

Article History: Received: 25 April 2025, Revision: 15 May 2025, Accepted: 30 June 2025,  
Available Online: 10 July 2025.

DOI: <https://doi.org/10.35870/emt.9i3.4523>

## Analisis Prosedur Pemberian Kredit dan Penagihan Kredit pada PT. Bank Tabungan Negara KC Medan

Era Framita Turnip <sup>1\*</sup>, Hamonangan Siallagan <sup>2</sup>, Jadongan Sijabat <sup>3</sup>

<sup>1\*,2,3</sup>Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas HKBP  
Nommensen, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia.

Corresponding Email: era.framita@student.uhn.ac.id <sup>1\*</sup>

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana prosedur pemberian kredit dan prosedur penagihan kredit pada PT. Bank Tabungan Negara KC Medan. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif, metode ini digunakan untuk mengolah, mengumpulkan, meklasifikasikan data sehingga memperoleh gambaran yang jelas. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa prosedur pemberian kredit yang dilakukan oleh Bank BTN sudah cukup baik. Dimulai dari pengumpulan berkas yang sesuai dengan prosedur, yang kemudian dilakukan pemeriksaan dan analisis berkas dan jika diperlukan dilakukan pemeriksaan lapangan untuk melihat bagaimana kondisi jaminan atau objek usaha calon debitur. Apabila telah sesuai dengan ketentuan dan dinilai layak untuk mendapatkan kredit maka akan dilakukan penandatanganan dan kredit dapat dicairkan. Dalam pemberian kredit, Bank BTN juga menerapkan analisis 5C, analisis ini sangat penting untuk menentukan kelayakan calon debitur sebelum menerima kredit. Dalam hal penagihan piutang, Bank BTN menggunakan prosedur person to person yaitu menagih secara langsung kepada debitur dengan memberitahukan kewajiban debitur yang belum diselesaikan dan harus dibayarkan sebelum jatuh tempo. Dalam hal penagihan sangat diperhatikan mengenai kualitas kredit sehingga dapat dicari cara penyelesaiannya.

**Kata kunci:** Prosedur; Pemberian Kredit; Penagihan Kredit.

**Abstract.** This study aims to determine how the procedure for granting credit and credit collection procedures at PT Bank Tabungan Negara KC Medan. This research uses descriptive analysis method, this method is used to process, collect, classify data so as to obtain a clear picture. Based on the results of the research conducted, it is known that the credit granting procedures carried out by Bank BTN are quite good. Starting from the collection of files in accordance with the procedure, which is then carried out file examination and analysis, and if necessary a field inspection is carried out to see how the condition of the guarantee or business object of the prospective debtor. If it is in accordance with the provisions and is considered eligible for credit, the signing will be carried out and the credit can be disbursed. In granting credit, Bank BTN also applies the 5C analysis, this analysis is very important to determine the eligibility of prospective debtors before receiving credit. In terms of collecting receivables, Bank BTN uses a person to person procedure, namely billing directly to the debtor by informing the debtor's obligations that have not been completed and must be paid before maturity. In terms of collection, it is very important to pay attention to the quality of the credit so that a way can be found to resolve it.

**Keywords:** Procedure; Credit Granting; Credit Collection.

## Pendahuluan

Perkembangan pesat sektor perbankan mengharuskan dunia perbankan beradaptasi dengan tuntutan persaingan yang semakin ketat antar lembaga keuangan. Setiap bank berupaya memperoleh sebanyak mungkin nasabah dan meraih keuntungan maksimal (Sasmita *et al.*, 2021). Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki peran penting dalam menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurnykannya dalam bentuk pinjaman, serta menyediakan layanan dalam sistem pembayaran (Hermansyah, 2020). Dalam pemberian pinjaman, bank diwajibkan untuk menerapkan prinsip kehati-hatian dan mengikuti prosedur yang memastikan kualitas pinjaman yang diberikan tetap terjaga. Apabila bank gagal mempertahankan kualitas pinjaman, hal ini akan mempengaruhi kinerja keuangan dan mengganggu kemampuannya untuk memenuhi kewajiban kepada nasabah penyimpan (Simarmata & Panjaitan, 2021). Dalam analisis pinjaman, beberapa faktor utama perlu diperhatikan oleh bank, antara lain keamanan pinjaman (*safety*), yang memastikan bahwa pinjaman yang diberikan dapat dilunasi; kesesuaian tujuan penggunaan pinjaman (*suitability*), yang menjamin bahwa pinjaman digunakan untuk tujuan yang tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku dan memberikan manfaat baik bagi bank maupun debitur; dan keuntungan (*profitable*), baik bagi bank dalam bentuk bunga maupun bagi debitur dalam bentuk perkembangan usaha (Sumilih, 2019).

Pinjaman bermasalah atau Kredit Bermasalah (*Non-Performing Loan/NPL*) dapat timbul akibat berbagai faktor, seperti kesalahan prosedural dalam pemberian pinjaman, kelalaian pihak terkait, atau faktor eksternal seperti kondisi makroekonomi (Fakhry, 2019). Menurut Mudrajat Kuncoro & Suhardjono dalam Priatna (2021), Kredit Bermasalah (*NPL*) merujuk pada situasi di mana debitur gagal melunasi sebagian atau seluruh kewajibannya kepada bank sesuai perjanjian. Sebelum menyalurkan pinjaman, bank harus memastikan bahwa pinjaman yang diberikan memiliki peluang tinggi untuk dilunasi. Keyakinan ini diperoleh melalui analisis menyeluruh terhadap

calon debitur sebelum keputusan pinjaman diambil. Setiap langkah dalam pemberian pinjaman harus mengikuti prinsip kehati-hatian, yang tercermin dalam kebijakan pinjaman, metode penilaian kualitas pinjaman, dan kompetensi petugas yang menangani pinjaman. Proses pemberian pinjaman yang dapat diandalkan mencakup pedoman yang jelas dan komprehensif (Rahayu & Putra, 2021). Untuk meminimalkan risiko, bank perlu melakukan penilaian kelayakan pinjaman secara cermat, menggunakan analisis 5C (Hesti, 2022). Setelah pinjaman disalurkan, bank harus memastikan pembayaran tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Penagihan dilakukan oleh bagian yang bertanggung jawab untuk memastikan pinjaman dibayar sesuai dengan jadwal. Penyelesaian kredit bermasalah dilakukan dengan langkah-langkah yang terstruktur, antara lain dengan melakukan kunjungan secara kekeluargaan dan pengawasan terhadap debitur (Rahayu & Putra, 2021). Penelitian oleh Egy (2024) yang berjudul Analisis Prosedur Pemberian Pinjaman dan Penagihan Piutang pada BNI KCP Sisingamangaraja Medan menunjukkan bahwa meskipun prosedur pemberian pinjaman dan penagihan piutang sudah sesuai kebijakan yang ada, terkadang terdapat penyimpangan yang menyebabkan tingkat pinjaman bermasalah atau piutang tak tertagih tinggi. Pinjaman bermasalah bisa disebabkan oleh faktor internal dari debitur maupun faktor eksternal yang mempengaruhi kualitas pinjaman yang diberikan.

PT. Bank Tabungan Negara (BTN) kantor cabang Medan adalah salah satu lembaga perbankan yang juga menghadapi masalah pinjaman bermasalah, yang digolongkan menjadi pinjaman kurang lancar, pinjaman diragukan, dan pinjaman macet. Masalah-masalah tersebut terutama berkaitan dengan ketidaktepatan waktu pembayaran pokok dan bunga pinjaman sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis prosedur pemberian pinjaman dan penagihan pinjaman yang diterapkan di PT. Bank Tabungan Negara kantor cabang Medan.

## Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari individu yang diamati (Murdiyanto Eko, 2020). Pendekatan kualitatif berfokus pada pemahaman mendalam tentang fenomena, persepsi, atau pengalaman subjek penelitian.

### Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung dari sumbernya (Rizky Fadilla & Ayu Wulandari, 2023). Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara yang berkaitan dengan prosedur pemberian kredit dan penagihan kredit yang dilakukan oleh bagian analisis kredit di PT. Bank Tabungan Negara KC Medan.

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan langsung di PT. BTN KC Medan. Metode yang digunakan meliputi:

#### 1) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan partisipan penelitian. Wawancara kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pengalaman, pandangan, dan perspektif individu terkait fenomena yang diteliti (Ardiansyah *et al.*, 2023). Wawancara ini menggunakan kuisioner tertulis yang disampaikan kepada pihak yang bertanggung jawab dalam pemberian dan penagihan kredit.

#### 2) Dokumentasi

Dokumentasi melibatkan pengumpulan data dari dokumen, arsip, atau bahan tertulis lainnya yang relevan dengan fenomena penelitian. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi catatan, laporan, surat, buku, atau dokumen resmi lainnya yang terkait dengan prosedur pemberian dan penagihan kredit (Ardiansyah *et al.*, 2023).

### Metode Analisis Data

Metode yang digunakan dalam analisis data adalah deskriptif kualitatif, yaitu metode yang menggambarkan dan memaparkan kejadian atau objek yang diteliti berdasarkan situasi dan kondisi yang ada selama penelitian berlangsung (Septiani & Wardana, 2022). Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan disusun, dianalisis, dan diinterpretasikan untuk memberikan penjelasan yang komprehensif dalam rangka memecahkan permasalahan yang dihadapi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyajikan deskripsi yang sistematis, aktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diteliti. Metode ini akan menggambarkan secara rinci prosedur pemberian dan penagihan kredit di PT. Bank Tabungan Negara KC Medan.

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil

Tingkat kolektibilitas piutang bank dapat diukur melalui rasio *Non-Performing Loan* (NPL). Rasio NPL digunakan sebagai indikator untuk menilai sejauh mana kredit bermasalah atau macet dari total kredit yang diberikan bank kepada nasabah. Semakin kecil nilai rasio NPL, maka semakin baik kinerja bank dalam mengelola kolektibilitas piutangnya, yang mencerminkan kualitas kredit yang lebih baik.

Tabel 1. Data Jumlah Pemberian Kredit PT. BTN KC Medan (Dalam jutaan Rupiah)

Keterangan	Tahun 2022	Tahun 2023
Kredit Lancar	239.577.162	263.583.334
Dalam Perhatian	18.055.964	23.806.378
Khusus		
Kredit Kurang Lancar	433.219	393.326
Kredit Diragukan	793.609	538.432
Kredit Macet	7.797.611	8.231.390
Total Kredit	266.657.565	296.552.860

Pada tahun 2022, total kredit yang disalurkan oleh PT. Bank Tabungan Negara (BTN) KC Medan kepada debitur mencapai Rp 266.657.565 juta. Dari jumlah tersebut, terdapat kredit macet sebesar Rp 7.797.611 juta, yang menghasilkan rasio kredit bermasalah sebesar 2,9% ( $\text{Kredit Macet} / \text{Total Kredit} \times 100\%$ ).

Selain itu, terdapat pula Non-Performing Loan (NPL) yang terdiri dari kredit kurang lancar, kredit diragukan, dan kredit macet, dengan jumlah total NPL sebesar Rp 9.024.439 juta ( $433.219 + 793.609 + 7.797.611$ ), menghasilkan rasio NPL sebesar 3,38%. Sementara itu, pada tahun 2023, total kredit yang disalurkan mencapai Rp 296.552.860 juta, dengan kredit macet sebesar Rp 8.231.390 juta, menghasilkan rasio kredit bermasalah sebesar 2,77%. Total NPL untuk tahun 2023 adalah Rp 9.163.148 juta ( $393.326 + 538.432 + 8.231.390$ ), dengan rasio NPL sebesar 3,08%. Meskipun terdapat kredit bermasalah, rasio NPL pada tahun 2022 dan 2023 masih di bawah ambang batas 5%, yang menurut Peraturan Bank Indonesia menunjukkan bahwa kualitas kredit bank ini masih baik dan tidak membahayakan kelangsungan usahanya.

Dalam prosedur pemberian kredit, Bank Tabungan Negara KC Medan memulai proses dengan memeriksa slip OJK untuk mengetahui status kolektibilitas debitur. Jika debitur memiliki riwayat macet, pengajuan kredit kemungkinan besar akan ditolak, sedangkan jika lancar, proses pengajuan dapat diteruskan. Berkas yang diperlukan dalam permohonan kredit meliputi dokumen seperti KTP suami istri, Kartu Keluarga, NPWP, Akta Nikah, Surat dan Laporan Keuangan, serta melalui beberapa tahapan, seperti penyelidikan berkas pinjaman, wawancara awal, peninjauan lokasi, wawancara kedua, dan akhirnya penandatanganan akad kredit. Penilaian kelayakan debitur di Bank BTN KC Medan didasarkan pada analisis 5C, yang meliputi karakter, kemampuan, modal, jaminan, dan kondisi. Analisis karakter mencakup riwayat kredit debitur yang diperoleh dari slip OJK dan informasi masyarakat atau wawancara langsung. Kemampuan debitur dinilai melalui manajemen keuangan dan kegiatan operasional, sementara modal debitur dianalisis untuk menilai kekuatan finansialnya. Jaminan yang diberikan juga diperiksa untuk mengurangi risiko gagal bayar, dan kondisi debitur dilihat dari aspek pengaruh ekonomi, baik dari perubahan ekonomi global maupun stabilitas usaha debitur. Tunggakan kredit yang terjadi di Bank BTN KC Medan disebabkan oleh dua faktor utama, yaitu faktor internal yang berasal dari debitur dan faktor

eksternal yang berasal dari kondisi di luar kendali debitur. Karakter dan kondisi debitur sangat berpengaruh terhadap kemungkinan terjadinya piutang tak tertagih. Karakter debitur mencerminkan itikad baik, tanggung jawab, dan moralitas, sementara kondisi ekonomi, pekerjaan, dan kesehatan debitur juga mempengaruhi kemampuan mereka dalam membayar kewajiban. Dari data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa tingkat NPL pada tahun 2022 dan 2023 masih berada di bawah 5%, yang menunjukkan bahwa kualitas kredit masih baik. Sebagian besar nasabah memiliki tanggung jawab dan kesadaran untuk memenuhi kewajiban mereka. Dalam proses penagihan piutang, terdapat beberapa tahapan yang diterapkan untuk memastikan piutang dapat tertagih dengan efektif.

Prosedur pemberian kredit di PT Bank Tabungan Negara KC Medan dimulai dengan pemeriksaan slip OJK untuk mengetahui status kolektibilitas debitur. Melalui slip ini, bank dapat dengan mudah mengetahui apakah debitur memiliki riwayat kredit macet. Jika debitur tercatat macet, pengajuan kredit besar kemungkinan akan ditolak, sementara jika riwayatnya lancar, pengajuan kredit dapat dilanjutkan. Setelah itu, debitur diharuskan menyerahkan berbagai berkas yang diperlukan dalam permohonan kredit, seperti KTP suami istri, Kartu Keluarga, NPWP, Akta Nikah, serta surat dan laporan keuangan. Langkah selanjutnya meliputi penyelidikan berkas pinjaman, wawancara awal, peninjauan lokasi, wawancara kedua, keputusan kredit, dan penandatanganan akad kredit atau perjanjian lainnya. Selain itu, PT BTN KC Medan melakukan penilaian kelayakan debitur dengan menggunakan analisis 5C, yang mencakup lima aspek utama. Pertama, karakter, yang dianalisis melalui riwayat kredit yang tercatat di slip OJK dan informasi dari masyarakat atau wawancara langsung dengan pihak terkait. Kedua, kemampuan, yang dievaluasi berdasarkan manajemen keuangan debitur serta kegiatan operasional yang dijalankan. Ketiga, modal, yang menilai seberapa kuat modal yang dimiliki oleh debitur. Keempat, jaminan, yang ditinjau untuk mengurangi risiko gagal bayar. Kelima, kondisi, yang mempertimbangkan apakah kondisi ekonomi debitur terpengaruh oleh

perubahan ekonomi global yang terjadi belakangan ini, serta kestabilan usaha debitur dalam menghadapi perubahan tersebut. Tunggakan kredit di PT BTN KC Medan dapat disebabkan oleh dua faktor utama, yaitu faktor internal yang berasal dari pihak debitur itu sendiri, dan faktor eksternal yang berada di luar kendali debitur. Karakter dan kondisi debitur merupakan dua faktor utama yang sangat mempengaruhi kelayakan kredit. Karakter mencerminkan itikad, tanggung jawab, dan moralitas debitur, sementara kondisi ekonomi debitur, termasuk kondisi keuangan, pekerjaan, dan kesehatan, juga mempengaruhi kemampuannya untuk membayar kewajiban kredit. Berdasarkan data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2022 dan 2023, rasio NPL yang tercatat masih berada di bawah 5%, yang menunjukkan bahwa tingkat kredit bermasalah di bank ini tergolong baik. Hal ini disebabkan oleh kesadaran dan tanggung jawab sebagian besar nasabah dalam membayar tagihan kredit mereka tepat waktu. Dalam hal penagihan piutang, bank menerapkan beberapa tahapan yang sistematis untuk memastikan bahwa piutang dapat tertagih dengan efektif.

Tahap pertama adalah kunjungan langsung ke rumah debitur atau melalui telepon untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pembayaran. Jika debitur tidak merespons panggilan pertama, maka dilakukan panggilan ulang atau kunjungan berikutnya. Tahap ketiga adalah pemberian surat peringatan pertama kepada debitur yang menunggak lebih dari 30 hari setelah tanggal jatuh tempo angsuran. Jika debitur tidak menunjukkan niat baik untuk membayar, maka dilakukan kunjungan lanjutan sebanyak dua kali, dengan membawa surat peringatan pertama, kedua, dan ketiga. Jika debitur tetap tidak melunasi kewajibannya, langkah terakhir adalah menyelesaikan masalah ini melalui jalur hukum, yaitu dengan penyitaan jaminan.

## Pembahasan

Penelitian ini mengungkapkan bahwa prosedur pemberian kredit pada PT. Bank Tabungan Negara KC Medan telah diterapkan dengan cukup baik, sesuai dengan prinsip kehati-hatian yang diwajibkan dalam dunia perbankan. Prosedur ini dimulai dengan pengumpulan

dokumen yang relevan dari calon debitur, seperti identitas pribadi, laporan keuangan, serta dokumen pendukung lainnya, yang kemudian dianalisis untuk menilai kelayakan calon debitur. Proses pemeriksaan dan analisis dokumen yang mendalam, termasuk pemeriksaan lapangan jika diperlukan untuk menilai kondisi jaminan, memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang risiko yang dihadapi bank dalam pemberian kredit (Adolph, 2016). Tahap-tahap ini sangat penting untuk memitigasi risiko yang mungkin timbul, memastikan bahwa kredit yang diberikan tepat sasaran dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penting untuk dicatat bahwa Bank BTN KC Medan juga menerapkan analisis 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition*) dalam menilai calon debitur. Analisis ini memegang peranan penting dalam menentukan kelayakan kredit, karena dengan mempertimbangkan karakter, kemampuan finansial, serta kondisi debitur, bank dapat menilai potensi risiko yang mungkin muncul dalam hubungan kredit (Sasmida *et al.*, 2021). Karakter debitur, yang bisa dilihat dari rekam jejak kredit, menjadi indikator utama dalam menentukan kelayakan kredit. Sebagaimana dijelaskan oleh Fakhry (2019), kesadaran debitur dalam memenuhi kewajibannya sangat memengaruhi kemungkinan kredit macet.

Penting bagi Bank BTN untuk memastikan bahwa calon debitur memiliki riwayat yang baik dan kemampuan finansial yang memadai sebelum disetujui untuk mendapatkan kredit. Meskipun prosedur pemberian kredit sudah berjalan dengan baik, faktor penyebab kredit bermasalah atau piutang tak tertagih tetap menjadi isu yang perlu diperhatikan. Berdasarkan penelitian, piutang tak tertagih pada Bank BTN lebih banyak disebabkan oleh faktor eksternal, seperti kondisi ekonomi yang mempengaruhi kemampuan debitur untuk memenuhi kewajiban pembayaran, dan faktor internal yang terkait dengan ketidakmampuan debitur dalam mengelola keuangan atau perubahan dalam kondisi usaha (Priatna, 2021). Dalam hal ini, analisis kondisi ekonomi global yang berubah dengan cepat dan pengaruhnya terhadap kemampuan debitur menjadi penting dalam pengelolaan risiko (Simarmata & Panjaitan, 2021). Selain itu, prosedur penagihan kredit yang diterapkan oleh Bank BTN KC

Medan juga dilakukan dengan cara yang sistematis. Dimulai dari pemberitahuan kepada debitur melalui telepon atau surat, dilanjutkan dengan kunjungan langsung jika debitur tidak merespons, serta pemberian surat peringatan secara bertahap, hingga upaya terakhir yaitu penyitaan jaminan melalui jalur hukum jika debitur tetap tidak memenuhi kewajibannya (Hesti, 2022). Pendekatan yang dilakukan ini menunjukkan bahwa Bank BTN tidak hanya mengandalkan aspek hukum, tetapi juga memperhatikan hubungan baik dengan debitur, memberikan kesempatan kepada mereka untuk menyelesaikan kewajiban sebelum langkah hukum diambil. Hal ini menunjukkan upaya bank untuk mempertahankan hubungan jangka panjang yang baik dengan debitur sambil mengamankan piutangnya. Meskipun terdapat kredit bermasalah, rasio Non-Performing Loan (NPL) yang relatif rendah pada PT. Bank Tabungan Negara KC Medan menunjukkan bahwa kualitas kredit yang diberikan masih dalam batas yang dapat diterima. Pada tahun 2022 dan 2023, rasio NPL masing-masing sebesar 3,38% dan 3,08%, yang masih jauh di bawah ambang batas yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, yaitu 5% (Nugroho, 2018).

Rasio NPL yang lebih rendah ini mencerminkan manajemen kredit yang cukup efektif dan penerapan prinsip kehati-hatian yang baik dalam pemberian kredit. Dengan demikian, meskipun ada risiko, Bank BTN KC Medan mampu menjaga keseimbangan antara penyaluran kredit dan pengelolaan risiko kredit bermasalah. Dengan mempertimbangkan seluruh proses pemberian dan penagihan kredit, dapat disimpulkan bahwa PT. Bank Tabungan Negara KC Medan telah melakukan pengelolaan risiko dengan cukup baik. Prosedur yang jelas, mulai dari analisis kelayakan debitur hingga penagihan piutang, berkontribusi dalam menjaga kualitas kredit dan memastikan bahwa piutang yang tak tertagih tetap dalam pengendalian. Namun, untuk lebih memitigasi risiko kredit bermasalah, Bank BTN dapat terus mengembangkan prosedur pemberian kredit dengan mempertimbangkan kondisi ekonomi yang lebih dinamis dan terus memperkuat sistem penagihan untuk mencegah potensi risiko yang lebih besar di masa depan.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai prosedur pemberian kredit dan penagihan kredit pada PT. Bank Tabungan Negara KC Medan, dapat disimpulkan beberapa hal penting sebagai berikut: Pertama, prosedur pemberian kredit yang diterapkan oleh Bank BTN KC Medan telah berjalan dengan baik. Proses pemberian kredit dimulai dengan pengumpulan berkas yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, kemudian dilanjutkan dengan pemeriksaan dan analisis dokumen. Jika diperlukan, bank juga melakukan pemeriksaan lapangan untuk menilai kondisi jaminan atau objek usaha calon debitur. Setelah semua persyaratan dipenuhi dan debitur dinilai layak, proses dilanjutkan dengan penandatanganan akad kredit dan pencairan dana. Kedua, dalam proses pemberian kredit, Bank BTN melakukan penilaian kelayakan calon nasabah dengan menggunakan analisis 5C, yang mencakup: Character (Karakter), Capital (Modal), Collateral (Jaminan), Capacity (Kemampuan), dan Condition (Kondisi). Di antara kelima aspek ini, karakter dan jaminan menjadi faktor utama yang sangat diperhatikan dalam penilaian kelayakan kredit. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memastikan bahwa calon nasabah memiliki etika, integritas, dan tanggung jawab yang baik dalam memenuhi kewajibannya.

Penerapan analisis 5C ini bertujuan untuk memperoleh nasabah yang kredibel, terpercaya, serta memiliki komitmen untuk menjalankan kewajiban kredit dengan baik. Ketiga, faktor-faktor yang menyebabkan piutang tak tertagih di PT. Bank Tabungan Negara KC Medan lebih banyak berasal dari faktor eksternal, yang terkait dengan nasabah (debitur). Faktor eksternal ini disebabkan oleh dua hal, yakni unsur kesengajaan dan ketidaksengajaan dari pihak debitur yang mempengaruhi kemampuan mereka dalam memenuhi kewajiban pembayaran kredit. Keempat, dalam upaya penagihan piutang, Bank BTN menerapkan berbagai tahapan yang sistematis, termasuk pemberitahuan melalui telepon, kunjungan langsung oleh petugas bank, pemberian surat peringatan, hingga penyelesaian masalah melalui jalur hukum jika debitur tetap tidak memenuhi kewajibannya. Pendekatan ini menunjukkan

bahwa Bank BTN berusaha untuk memberikan kesempatan kepada debitur untuk menyelesaikan kewajiban mereka secara damai sebelum mengambil langkah hukum yang lebih tegas.

## Daftar Pustaka

- Achjar, K. A. H., Rusliyadi, M., Zaenurrosyid, A., Rumata, N. A., Nirwana, I., & Abadi, A. (2023). *Metode penelitian kualitatif: Panduan praktis untuk analisis data kualitatif dan studi kasus*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Astiti, E. I. (2021). *Prosedur Pemberian Kredit Usaha Rakyat pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pemuda Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya).
- Fadilla, A. R., & Wulandari, P. A. (2023). Literature review analisis data kualitatif: tahap pengumpulan data. *Mitita Jurnal Penelitian*, 1(3), 34-46.
- Firmanto, F. (2019). Penyelesaian Kredit Macet Di Indonesia. *Jurnal Pahlawan*, 2(2), 29-35.
- Hariyani, I., & DP, R. S. (2010). Bebas Jeratan Utang Piutang. *Pustaka Yustisia*, Yogyakarta.
- Hermansyah, S. H. (2020). *Hukum Perbankan Nasional Indonesia: Edisi 3*. Prenada Media.
- Hidayat, I. M. S. (2023). PROSEDUR PEMERIAN KREDIT PADA KOPERASI KONSUMEN KARYAWAN RSUD MITRA BAKTI. *Ar-Riblah: Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, 3(2), 115-129. <https://doi.org/10.35194/arps.v3i2.3937>.
- Jailani, M. S. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1-9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>.
- Juwita, E. (2023). ANALISIS PROSEDUR PEMERIAN KREDIT DAN PENAGIHAN PIUTANG PADA BNI KCP SISINGAMANGARAJA MEDAN. *Jurnal Ilmiah SP (Stindo Profesional)*, 9(2), 41-57.
- Maeda, N. A., & Hamzani, A. I. (2023). *Pelaksanaan Eksekusi Penyelesaian Kredit Macet Jaminan Hak Tanggungan*. Penerbit NEM.
- Mulyani, S., & Hasibuan, N. F. A. (2022). Analisis Prosedur Pemberian Dan Penagihan Kredit Untuk Mencegah Kredit Macet Pada Koperasi Kpri Sejahtera Bersama Dinas Koperasi Ukm Kota Medan. *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, 3(2), 192-199.
- Priatna, H. (2017). Non Performing Loan (Npl) Sebagai Resiko Bank Atas Pemberian Kredit. *AKURAT| Jurnal Ilmiah Akuntansi FE UNIBBA*, 8(1), 22-33.
- Rahayu, N. I., & Putra, S. (2021). Prosedur Pemberian Kredit Dan Penanganan Kredit Macet Di Era Pandemi Pada PT. BPR Tuah Negeri Mandiri Pekanbaru. *ECOUNTBIS: Economics, Accounting and Business Journal*, 1(1), 261-269.
- Rotman, R., Guasmin, G., & Yusuf, D. (2019). Analisis Sistem Pemberian Kredit Pada PT. Bank Sulteng. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 2(1). <https://doi.org/10.56338/jks.v2i1.634>.
- Sasmita, T., Puspitasari, R., & Rosita, S. I. (2021). Pengaruh 5C Dan 7P Dalam Pemberian Kredit: Studi kasus pada PT. Bank Negara Indonesia, Tbk dan PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Cabang Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 1(1), 1-10. <https://doi.org/10.37641/jabkes.v1i1.562>.
- Savira, D. F. (2021). *Prosedur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah Subsidi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya* (Doctoral dissertation,

- Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya).
- Septiani, R. A. D., & Wardana, D. (2022). Implementasi program literasi membaca 15 menit sebelum belajar sebagai upaya dalam meningkatkan minat membaca. *Jurnal Perseda*, 5(2), 130–137. <https://doi.org/10.37150/perseda.v5i2.1708>.
- SIMANULLANG, N. F. G. (2022). ANALISIS SISTEM PEMBERIAN KREDIT DAN PENAGIHAN PIUTANG PADA PT. BPR NBP 10 DOLOKSANGGUL.
- Simarmata, B. T., & Panjaitan, E. S. (2021). Analisis Prosedur Pemberian Kredit Pada PT. Bpr Duta Paramarta Kantor Cabang Pancur Batu. *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi*, 1(2), 168-174.
- Turuis, T. F. (2017). Analisis Prosedur Pemberian Kredit Dengan Menggunakan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Pada Pt. Bank Sulutgo. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 17(01).