitur, melakukan restrukturisasi, denda dan pengambilan asset debitur. Hal yang biasanya bisa terjadi dalam kredit konsumtif itu ada faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal itu merupakan faktor yang disebabkan atau dilakukan sama bank sendiri seperti kurang ketelitian, kedisiplinan dan lainnya dalam menganalisa. Dan faktor eksternal itu disebabkan atau dilakukan sama nasabah, baik itu karena unsur kesengajaan ataupun tidak disengaja.
2. Bentuk atau strategi penyelesaian bank Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember dalam menuntaskan atau menangani pembiayaan kredit konsumtif (KPR) bermasalah atau macet terhadap debitur yang memiliki niat iktikad baik yaitu dengan dilakukan pembinaan dasar debitur, melakukan restrukturisasi, denda dan pengambilan asset debitur.

B. Saran

Berdasarkan hasil selesai penelitian dilapangan, maka pembahasan dan kesimpulan yang sesuai teori diatas, peneliti ngasih sedikit saran yang bertujuan agar proses lebih perkembangan dan kemajuan untuk pihak perusahaan atau lembaga keuangan perbankan dan untuk pihak para debitur:

1. Sebagaimana yang sudah dipahami bersama bahwa untuk internal bank diharapkan dalam melaksanakan analisa pengajuan kredit, agar lebih perhatikan fokus yang terbaik supaya bisa meminimalisir terjadinya kredit bermasalah atau macet dikemudian harinya.
2. Selain itu juga untuk para debitur harus ditegaskan agar lebih mengingat dan memperhatikan tanggung jawabnya atas kewajibannya.
3. Untuk penyusun atau penulis sendiri, semoga apa yang didapat yang sudah diungkapkan dan ditulis didalam skripsi ini dapat memberikan dan jadikan khazanah keilmuan diwadah ilmu pengetahuan terhadap penyelesaian kredit macet pada kredit konsumtif dengan sedikit dikaitkan oleh ajaran teori ekonomi islam.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdillah Yusir, Dasar Teori Efektivitas, Jakarta: Wirabumi, 2009.
- Alghozali, Teori Administrasi, Bekasi: Randugumi, 2011.
- Amir Hamzah, *Metode Penelitian & Pengembembangan (Research & Development)*, (Malang, CV. Literasi Nusantara Abadi, 2019)
- B, Mathew Miles and Huberman. Analisis data kualitatif, terj. Rohindi Rosidi. Jakarta: UI Press, 2014.
- Basrowi Suwardi, Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013
- Ebta Setiawan. KBBI Offline Versi 1,1 (2010).
- Gulo W, Metode Penelitian. Jakarta: Gramedia, 2002.
- Hamzah, Amir. 2019. Metode Penelitian & Pengembembangan (*Research & Development*). Malang : CV. Literasi Nusantara Abadi
- Harbani Pasolong, Teori Administrasi Publik (Jakarta : ALFABETA, 2007
- Hendi Suhendi, Dasar-dasar Administrasi, Jakarta: PT. Raja Grafindo, cetakan
- Indrawan Budi, Fungsi Kredit Dalam Kehidupan Dan Keuangan Dalam Garis Besar, Jakarta: prasindometri, 2014
- Kasmir, Dasar-dasar perbankan, Ed.9 (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2011)
- Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2006)
- Lukman Dendawijaya, Kredit Bank, Jakarta: PT. Mutiara Sumber Widya
- Mardalis, Metode Penelitian: Pendekatan Proposal. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurtanio Agus P, M.Pd. & Rahmania Utari M.Pd. Buku Pengantar Kuliah Program Studi Manajemen Administrasi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2017

Prof Dr Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2008)

Republik Indonesia, "Peraturan Bank Indonesia Nomor:7/2/PBI/2015 Tentang Penilaian Kualitas Aktiva Bank Umum

Rivai, F. *Credit Manajement Handbook*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2005

Siamat Dahlan, *Manajemen Lembaga Keuangan*, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Sigit, Triandaru dan Totok Budisantoso, *Bank & Lembaga Keuangan* (Jakarta : Salemba Empat, 2008)

Sri Puji, *Pengertian Efektivitas dan Landasan*, Jakarta: Kencono Sakti2014

Sugiono, *Metode Penelitian & Pengembangan*, (Bandung, ALFABETA CV, 2017),

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*

Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah Suatu Pengenalan Umum*, (Jakarta: Tazkia Institute, 2005)

Thomas Suyatno, *Dasar-Dasar Perkreditan Edisi Keempat*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000)

Tamrin, Abdullah dan Francis Tantri, *Bank dan Lembaga Keuangan*, (jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012)

Veithzal Rivai, *Manajemen Perkreditan Cara Mudah Menganalisis Kredit*, (jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013)

Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2015)

W. Giant, *Metode Penelitian* (Jakarta : Gramedia.2002)

Restia Christianty, Meike Wenno, 2022, *Menejemen perbankan*, bandung:CV. Media Sains Indonesia

Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kredit Secara Sehat*, Jakarta Pusat : PT Gramedia Pustaka Utama, 2015

Ahmad Subagyo, 2015, *Teknik Penyelesaian Kredit Bermasalah*, Jakarta: Mitra Wacana Media.



B. Jurnal

Moh Chair, Ummul. 2019. "Prosedur Pemberian Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Pada PT. Bank Tabungan Negara, Tbk. KCP. Maros." *PAY Jurnal Keuangan dan Perbankan* Vol. 1 No. 1

Muhammad Shidqon, Prabowo. 2021. "Penyelesaian Kredit Macet Dalam Perjanjian Kredit Pemilik Rumah." *Diponegoro Private Law Review* Vol. 4 No. 1

Fransisca Ria, Raehannie. *Experiential Marketing (Sebuah Pendekatan Pemasaran)*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Volume 2 No 1. Universitas Kristen Petra Surabaya. 2007

C. Skripsi

Nursafikha Nufiani, "Eksekusi Kredit Bermasalah pada Koperasi Simpan Pinjam", Skripsi, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2020.

Heni Faridanti Auni, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penyelesaian Kredit Bermasalah (Studi Komparasi Terhadap Langkah-langkah yang dilakukan PT. BPR Nusamba)", Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021.

Ana Afriana Amier, "Penyelesaian Kredit Bermasalah Melalui Jalur Non Litigasi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Patimuru (Studi Magister Kenotariatan)", Skripsi, Universitas Deponegoro Sulawesi Selatan, 2021.

Suhadaa Akhlisi, "Tinjauan yuridis perjanjian kredit pemilikan rumah (KPR) di PT. Bank Mandiri, kantor cabang kota kudu", Skripsi, UNMUH Surakarta, 2019.

Rianzha Aldhai, "Analisis Customer Relationship Management pada bank syariah indonesia pasca merger (studi pada bank syariah indonesia kcp medan simpang limun medan)", Skripsi, Universitas Sumatera Utara, 2021

Dhipa Sitopoul Amous, "Analisis permintaan kredit pemilikan rumah (KPR) pada Bank BTN di kecamatan lubuk pakam", Skripsi, Universitas Sumatera Utara, 2021.

Choirul Ummul."Prosedur Pemberian Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Pada Bank Tabungan Negara, Tbk. KCP. Maros"Skripsi, Universitas Muslim Maros,2019.

Muhammad Rizki Wahyudi,"Upaya Penyelesaian Kredit Macet Pada Masa Pandemi Covid-19 di OJK",Skripsi, Semarang Jateng,2021.

Rena Riskiyani Said,"Strategi Penyelesaian Kredit Macet dan Pengaruh Kinerja bagi Keuangan",Skripsi, Universitas Sulawesi Barat,2021.

Muhammad Irham Illahi,"Perspektif Hukum Dalam Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada PT. BRI", Skripsi, Universitas Hassanudin Palu Makkassar,2019.

D. Hasil Wawancara

Rony Juliyanoro, diwawancarai kepada penulis pada tanggal 5 juni 2023

Yuri Sulisty, diwawancarai kepada penulis pada tanggal 9 juni 2023

Ferdi Rasyad Adi P, diwawancarai kepada penulis pada tanggal 11 juni 2023

Sugik selaku pemilik rumah atau kreditur diwawancarai kepada penulis pada tanggal 21 juni 2023

Chintya selaku pemilik rumah kreditur diwawancarai sama penulis pada tanggal 23 juni 2023

Sutrisno selaku pemilik rumah kreditur diwawancarai oleh penulis pada tanggal 16 agustus 2023

E. Internet

<http://literaturbook.blogspot.co.id/2014/12/pengertian-evektifitas-dan-kredit-konsumtif.html>. diakses pada tanggal 9 juli 2023

<http://www.wom.co.id/> diakses pada tanggal 29 juni 2023

<http://literaturbook.blogspot.co.id/2014/12/pengertian-efektivitas-dan-landasan.html>. Diakses pada tanggal 5 juli 2023

<https://sikapiuangmu.ojk.go.id>. di akses pada 8 juni 2023

www.ojk.go.id di akses Pada 9 Juli 2023

<https://WWW.btn.co.id>- di akses pada tanggal 10 juli 2023

<https://Www.bri.brimo.id.com>

Depertemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bekasi : Publishing, 2012), 428.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Chamud Abdul Aziz
NIM : E20181136
Program Studi : Perbankan Syariah
Jurusan : Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Instansi : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi ini adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sebelumnya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

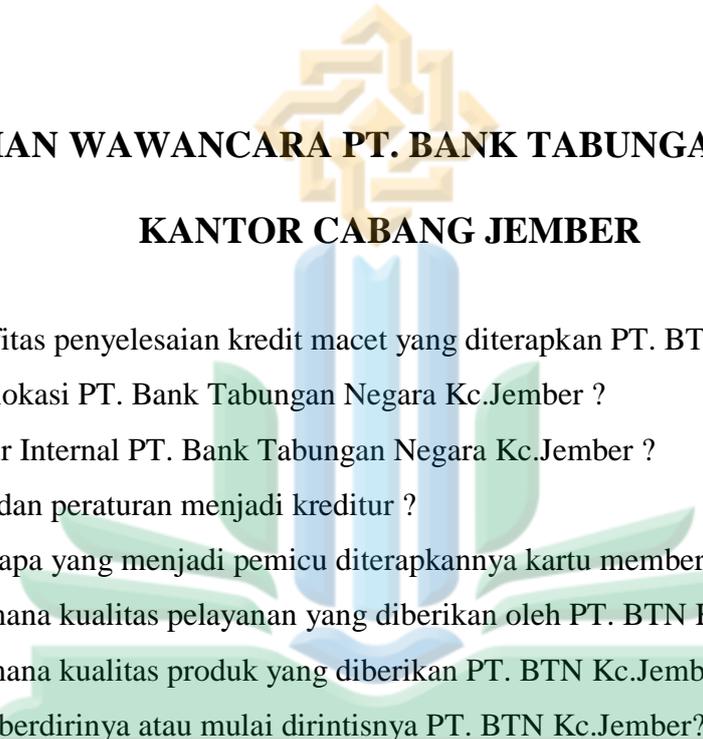
Jember, 15 September 2023
Yang menyatakan


Chamud Abdul Aziz
NIM. E20181136



MATRIKS PENELITIAN

| JUDUL | VARIABEL | SUB VARIABEL | INDIKATOR | SUMBER DATA | METODE PENELITIAN | FOKUS PENELITIAN |
|--|---|---|--|---|--|---|
| EVEKTIFITAS PENYELESAIAN KREDIT MACET PADA KREDIT KONSUMTIF DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG JEMBER | 1. Epektifitas Penyelesaian kredit macet 1. Kredit konsumtif | 1. Penyelesaian Kredit Macet 1. Kredit Konsumtif | 1. Pengertian 2. Bentuk a. Rescheduling /Pembinaan debitur b. Resrturukturasi c. Reconditioning d. Kombinasi e. Penyitaan agunan/jaminan 1. Pengertian Kredit Konsumtif 2. Fungsi Kredit Konsumtif | 1. Informan : a. Pimpinan staff bank BTN KC Jember b. Kepala staff loan administration bank BTN KCJember c. Karyawan loan administration bank BTN KC Jember 2. Documenter 3. Kepustakaan (literature terkait) 4. Customer | 1. Pendekatan dan Jenis Penelitian: Kualitatif 2. Jenis Penelitian: field research (penelitian lapangan) 3. Subyek Penelitian: teknik purposive 4. Lokasi Penelitian: bank BTN KC Jember 5. Teknik Pengumpulan Data: a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 6. Analisis Data 7. Keabsahan Data 8. Tahap-Tahap Penelitian | 1. Bagaimana Epektifitas Penyelesaian Kredit Macet pada Kredit Konsumtif di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember 2. Bagaimana Bentuk Penyelesaian Kredit Macet pada Kredit Konsumtif Di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember |



**PEDOMAN WAWANCARA PT. BANK TABUNGAN NEGARA
KANTOR CABANG JEMBER**

1. Efektifitas penyelesaian kredit macet yang diterapkan PT. BTN Kc.Jember ?
2. Detail lokasi PT. Bank Tabungan Negara Kc.Jember ?
3. Struktur Internal PT. Bank Tabungan Negara Kc.Jember ?
4. Syarat dan peraturan menjadi kreditur ?
5. Faktor apa yang menjadi pemicu diterapkannya kartu member ?
6. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. BTN Kc.Jember ?
7. Bagaimana kualitas produk yang diberikan PT. BTN Kc.Jember ?
8. Kapan berdirinya atau mulai dirintisnya PT. BTN Kc.Jember?
9. Bagaimana sistem pelaksanaan produk kepada konsumen ?
10. Siapa saja konsumen yang menjadi kreditur ?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-481 /Un.22/7.d/PP.00.09/10/2022
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

28 Oktober 2022

Kepada Yth.
Kepala BTN KC Jember
Jl. Ahmad Yani, KP. Using, Kepatihan, Kec. Patrang, Kabupaten Jember,
Jawa Timur, 68118

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Chamud Abdul Aziz
NIM : E20181136
Semester : XII (Dua Belas)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

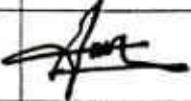
Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Epektifitas Penyelesaian Kredit Macet Pada Kredit Konsumtif di PT. Bank Tabungan Negara KC. Jember di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Rekan
Kepala Bagian Tata Usaha,
Mulyadi



JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

| NO | Hari/Tanggal | Kegiatan | Paraf |
|----|--------------|---|---|
| 1 | 03 Juni 2023 | Observasi mengenai objek penelitian |  |
| 2 | 05 Juni 2023 | Menyerahkan surat izin penelitian kepada bapak Rony Juliantoro selaku pimpinan PT.BTN |  |
| 3 | 08 Juni 2023 | Wawancara dengan Bapak Rony Juliantoro selaku kepala pimpinan PT.BTN |  |
| 4 | 09 Juni 2023 | Wawancara dengan bapak Yuri Sulistyono selaku kepala loan administration |  |
| 5 | 11 Juni 2023 | Wawancara dengan bapak Ferdi rasyad A.P selaku karyawan di ruang loan administration |  |
| 6 | 13 Juni 2023 | Melakukan Observasi/cek lokasi ke tempat kreditur |  |
| 7 | 17 Juni 2023 | Melakukan observasi Kembali untuk mendapatkan data yang dibutuhkan |  |
| 8 | 21 Juni 2023 | Wawancara dengan bapak sugik selaku kreditur rumah |  |
| 9 | 23 Juni 2023 | Wawancara dengan ibu chintya selaku kreditur rumah |  |
| 10 | 30 Juni 2023 | Berpamitan sekaligus meminta surat selesai penelitian di PT. BTN Kc.Jember |  |

Jember, 30 Juni 2023

PT. Bank Tabungan Negara
Kc. Jember



RONY JULIANTORO

Jember, 30 Juni 2023

Surat Keterangan

Hal : Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian

Dengan ini memberikan keterangan bahwa mahasiswa yang tersebut dibawah ini :

Nama : Chamud Abdul Aziz
NIM : E20181136
Universitas : UIN KHAS JEMBER
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Penelitian : "Evektifitas Penyelesaian Kredit Macet Pada Kredit Konsumtif di PT. Bank Tabungan Negara, tbk Kantor Cabang Jember"

Diberitahukan bahwa Telah selesai melakukan penelitian di Evektifitas Penyelesaian Kredit Macet Pada Kredit Konsumtif di PT. Bank Tabungan Negara, tbk Kantor Cabang Jember.

Demikian surat ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 30 Juni 2023

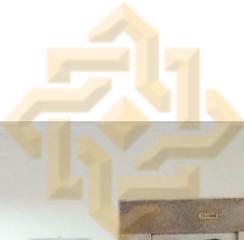
PT. Bank Tabungan Negara
KC. Jember



RONY JULIANTO

DOKUMENTASI





UNIVERSITAS ISLAM NEGERI





UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: feb@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Nomor : B-017.PS/Un.22/7.d/PP.00.9/09/2023

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Chamud Abdul Aziz
NIM : E20181136
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Epektifitas Penyelesaian Kredit Macet Pada Kredit Konsumtif Di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 13 September 2023

An. Dekan

Kepala Bagian Akademik

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Syahrul Mulyadi



BIODATA PENULIS



Data Diri

Nama : Chamud Abdul Aziz
NIM : E20181136
Tempat Tgl Lahir : Banyuwangi, 31 Januari 2000
Alamat : RT 05, RW 03, Krajan, Desa Bagorejo, Kec. Srono,
Kab Banyuwangi
Program Studi : Perbankan Syariah
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam

Riwayat Pendidikan

MI Al Ma'arif : 2006-2012
SMP Plus Darussalam : 2012-2015
MA Al Amiriyyah : 2015-2018
UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember : 2018-2023

Organisasi

HMPS PS : 2019-2020
DEMA : 2020-2021