

PERAN MANAJEMEN COLLECTION DALAM BENTUK UPAYA PENAGIHAN KREDIT PADA BANK BNI (PERSERO) TBK KCU BSD

Tatyana¹⁾, Haryanto²⁾, Valiant Zhafran Rustandiputra³⁾

^{1,2,3}Prodi Keuangan dan Perbankan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB Swadharma

Correspondence author: Tatyana, tatyana@swadharma.ac.id, Tangerang Selatan, Indonesia

Abstract

The purpose of this study is to discuss the role of Collection Management in the Form of Credit Collection Efforts at Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Bumi Serpong Damai Branch. This study is to gain knowledge in the application of collection management to credit collection and its role. This research uses qualitative descriptive methods, field research methods are carried out by exploring data sourced from locations and library research. The results of this study provide information about the importance of collection management to overcome the problem of bad debt. By managing bills, it is expected that consumer payments are due according to the due date so as to minimize company losses. Collection can also make a good relationship with debtors by following up either by phone, letter, or visit so that installments can be paid so that they are not in arrears or due. In collection management, the bank makes daily reports on evidence of uncollectible deposits to be monitored so that they can achieve the targets that have been set.

Keywords: collection, management, credit

Abstrak

Penelitian ini membahas peran manajemen Collection dalam upaya penagihan kredit di Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bumi Serpong Damai. Tujuan penelitian ini adalah memperoleh pengetahuan dalam penerapan manajemen collection (penagihan) terhadap penagihan kredit serta peranannya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, metode penelitian lapangan (*field research*) dilakukan dengan menggali data yang bersumber dari lokasi serta penelitian kepustakaan (*library research*). Hasil penelitian ini memberikan informasi mengenai pentingnya manajemen collection untuk mengatasi masalah kredit macet. Dengan melakukan pengelolaan tagihan diharapkan pembayaran konsumen sesuai tanggal jatuh tempo sehingga meminimalkan kerugian perusahaan. Collection juga dapat membuat hubungan baik dengan debitur dengan melakukan follow up baik melalui telepon, surat, maupun kunjungan agar angsuran dapat dibayarkan sehingga tidak tertunggak atau jatuh tempo. Di dalam manajemen collection pihak bank membuat laporan harian atas bukti setoran yang tidak tertagih untuk dapat dilakukan monitoring sehingga dapat mencapai target yang sudah ditetapkan.

Kata Kunci: manajemen, penagihan, kredit

A. PENDAHULUAN

Dalam mendirikan suatu usaha setiap individu membutuhkan modal. Namun tidak semua orang memiliki modal yang cukup. Pada umumnya masyarakat mendapatkan modal tersebut dengan meminjam sejumlah dana atau mengajukan kredit dari institusi keuangan, contohnya bank.

Menurut UU Perbankan No. 10 tahun 1998, kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antar bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga (Hery, 2021). Menurut Kasmir, terdapat unsur-unsur yang terkandung dalam pemberian suatu fasilitas kredit yaitu: (1) Kepercayaan; (2) Kesepakatan; (3) Jangka Waktu; (4) Resiko dan (5) Balas Jasa (Kasmir, 2013).

Berdasarkan jangka waktu dan penggunaannya kredit dapat digolongkan menjadi tiga jenis, yaitu (Hermansyah, 2017):

- a. Kredit investasi adalah kredit jangka menengah atau panjang yang diberikan kepada debitur untuk membiayai barang-barang modal dalam rangka rehabilitasi, modernisasi, perluasan ataupun pendirian proyek.
- b. Kredit modal kerja adalah kredit yang diberikan baik dalam bentuk rupiah maupun valuta asing untuk memenuhi modal kerja yang habis dalam satu siklus usaha dengan jangka waktu maksimal 1 (satu) tahun dan dapat diperpanjang sesuai kesepakatan antara pihak yang bersangkutan.
- c. Kredit konsumsi adalah kredit jangka pendek atau panjang yang diberikan kepada pihak debitur untuk membiayai barang-barang kebutuhan atau konsumsi dalam skala kebutuhan rumah tangga yang pelunasannya dari penghasilan bulanan nasabah debitur yang bersangkutan.

Bagi entitas perbankan, kredit merupakan bentuk piutang yang disalurkan kepada pihak lain, dalam laporan posisi keuangan dikalsifikasikan sebagai pinjaman yang diberikan. Kredit yang disalurkan oleh bank tersebut ada bunganya. Selain bunga, pada saat pemberian kredit/ pinjaman bank sering membebankan biaya administrasi (Martani et al., 2012).

Collection atau penagihan merupakan salah satu bentuk upaya penagihan menggunakan telepon atau kunjungan yang dilakukan Bank agar debitur/nasabah pembiayaan dapat memenuhi kewajibannya sebagaimana dituangkan dalam perjanjian Kredit/Pembiayaan. Dengan adanya proses penagihan ini, bank mendapatkan keuntungan seperti semakin banyaknya peluang dibayarkannya angsuran oleh nasabah yang ditagih sehingga proses bisnis bank dapat berjalan dengan lancar. Bank collection ini biasanya akan mendatangi nasabah yang memiliki tanggungan tagihan utang yang sudah jatuh tempo pada bank. Dalam proses pelaksanaannya bank collection akan melakukan panggilan telepon untuk mengingatkan tanggal jatuh tempo dari hutang nasabah. Apabila hutang sudah jatuh tempo, dan nasabah belum membayar tanggungannya atau hutang, maka pihak *bank collection* akan memberikan satu kali surat peringatan. Apabila nasabah masih juga belum melunasi tagihannya sampai waktu tertentu maka pihak bank dapat melakukan penyitaan jaminan yang diserahkan kepada bank saat perjanjian utang piutang melalui *bank collection*.

PT Bank Negara Indonesia (BNI) (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Bumi Serpong Damai (BSD) berdiri sejak 9 januari 2014 di daerah BSD City, Tangerang Selatan. Bank BNI KCU BSD merupakan kantor cabang utama BSD yang membawahi 15 kantor wilayah mencakup sebagian Provinsi DKI Jakarta, sebagian provinsi Jawa Barat dan Provinsi Banten (Bank BNI, 2023). Bank BNI KCU BSD memiliki banyak nasabah yang mendapatkan layanan pinjaman kredit untuk usaha.

Manajemen collection bagi Bank BNI KCU BSD memegang peranan penting bagi nasabahnya yang mendapat fasilitas kredit. Dengan adanya manajemen collection penagihan menjadi lancar dan mencegah atau mengurangi potensi terjadinya kredit macet.

Tujuan dari penulisan jurnal ini adalah untuk mendapatkan pengetahuan tentang penerapan manajemen collection terhadap penagihan kredit di Bank BNI KCU BSD. Kemudian memperoleh pengetahuan mengenai peranan dan tugas dari manajemen collection.

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengertian serta tujuan adanya manajemen *collection* yang digunakan pada sistem penagihan kredit di Bank BNI KCU BSD. Penelitian lapangan dilakukan dengan menggali data yang bersumber dari lokasi atau lapangan penelitian yang berkenaan dengan manajemen *collection*.

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Bumi Serpong Damai yang berada di BSD City Sektor 7 No. 10-12, JL.Pahlawan Seribu, Serpong, Lengkong Wetan, Serpong, Kota Tangerang Selatan.

Peneliti melakukan penelitian di PT. Bank Negara Indonesia Cabang Utama BSD selama tiga (3) bulan, periode bulan Juni 2022 – Agustus 2022.

Selain itu, peneliti juga menggunakan penelitian kepustakaan (*Library Research*). Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dilaksanakan dengan menggunakan literatur (kepustakaan).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Collection (penagihan) Bank BNI KCU BSD dalam Penyelesaian Kredit Bermasalah

Istilah tagihan dimaksudkan dengan klaim perusahaan atas uang, barang-barang atau jasa-jasa terhadap pihak lain. Dalam akuntansi pengertian tagihan biasanya digunakan untuk menunjukkan klaim yang akan dilunasi dengan uang. Tagihan bisa timbul dari berbagai macam sumber, tetapi jumlah yang terbesar biasanya timbul dari penjualan barang atau jasa. Adapun pengertian penagihan adalah memberikan informasi dan mengingatkan pihak debitur (nasabah) bahwa memiliki kewajiban untuk membayarkan utangnya kepada pihak kreditur (Bank) (Mulyadi, 2016).

Collection atau penagihan merupakan bagian dari perbankan yang mengurus atau menangani suatu pembiayaan/ kredit bermasalah, mulai dari kredit yang tergolong tidak lancar atau macet sampai kredit tersebut dikategorikan ke dalam kredit yang lancar.

Collection di Bank BNI Kantor Cabang Utama BSD mempunyai tugas dan tanggung jawab penting. Hal tersebut dibutuhkan untuk mengingatkan nasabah terkait tanggal jatuh tempo pembiayaan. Dengan adanya peringatan tersebut bertujuan untuk menghindari terjadinya pembiayaan bermasalah.

Dalam mengetahui nasabah yang mengalami kredit bermasalah dapat dilihat dari kemampuan membayarnya. Bank memiliki tanggal jatuh tempo yaitu tanggal 25. Tetapi pada tanggal 20 pihak *collection* sudah mulai memperhatikan nasabah sehingga saat sudah masuk tanggal 25 ternyata belum ada pembayaran, maka nasabah sudah masuk kategori kredit dalam perhatian khusus.

Jika nasabah sudah masuk dalam perhatian khusus kemudian nasabah tersebut tidak melakukan pembayaran selama 3-4 bulan berturut-turut maka nasabah langsung dikategorikan ke dalam kredit bermasalah.

Pemberian suatu fasilitas kredit mengandung suatu resiko kemacetan. Akibatnya kredit tidak dapat ditagih sehingga menimbulkan kerugian yang harus ditanggung pihak bank (Kasmir, 2013).

Untuk mengatasi kredit macet, diperlukan penyelamatan, sehingga pihak bank tidak mengalami kerugian akibat terjadinya kredit macet. Penyelamatan terhadap kredit macet dilakukan dengan cara : (1) Rescheduling; (2) Reconditioning; (3) Restructuring; (4) Kombinasi dan (5) Penyitaan Jaminan.

Bank BNI KCU BSD akan melakukan berbagai strategi untuk menangani kredit bermasalah itu sendiri, antara lain:

1. Pihak collection harus memastikan saldo blokir nasabah terpenuhi dari awal pembiayaan. Saldo blokir adalah terpenuhinya satu kali angsuran wajib. Saldo blokir ini tujuannya adalah apabila nasabah mengalami hal tak terduga sehingga mengakibatkan tertundanya pembayaran, dengan adanya saldo blokir ini sebesar satu kali angsuran akan melindungi debitur dari status keterlambatan pembayaran. Karena saldo tersebut dijadikan sebagai dana pembayaran kredit. Nasabah boleh tidak mengangsur satu kali akan tetapi untuk berikutnya harus melengkapi lagi saldo blokir yang sudah dipakai tersebut. Namun sebelum nasabah diberikan fasilitas tersebut, pihak bank sendiri sudah mengidentifikasi nasabah itu terlebih dahulu bahwa nasabah ini memang layak mendapatkannya.
2. Melakukan monitoring tiap bulan. Monitoring pihak *collection* ini dilakukan setiap bulanya untuk mengetahui atau untuk tetap mengontrol kondisi keuangan nasabah pembiayaan, yang tujuannya adalah untuk mengantisipasi terjadinya penunggakan pembiayaan nasabah yang berkelanjutan.
3. Mengeluarkan surat peringatan. Pengeluaran surat peringatan dilakukan oleh *collection* apabila strategi yang dilakukan melalui via telpon dan kunjungan rumah tidak berhasil, maka barulah pihak *collection* yang ada di Bank BNI KCU BSD mengeluarkan surat peringatan kepada nasabah pembiayaan.

4. Strategi 3 R. Strategi 3 R (restrukturisasi, rescheduling dan reconditioning) merupakan strategi yang di berikan pihak bank untuk nasabah yang mengalami kredit bermasalah yang mau memberikan keterangan atau informasi terkait keterlambatannya membayar angsuran kepada pihak *collection* Bank BNI KCU BSD. Maka atas masalah tersebut pihak *collection* akan memberikan solusi kepada nasabah supaya lancar kembali. Dimana persyaratan yang harus dipenuhi nasabah antara lain yaitu, harus mempunyai sumber penghasilan untuk mengangsur dana dan pihak nasabah tentunya masih mempunyai prospek usaha. Strategi 3R antara lain:
 - a. Rescheduling (penjadwalan ulang) Strategi Proses penjadwalan ulang yang dilakukan pihak *divisi collection* ini dilakukan dengan cara merubah jangka waktu pelunasan atau jumlah setoran nasabah.
 - b. Reconditioning (persyaratan kembali) Strategi persyaratan kembali yang dilakukan pihak *divisi collection* ini dilakukan dengan cara membebaskan beban bunga atau bagian pokok angsuran kepada nasabah.
 - c. Restructuring (penataan kembali) Strategi penataan kembali yang dilakukan pihak *divisi collection* ini dilakukan dengan cara menambah modal pada usaha nasabah, untuk memperlancar arus kas.
5. Lelang
Proses lelang ini dilakukan pihak *divisi collection* apabila nasabah tidak pernah membayar angsurannya selama 3 bulan berturut-turut.
6. Buy Back
Buy back adalah pembelian kembali properti atau rumah kepada developer yang memiliki PKS (Perjanjian Kerja Sama) dengan Bank BNI KCU BSD. Isi perjanjian buy back menyatakan bahwa developer bersedia membeli kembali

unit rumah yang dibeli oleh nasabah apabila kredit KPR (Kredit Pemilikan Rumah) nasabah di bank bermasalah atau macet sebelum proses AJB (Akte Jual Beli) dan pengikatan jaminan kebendaan bisa dilakukan dan ditanda tangani debitur. Dalam jual beli properti, buy back sering digunakan dalam:

- Kredit Pemilikan Rumah (KPR)
 - KPA (Kredit Pemilikan Apartemen)
- Buy back akan menjadi syarat bank kepada developer dalam jual – beli rumah indent (KPR/KPA). Fasilitas kredit ini diberikan bank kepada debitur untuk membeli tanah dan rumah dari developer dengan kondisi rumah atau apartemen yang belum terbangun atau sedang dalam tahap pembangunan.

Mekanisme Kerja Divisi Collection Bank BNI KCU BSD

Berikut ini mekanisme atau cara penagihan yang akan dilakukan oleh divisi collection Bank BNI KCU BSD yang harus dipahami oleh para nasabah pembiayaan, diantaranya:

1. Divisi collection baru bisa menjalankan tugasnya apabila nasabah sudah masuk kategori kredit/ pembiayaan bermasalah sesuai dengan penggolongan kolektibilitas yang ada ditetapkan bank. Jadi divisi collection tidak boleh melakukan penagihan kepada nasabah di luar jatuh temponya.
2. Divisi collection harus bisa bekerja sesuai dengan standar kualitas pelaksanaan penagihan kredit yang berlaku di perbankan atau lembaga pembiayaan sehingga proses pelaksanaan penagihan kredit yang dilakukan divisi collection berjalan dengan baik.
3. Divisi collection yang professional haruslah bisa terlatih dengan paham baik dari segi teknis penagihannya maupun dalam menjalankan etika penagihan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga tidak merugikan nasabah.
4. Dalam menjalankan tugasnya divisi collection harus dilengkapi dengan

identitas dan surat tugas yang jelas dari perusahaan.

Adapun cara kerja atau tingkatan dari pekerjaan collection (penagihan) adalah sebagai berikut:

1. Desk collector
Ini merupakan tahap pertama dari penanganan collection dengan cara mengingatkan tanggal jatuh tempo dari cicilan nasabah pembiayaan yang dilakukan melalui media telepon. Biasanya collection pada tingkatan ini hanya berfungsi sebagai pengingat (reminder) bagi nasabah atas kewajiban membayar cicilan.
2. Juru tagih
Tingkatan ini merupakan tingkatan dari sebelumnya. Apabila ternyata nasabah yang sudah dihubungi tersebut belum melakukan pembayaran, sehingga terjadi keterlambatan pembayaran, maka strategi yang dilakukan collection pada tingkatan ini adalah mengunjungi nasabah pembiayaan dengan harapan mengetahui kondisi nasabah beserta keuangan nasabah. Hal yang dijelaskan biasanya mengenai akibat yang dapat ditimbulkan apabila keterlambatan pembayaran tersebut tidak segera terselesaikan. Selain memberikan pengertian mengenai hal tersebut, collection juga memberikan kesempatan atau jangka waktu tertentu bagi nasabah untuk membayar angsurannya.
3. Juru sita
Apabila nasabah masih belum melakukan pembayaran sampai waktu yang ditentukan, maka pada tingkatan ini biasanya collection akan melakukan penyitaan barang jaminan nasabah.

Pengelolaan Tagihan Nasabah

Pengelolaan tagihan nasabah, ada beberapa jenis yaitu:

1. Golongan Lancar
Golongan aktif yang tidak mempunyai tunggakan angsuran pada cut off. Golongan lancar ini termasuk golongan kolektibilitas 1.

2. Pra Non Performing Loan (Pra NPL)
Golongan Pra NPL ini termasuk golongan kolektibilitas 2 dalam perhatian khusus adalah keterlambatan membayar debitor melebihi jatuh tempo sampai dengan 90 hari sejak tanggal jatuh tempo atau 3 bulan.
3. Non Performing Loan (NPL)
Golongan yang kolektibilitasnya diragukan (pembayaran macet) sehingga perlu suatu penanganan khusus untuk memperoleh tingkat pengembalian yang maksimal. Golongan NPL ini termasuk golongan kolektibilitas 3, 4, 5.
4. Write-Off (Hapus Buku)
Kontrak yang sudah dihapusbukukan dari pembukuan perusahaan, walaupun secara operasional masih dilakukan penagihan ke konsumen penyebab angsuran tertunggak.

Kendala pada Mekanisme Sistem Collection/ Penagihan beserta Solusi dari Permasalahan

Kendala maupun kesulitan yang terjadi saat melakukan penagihan atau collection terhadap kredit nasabah yang bermasalah adalah pelaksanaan penagihan baik secara langsung maupun tidak langsung yang terkadang terjadi secara berulang-ulang, sehingga menimbulkan banyak biaya untuk akomodasi atau kebutuhan penagih saat melakukan penagihan atau collection tersebut. Komunikasi dengan nasabah bermasalah tersebut juga seringkali sulit dilakukan, terutama bila nasabah sulit untuk diajak bekerja sama.

Beberapa solusinya dari kendala tersebut adalah yang pertama mencoba menghubungi atau mencari pihak ketiga yang dapat menjadi penengah atau perantara yang diharapkan dapat membantu mendapatkan solusi terbaik. Kedua, melakukan prinsip *Know Your Customer (KYC)* pada awal proses pembiayaan/ kredit, sebagai tindakan pencegahan.

Mengutip Dewi Anggraeni Pujianti dalam Studi Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah dalam Mencegah Tindak Pidana

Pencucian Uang seperti dilansir lib.ui.ac.id, prinsip KYC dimaksudkan untuk melindungi bank dari berbagai risiko dalam berhubungan dengan nasabah atau counterparty. Prinsip ini juga dikenal dengan istilah Prinsip Mengenal Nasabah (PMN) dan *Customer Due Diligence (CDD)* (Sitanggang, 2022).

Penerapan prinsip KYC memiliki sederet manfaat sebagai berikut :

1. Membantu pemberi pinjaman melakukan penilaian risiko melalui identifikasi riwayat keuangan dan aset yang dimiliki.
2. Mencegah pencucian uang dan aktivitas lainnya yang menimbulkan kerugian secara sosial.
3. Membatasi penipuan terutama yang terjadi karena penyembunyian identitas.
4. Menghasilkan kerangka keuangan yang lebih dapat dipercaya dan memperkecil risiko, sehingga mendukung stabilitas dan investasi ke negara.
5. Memperkecil ketidakpastian yang dihadapi lembaga pemberi pinjaman sehingga memungkinkan pemberian pinjaman yang lebih besar kepada pelanggan dan memberikan keuntungan lebih bagi lembaga tersebut..

D. PENUTUP

Collection adalah pengelolaan piutang atau *account receivable* sebagai akibat adanya perjanjian pembiayaan. Piutang sebenarnya adalah aset perusahaan yang ada dan tersebar di pihak lain (debitur), oleh karena itu harus dikelola dengan baik.

Peran *collection* adalah membuat nasabah pembiayaan/ kredit yang bermasalah menjadi lancar kembali dengan melakukan sistem penagihan/ *collection* yang efektif, melakukan monitoring rutin, baik secara langsung maupun tidak langsung, serta membina hubungan baik dengan membangun komunikasi berkelanjutan dengan nasabah yang melakukan pembiayaan/ kredit konsumtif.

Bank BNI KCU BSD memiliki cara untuk mengatasi kredit/ pembiayaan nasabah yang bermasalah diantaranya: (1) Memastikan saldo blokir nasabah terpenuhi; (2) Monitoring yang berkelanjutan; (3) Mengeluarkan surat peringatan; (4) Strategi 3R; (5) Proses Lelang dan (6) Buy Back.

Bagian collection sendiri dalam proses pengelolaan piutang berperan sebagai Desk Collector, Juru Tagih dan Juru Sita.

Dalam proses pengelolaan piutang tersebut tidak terlepas dari masalah ataupun kendala. Proses penagihan yang memakan banyak waktu, komunikasi yang kurang lancar dengan pihak nasabah serta tidak ada kerja sama yang baik dengan nasabah merupakan masalah yang sering terjadi. Untuk itu solusi yang disarankan antara lain adalah menghubungi pihak ketiga yang dapat membantu untuk mendapatkan solusi yang terbaik dan menjalankan prinsip *Know Your Customer* di awal proses kredit/ pembiayaan untuk mencegah timbulnya masalah-masalah tersebut di atas.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Bank BNI. (2023). *Laporan Tahunan Bank BNI 2018-2022*. <https://www.bni.co.id/id-id/perseroan/hubungan-investor/laporan-presentasi>
- Hermansyah. (2017). *Hukum Perbankan Nasional Indonesia, Edisi 3*. Jakarta : Prenada Media.
- Hery. (2021). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : Grasindo.
- Kasmir. (2013). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Martani, D., Veronica, S., Wardhani, R., Farahmita, A., & Tanujaya, E. (2012). *Akuntansi Keuangan Menengah Berbasis PSAK*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sitanggang, D. D. K. P. (2022). *Mengenal Know Your Customer (KYC): Tujuan, Manfaat, dan Contoh*. Detik Finance. <https://finance.detik.com/solusiukm/d->

6356580/mengenal-know-your-customer-kyc-tujuan-manfaat-dan-contoh