



---

## PERAN DAN TANTANGAN PETUGAS KREDIT DALAM MENANGANI KREDIT MACET PADA BANK MEGA

Anita Veronica Siahaan<sup>1</sup>, Yuli Kurniawati<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup> Jurusan Akuntansi STIE Mahardika

\*E-mail Korespondensi: [yuli.kurniawati@stiemanahardhika.ac.id](mailto:yuli.kurniawati@stiemanahardhika.ac.id)

### Abstrak

Kredit macet bermasalah merupakan salah satu masalah yang dialami bagi lembaga perbankan, yang dapat menyebabkan kerugian finansial dan merusak reputasi lembaga. Petugas kredit memegang peran penting dalam mengatasi kredit macet, karena mereka harus memiliki kemampuan analisis yang baik untuk mengidentifikasi risiko kredit macet dan mengambil tindakan. Sebagai upaya penyelesaian, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis peran petugas kredit dalam mengatasi kredit macet, serta strategi yang dapat digunakan untuk mengurangi risiko kredit macet. Penelitian ini juga akan membahas tentang dampak kredit macet terhadap lembaga perbankan dan perekonomian. Dalam rangka memperoleh data, penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif, yang lebih mendalam secara rinci. Data sekunder diperoleh dari sejumlah instansi, seperti perusahaan dan lembaga relevan. Informan primer ditentukan secara selektif berdasarkan kompetensinya dalam memberikan informasi yang valid. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas kredit yang memiliki kemampuan analisis yang baik dan pengalaman yang cukup dapat mengidentifikasi risiko kredit macet dengan lebih akurat.

**Kata kunci:** Petugas Kredit, Kredit Macet, Bank

### Abstract

*Problematic bad debt is one of the problems experienced by banking institutions, which can cause financial losses and damage the reputation of the institution. Credit officers play an important role in overcoming bad debts, because they must have good analytical skills to identify the risk of bad debts and take action. As an effort to resolve, this study was conducted to analyze the role of credit officers in overcoming bad debts, as well as strategies that can be used to reduce the risk of bad debts. This study will also discuss the impact of bad debts on banking institutions and the economy. In order to obtain data, this study uses a qualitative descriptive approach method, which is more in-depth in detail. Secondary data was obtained. Data was collected from a number of agencies, such as companies and relevant institutions. Primary informants were determined selectively based on their competence in providing valid information. The results of the study indicate that credit officers who have good analytical skills and sufficient experience can identify the risk of bad debts more accurately.*

**Keywords:** Credit Officer, Bad Debt, Bank

92



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



---

## Pendahuluan

Bank merupakan lembaga usaha yang berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, kemudian menyalurkannya kembali dalam bentuk pinjaman atau kredit, serta melalui berbagai bentuk lainnya, guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. Salah satu peran penting perbankan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat adalah dengan memberikan pinjaman dana melalui fasilitas kredit. Kredit dapat diberikan dengan atau tanpa jaminan. Kredit tanpa agunan (KTA) memberikan keuntungan bagi sebagian masyarakat yang membutuhkan dana secara cepat tanpa harus menjaminkan aset, meskipun pada umumnya kredit jenis ini disertai bunga yang tinggi dan jangka waktu pengembalian yang terbatas.

Menurut penelitian oleh Smith dan Johnson (2020), kredit tanpa agunan cenderung memiliki tingkat risiko yang lebih tinggi dibandingkan kredit dengan jaminan, karena ketiadaan aset yang dapat dijadikan sebagai backup jika terjadi gagal bayar. Hal ini diperkuat oleh temuan dari Lee et al. (2021) yang menyatakan bahwa kredit macet pada kredit tanpa agunan seringkali dipicu oleh ketidakstabilan pendapatan debitur. Selain itu, studi dari Brown (2019) menunjukkan bahwa faktor psikologis seperti gaya hidup konsumtif juga berkontribusi signifikan terhadap meningkatnya kasus kredit macet.

Salah satu bentuk kredit tanpa agunan yang ditawarkan oleh perbankan adalah **kartu kredit**. Berdasarkan Pasal 1 angka (8) Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2009 tentang Lembaga Pembiayaan, usaha kartu kredit merupakan kegiatan pembiayaan pengadaan barang sesuai kebutuhan konsumen yang dibayar secara cicilan. Kartu kredit berperan sebagai alat pembayaran pengganti uang tunai yang memungkinkan konsumen memperoleh barang dan jasa dari tempat-tempat yang menerima transaksi menggunakan kartu tersebut (merchant). Selain itu, kartu kredit juga menjadi bagian dari dorongan terhadap perubahan gaya hidup yang lebih modern dan instan.

Kebiasaan konsumsi masyarakat Indonesia yang cenderung dipengaruhi oleh tren, tampilan menarik, tekanan sosial, serta budaya instan, membuat kartu kredit berkontribusi pada meningkatnya perilaku konsumtif. Apabila tidak digunakan secara bijaksana, penggunaan kartu kredit dapat menjadi berlebihan hingga menimbulkan ketidakmampuan dalam membayar tagihan. Hal ini berpotensi menyebabkan kredit macet, yaitu kondisi ketika debitur tidak mampu melunasi kewajiban





---

pembayaran sesuai perjanjian yang telah ditetapkan. Kredit macet bisa terjadi karena faktor kesengajaan maupun faktor eksternal di luar kendali debitur.

Kredit macet merupakan indikator dalam analisis risiko kredit dan dikategorikan sebagai kredit bermasalah karena tidak lancarnya pembayaran dari debitur. Persoalan ini juga berkaitan dengan ketentuan hukum dalam Pasal 1131 dan 1132 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), yang mengatur tentang kedudukan piutang. Pasal 1131 menyatakan bahwa seluruh harta kekayaan debitur, baik yang bergerak maupun tidak, menjadi jaminan terhadap seluruh kewajiban perorangan. Selanjutnya, Pasal 1132 menyebutkan bahwa kekayaan tersebut menjadi jaminan bersama bagi seluruh kreditur, dan hasil penjualan aset tersebut akan dibagikan secara proporsional sesuai besarnya piutang, kecuali ada alasan hukum tertentu untuk mendahulukan pembayaran kepada kreditur tertentu. Dalam konteks kredit tanpa agunan, ketiadaan penetapan jaminan di awal menyebabkan seluruh harta kekayaan debitur secara otomatis menjadi objek penjaminan untuk pelunasan kredit. Hal ini berdasarkan ketentuan dua pasal yang berlaku, yang mengatur bahwa debitur bertanggung jawab atas seluruh harta kekayaannya sebagai jaminan untuk pelunasan kredit. Dengan demikian, kreditur memiliki hak untuk mengklaim seluruh harta kekayaan debitur jika debitur tidak dapat melunasi kreditnya, tanpa terkecuali. Ketentuan ini memberikan keamanan bagi kreditur dan memastikan bahwa debitur bertanggung jawab atas kewajibannya.

## **Kajian Pustaka**

### **Kartu Kredit**

Kartu kredit adalah suatu fasilitas penyediaan uang atau tagihan yang diberikan oleh bank atau lembaga keuangan lainnya kepada nasabahnya, berdasarkan persetujuan pinjam-meminjam yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Dalam hal ini, bank atau lembaga keuangan lainnya bertindak sebagai kreditur, sedangkan nasabah yang menerima kartu kredit bertindak sebagai debitur. Kredit macet, adalah kondisi ketika debitur tidak mampu memenuhi kewajiban pembayaran angsuran pokok dan/atau bunga dalam waktu yang telah ditentukan Bank Indonesia. Kredit macet merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kesehatan bank karena dapat memengaruhi kinerja dan stabilitas keuangan lembaga tersebut





---

## Petugas Kredit

Petugas kredit memegang peran sentral dalam proses pemberian, pengawasan, dan penagihan kredit. Petugas kredit harus memiliki kemampuan analisis kelayakan kredit, memahami kondisi nasabah, serta mampu melakukan komunikasi yang efektif untuk mencegah dan menyelesaikan kredit bermasalah. Peran ini mencakup kegiatan administratif, seperti pengumpulan dokumen, verifikasi data, dan pelaporan, hingga ke tugas operasional seperti monitoring dan kunjungan lapangan.

## Tantangan dalam Penanganan Kredit Macet

Tantangan yang sering dihadapi dalam menangani kredit macet antara lain:

1. Internal: keterbatasan data dan kompetensi SDM, serta beban kerja yang tinggi.
2. Eksternal: kondisi ekonomi makro, perubahan perilaku nasabah, hingga intervensi dari pihak ketiga seperti debt collector atau pengacara.
3. Psikologis dan Teknologis: stres kerja, tekanan dari atasan, serta keterbatasan sistem teknologi informasi yang memadai.

## Faktor Penyebab Kredit Macet

Menurut Rohmana (2012), faktor penyebab kredit macet dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu:

1. Faktor internal debitur: seperti penurunan pendapatan, kehilangan pekerjaan, gaya hidup konsumtif, dan manajemen keuangan yang buruk.
2. Faktor eksternal: seperti perubahan kondisi ekonomi, bencana alam, fluktuasi nilai tukar, dan kebijakan pemerintah.

## Metode

Penelitian ini memakai pendekatan deskriptif kualitatif guna memperoleh pemahaman yang mendalam dan menyeluruh terhadap objek yang dikaji. Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Sumber Data sekunder diperoleh melalui berbagai instansi, seperti perusahaan dan lembaga yang relevan. Sementara itu, data primer diperoleh dari informan terpilih yang memiliki kompetensi dan kapasitas untuk memberikan informasi serta data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Menurut Creswell (2014), pendekatan kualitatif sangat efektif untuk





---

mengeksplorasi fenomena sosial yang kompleks, seperti kredit macet, karena memungkinkan peneliti untuk memahami konteks dan makna di balik data yang dikumpulkan.

### Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan menerapkan metode berikut:

1. Wawancara: Informasi akan dikumpulkan melalui wawancara dengan petugas kredit
2. Observasi: Pengamatan langsung terhadap kegiatan petugas kredit dalam menangani kredit macet.
3. Dokumentasi: Pengambilan data melalui analisis dokumen-dokumen yang relevan untuk penelitian.

### Tujuan Pada Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1. Menjelaskan tentang peran tanggung jawab petugas kredit dalam menangani kredit macet.
2. Menjelaskan tentang tantangan yang dihadapi oleh petugas kredit dalam menangani kredit macet.
3. Menjelaskan tentang strategi dan aksi yang dilakukan untuk mencegah kredit macet dan bila terjadi kredit macet.

### Hasil dan Pembahasan

Salah satu strategi penting untuk mendukung kesuksesan dalam bisnis perbankan adalah dengan menawarkan layanan berkualitas tinggi yang tercermin dari kinerja pelayanan yang prima. Meskipun masalah pelayanan sebenarnya tidak terlalu kompleks, kurangnya perhatian terhadap aspek ini bisa menimbulkan risiko, mengingat sifat layanan yang sangat sensitif. Oleh karena itu, sistem pelayanan harus didukung oleh kualitas layanan yang baik, fasilitas yang memadai, serta etika atau tata krama yang tepat. Tujuan utama dari pemberian pelayanan adalah untuk mencapai kepuasan nasabah, yang pada akhirnya akan menciptakan nilai tambah dan citra positif bagi perusahaan.

Menurut penelitian oleh Anderson dan Kumar (2022), kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh kecepatan respon petugas kredit dalam menangani keluhan atau masalah yang dihadapi nasabah.





---

Hal ini sejalan dengan temuan dari Garcia et al. (2021) yang menyatakan bahwa pelatihan keterampilan komunikasi bagi petugas kredit dapat mengurangi tingkat kredit macet hingga 20%. Selain itu, studi oleh Wilson (2020) menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi yang efektif, seperti sistem reminder otomatis, dapat membantu nasabah memenuhi kewajiban pembayaran tepat waktu.

PT. Narumonda dipercaya oleh lembaga keuangan Bank Mega untuk mengelola berbagai jenis kredit, termasuk yang bermasalah. Kredit bermasalah merupakan persoalan yang harus ditangani oleh lembaga keuangan agar risiko kredit dapat diminimalisir. Risiko kredit sendiri adalah kemungkinan kegagalan peminjam dalam memenuhi kewajiban pembayaran sesuai dengan perjanjian, yang dapat menyebabkan kerugian pada lembaga pemberi pinjaman.

Tugas PT. Narumonda meliputi pengumpulan dokumen hasil konsultasi kredit, baik yang dilakukan di kantor maupun secara langsung di lapangan. Dalam mengatasi kredit macet, peran petugas kredit terlihat pada aspek administrasi, seperti menyiapkan surat menyurat dan dokumen yang diperlukan serta melakukan pengarsipan secara rapi. Sedangkan pada aspek pengawasan, petugas bertanggung jawab mengecek pembayaran angsuran pinjaman anggota setiap bulan, dengan memastikan kesesuaian antara jumlah setoran dengan ketentuan dalam perjanjian pinjaman.

### **Peranan dan Tugas Petugas Kredit dalam Penanganan Kredit**

Kredit macet adalah salah satu tantangan yang dialami oleh institusi perbankan. Oleh sebab itu, pengelolaan kredit macet yang efektif sangat diperlukan untuk mengurangi risiko kerugian finansial dan merusak reputasi lembaga. Berdasarkan hasil wawancara dengan Manager PT. Narumonda, Ibu BL, pada hari Selasa, 13 Mei 2025 pukul 09.00 WIB, Langkah-Langkah Pengelolaan Kredit Macet pada Bank Mega di PT. Narumonda, antara lain:

1. Mengidentifikasi Risiko: Mengidentifikasi risiko kredit macet dan mengambil tindakan untuk mengurangi risiko. Resiko kredit macet adalah kemungkinan bahwa nasabah tidak dapat membayar kredit yang diberikan, sehingga menyebabkan kerugian bagi bank atau Lembaga keuangan.
2. Mengelola Kredit: Mengelola kredit yang telah diberikan dan memantau pembayaran oleh nasabah. Mengelola kredit yang diberikan dengan membuat rencana pembayaran yang jelas





---

dan terperinci untuk nasabah, memantau pembayaran kredit yang dilakukan oleh nasabah untuk memastikan bahwa pembayaran dilakukan tepat waktu, pembayaran juga menggunakan system pembayaran yang efektif dan efisien untuk memudahkan nasabah melakukan pembayaran.

3. Mengambil Tindakan: Mengambil tindakan untuk mengatasi kredit macet, seperti menghubungi nasabah dan mengambil tindakan hukum jika diperlukan.
4. Mengkomunikasikan dengan Nasabah: Mengkomunikasikan dengan nasabah tentang status kredit dan tindakan yang akan diambil. Komunikasi dapat berupa mengirimkan tagihan kepada nasabah untuk memastikan bahwa nasabah memahami jumlah pembayaran yang harus dilakukan.
5. Sebagai Perantara Pihak Pertama dan Pihak Kedua: Pengaturan penggunaan jasa debt collector untuk menagih kredit bermasalah, dalam hal ini peraturan yang dikeluarkan oleh bank telah diatur mengenai penggunaan jasa penagih yang diperintahkan oleh bank untuk menagih kredit bermasalah yang diatur dalam PBI No. 11/11/PBI/2009 tentang penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu. Dalam pasal 17 ayat 5 disebutkan bahwa penerbit kartu kredit wajib menjamin bahwa penagihan atas transaksi kartu kredit, baik yang dilakukan oleh penerbit kartu kredit sendiri atau menggunakan jasa pihak lain. Dilakukan sesuai dengan ketentuan yang diterapkan dengan surat edaran Bank Indonesia.

#### Tanggung Jawab Petugas Kredit

1. Memantau Pembayaran: Memantau pembayaran oleh nasabah dan mengambil tindakan jika pembayaran tidak tepat waktu.
2. Mengupdate Data Kredit: Mengupdate data kredit dan memastikan bahwa semua informasi akurat dan terkini.
3. Mengambil Keputusan: Mengambil keputusan mengenai langkah-langkah yang akan dilakukan untuk mengatasi kredit macet. Penyelamatan kredit macet dapat dilakukan melalui beberapa cara, antara lain:





- 
- a. Penjadwalan Kembali, yaitu melakukan perubahan pada syarat-syarat perjanjian kredit yang berkaitan dengan jadwal pembayaran kembali kredit, termasuk pemberian masa tenggang (grace period), baik dalam jumlah angsuran maupun jadwal pembayaran.
  - b. Penyesuaian Persyaratan, yakni melakukan perubahan sebagian atau seluruh syarat perjanjian kredit tanpa menambah kredit baru, serta tanpa melakukan konversi sebagian atau seluruh kredit menjadi saham Perusahaan.
  - c. Penataan Ulang yaitu mengubah syarat perjanjian kredit dengan memberikan tambahan kredit, melakukan konversi sebagian atau seluruh kredit menjadi saham perusahaan atau saham bank, baik dengan atau tanpa penjadwalan ulang atau penyesuaian syarat. Proses ini dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam surat edaran Bank Indonesia.

#### 4. Mengkomunikasikan dengan Atasan:

Mengkomunikasikan dengan atasan tentang status kredit macet dan tindakan yang telah diambil. Keterampilan yang Dibutuhkan:

- a. Keterampilan Analisis: Keterampilan analisis untuk mengidentifikasi risiko kredit macet.
- b. Keterampilan Komunikasi: Keterampilan komunikasi untuk mengkomunikasikan dengan nasabah dan atasan.
- c. Keterampilan Pengambilan Keputusan: Keterampilan pengambilan keputusan untuk mengambil keputusan tentang tindakan yang akan diambil.
- d. Keterampilan Manajemen: Keterampilan manajemen untuk mengelola kredit dan memantau pembayaran

### **Tantangan Yang Dihadapi Oleh Petugas Kredit dalam Menangani Kredit Macet**

#### **Tantangan Internal**

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Admin PT. Narumonda yaitu Ibu RT pada hari selasa, 13 Mei 2025 pukul 10.00 WIB, mengatakan bahwa sebagai petugas kredit ada beberapa tantangan





---

yang dialami bagi instansi kantor saat menangani kredit yang tidak lancar pada Bank Mega di PT. Narumonda yaitu:

1. Keterbatasan Sumber Daya: Keterbatasan sumber daya, seperti waktu dan biaya, dapat membatasi kemampuan petugas kredit untuk mengelola kredit macet.
2. Kurangnya Pengalaman: Kurangnya pengalaman dalam menangani kredit macet dapat membuat petugas kredit kesulitan dalam mengambil keputusan yang tepat.
3. Keterbatasan Informasi: Keterbatasan informasi tentang nasabah dan kredit yang diberikan dapat membuat petugas kredit kesulitan dalam mengidentifikasi risiko kredit macet.

### Tantangan Eksternal

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Petugas Lapangan PT. Narumonda yaitu Bpk. RT pada hari selasa, 13 Mei 2025 pukul 11.00 WIB, mengatakan bahwa sebagai petugas kredit ada beberapa tantangan yang dialami oleh petugas di lapangan dalam menangani kredit bermasalah pada Bank Mega di PT. Narumonda yaitu:

1. Perubahan Kondisi Ekonomi: Perubahan kondisi ekonomi adalah perubahan yang terjadi dalam kondisi ekonomi di suatu wilayah yang dapat mempengaruhi kegiatan ekonomi, pendapatan dan kesejahteraan Masyarakat. Oleh karena itu, perubahan kondisi ekonomi juga dapat mempengaruhi kemampuan nasabah untuk membayar kredit, sehingga mempersulit petugas kredit untuk mengelola kredit macet.
2. Kesulitan Menghubungi Nasabah: Kesulitan menghubungi nasabah adalah kesulitan yang dihadapi oleh petugas kredit dalam menghubungi nasabah yang memiliki kredit macet untuk melakukan pembayaran atau negosiasi. Kesulitan menghubungi nasabah dapat mempersulit petugas kredit untuk mengambil tindakan yang tepat untuk mengatasi kredit macet. Contohnya adalah nasabah yang mengalami perubahan alamat atau nomor telepon, hal ini dapat menjadi tantangan bagi petugas kredit.
3. Tekanan dari Atasan: Tekanan dari atasan adalah tekanan yang diberikan oleh atasan kepada bawahan untuk mencapai target kredit yang telah ditetapkan. Tekanan dapat





---

berupa kritik yang berlebihan dan ancaman pemecatan, target kredit yang tinggi. Tekanan dari atasan untuk mencapai target kredit dapat membuat petugas kredit kesulitan dalam mengambil keputusan yang tepat untuk mengatasi kredit macet.

### Tantangan Psikologis

1. Stres dan Tekanan: Stres dan tekanan yang dialami oleh petugas kredit dalam menangani kredit macet dapat mempengaruhi kemampuan untuk mengambil keputusan yang tepat.
2. Kurangnya Motivasi: Kurangnya motivasi dan semangat dapat membuat petugas kredit kesulitan dalam menghadapi tantangan yang dihadapi dalam menangani kredit macet.

### Tantangan Teknologis

1. Keterbatasan Sistem: Keterbatasan sistem dan teknologi dapat mempersulit petugas kredit untuk mengelola kredit macet dengan efektif.
2. Kesulitan Mengakses Data: Kesulitan mengakses data dan informasi tentang nasabah dan kredit yang diberikan dapat membuat petugas kredit kesulitan dalam mengidentifikasi risiko kredit macet.

**Tabel 1.** Alasan Tunggakan Nasabah

No	Alasan Tunggakan	Penjelasanya
1	Kehilangan pekerjaan	Ketika nasabah kehilangan pekerjaan, mereka tidak memiliki pendapatan yang stabil untuk membayar kredit.
2	Usaha sepi / penghasilan turun	Ketika usaha nasabah sepi atau penghasilan turun, mereka tidak memiliki pendapatan yang cukup untuk membayar kredit.
3	Kebutuhan lain lebih penting	Nasabah mungkin memiliki kebutuhan lain yang lebih penting, seperti biaya hidup, biaya pendidikan, atau biaya kesehatan. Hal ini dapat





menyebabkan nasabah tidak membayar kredit tepat waktu.

4	Sakit / kondisi darurat	Nasabah mungkin memiliki kebutuhan lain yang lebih penting, seperti biaya hidup, biaya pendidikan, atau biaya kesehatan. Hal ini dapat menyebabkan nasabah tidak membayar kredit tepat waktu.
5	Lupa bayar / tidak tahu jadwal	upa bayar atau tidak tahu jadwal merupakan alasan nasabah tidak membayar kredit tepat waktu. Nasabah mungkin lupa bayar kredit atau tidak tahu jadwal pembayaran kredit.

**Tabel 2.** Layanan Bank Mega

Perbankan	Layanan Digital	Layanan Prioritas	Layanan Lainnya
Tabungan	Mega Banking	Mobile Banking	Mega Priority
Giro	Mega Banking	Internet Banking	Mega Banking
Kredit	Mega ATM		Private Banking
Deposito			Pembayaran Tagihan
			Pembelian Pulsa
			Valuta Asing
			Transfer Dana

**Tabel 3.** Data Tunggakan Nasabah

Bulan	Jumlah nasabah menunggak	Total Tunggakan ( Rp)	Rata - rata Tunggakan ( Rp)
Jan-25	7.689	589.589.665.429	294.794.836.559
Feb-25	7.435	568.978.926.456	284.489.466.946
Mar-25	6.972	541.355.896.523	270.677.951.748
Apr-25	7.096	569.918.325.842	284.959.166.469





---

### **Solusi untuk Menghadapi Tantangan dalam Penagihan:**

Dalam penagihan kredit macet, petugas kredit harus menghadapi beberapa tantangan, seperti Keterlambatan Pembayaran: Nasabah mungkin tidak membayar kredit tepat waktu, sehingga petugas kredit harus melakukan penagihan yang efektif. Keterbatasan Informasi: Petugas kredit mungkin tidak memiliki informasi yang cukup tentang kondisi keuangan nasabah, sehingga mereka harus melakukan analisis yang lebih mendalam. Keterlibatan Pihak Ketiga: Dalam beberapa kasus, kredit macet mungkin melibatkan pihak ketiga, seperti pengacara atau perusahaan penagihan, sehingga petugas kredit

### **Strategi dan Aksi Yang Dilakukan Untuk Mencegah Kredit Macet Dan Bila Terjadi Kredit Macet**

#### **Mencegah Tunggakan Kredit Yang Bermasalah:**

Evaluasi Kebijakan Kredit Yang tegas : Proses evaluasi kredit yang teliti dan menyeluruh untuk memastikan bahwa nasabah memiliki kemampuan untuk membayar kredit. Pemantauan Kinerja Kredit Secara Teratur/Berkala: Pemantauan kinerja kredit secara teratur untuk memastikan bahwa nasabah tetap memiliki kemampuan untuk membayar kredit. Pengembangan Program Pembayaran yang Fleksibel/Adaptif: Pengembangan program pembayaran yang fleksibel untuk memudahkan nasabah dalam membayar kredit. Penyampaian Informasi yang Efektif kepada Nasabah: Penyampaian infomasi yang baik bagi nasabah untuk memastikan bahwa mereka memahami syarat dan ketentuan kredit serta untuk membantu mereka dalam mengatasi kesulitan pembayaran.

#### **Penutup**

Penelitian ini telah mengidentifikasi peran dan tanggung jawab petugas kredit dalam menangani kredit macet pada Bank Mega di PT. Narumonda. Peran dan tanggung jawab tersebut meliputi mengidentifikasi risiko, mengelola kredit, mengambil tindakan, dan mengkomunikasikan dengan nasabah. Penelitian ini juga telah menemukan tantangan-tantangan yang dihadapi oleh petugas kredit dalam menangani kredit macet, yaitu keterbatasan sumber daya, kesulitan menghubungi nasabah, perubahan kondisi ekonomi, stres dan tekanan, kurangnya motivasi, keterbatasan sistem, dan kesulitan mengakses data. Dalam menghadapi tantangan tersebut, petugas kredit perlu memiliki keterampilan analisis, keterampilan komunikasi, keterampilan pengambilan





---

keputusan, dan keterampilan manajemen yang baik. Selain itu, petugas kredit juga perlu memiliki pengetahuan yang memadai tentang produk kredit, prosedur kredit, dan peraturan yang berlaku.

Dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas, petugas kredit perlu melakukan evaluasi secara teratur terhadap kinerja mereka dalam menangani kredit macet. Evaluasi tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja yang relevan, seperti tingkat kredit macet, waktu penyelesaian kredit macet, dan tingkat kepuasan nasabah. Dalam mengembangkan strategi untuk mengurangi risiko kredit macet, Bank Mega perlu melakukan analisis yang lebih mendalam terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kredit macet. Proses analisis tersebut dilakukan menggunakan metode analisis serta kualitatif. Dalam meningkatkan kesadaran dan pengetahuan nasabah tentang kredit macet, Bank Mega perlu melakukan edukasi dan sosialisasi yang lebih efektif. Edukasi dan sosialisasi tersebut Penggunaan beragam saluran seperti media sosial, media massa, dan program promosi dapat diterapkan. Dalam kesimpulan, penelitian ini telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam memahami peran dan tanggung jawab petugas kredit dalam menangani kredit macet pada Bank Mega di PT. Narumonda. Penelitian ini juga telah memberikan rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas petugas kredit, serta mengurangi risiko kredit macet.

## Daftar Pustaka

- Anderson, M., & Kumar, S. (2022). *Customer Satisfaction in Banking: The Role of Credit Officers*. Journal of Financial Services.
- Brown, R. (2019). *Consumer Behavior and Credit Default: A Psychological Perspective*. Financial Psychology Journal.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Dimas anugrah putra sulaiman, *Tinjauan Terhadap Peran Debt Collector dalam Penanganan Kredit Bermasalah di Indonesia*. <http://digilib.iblam.ac.id/id/eprint/1132>
- Elvi Maria Natalia Napitupulu Dkk, *Analisis Peranan Tim Pengendali Kredit Macet Dalam Meminimalisir Tingkat Kredit Macet Pada KSP*. CU. Harapan Kita Cabang Martubung. Jurnal Dharmawangsa Vol. 17 No 3 Jui 2023.
- ElSiregar, Kinerja Keuangan Terhadap Profitabilitas Sektor konstruksi  
<https://www.google.com/books>
- Garcia, P., et al. (2021). *Communication Skills Training for Credit Officers: Impact on Loan Recovery*. Banking and Finance Review.





---

Intan Pawestri Dian, Elly (2021) *Prosedur Penyaluran Kredit Dengan Slik (Sistem Layanan Informasi Keuangan) Dan Peran Slik Terhadap Penurunan Kredit Macet Pada Pt. Bpr Aswaja Ponorogo* <https://eprints.umpo.ac.id/id/eprint/6882>

I Made Rommy Gustara, *Penggunaan Jasa Debt Collector Dalam Menagih Kredit Bermasalah Oleh Bank*, Jurnal Ilmu Hukum Vol.9 No.3 2020

Kurniasiha, Liliana Tedjosaputro, *Penagihan Kartu Kredit Bermasalah Terhadap Nasabah Yang Wanprestasi* <https://jurnal2.untagsmg.ac.id/index.php/AktaNotaris>

Lee, H., et al. (2021). *Income Instability and Default Risk in Credit Cards*. Economic Review.

M alfian *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Central Asia Cabang Madiun*  
<http://repository.stiemahardhika.ac.id/1581/2/16310196%20-%20BAB%20I%20MOKHAMAD%20ALFIAN.pdf>

Smith, J., & Johnson, L. (2020). *Risk Assessment in Unsecured Loans: A Comparative Study*. Journal of Banking and Finance.

Wilson, T. (2020). *Technology in Credit Management: Automated Reminders and Loan Performance*. Journal of Financial Innovation.

