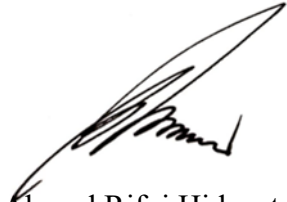


**ANALISIS IMPLEMENTASI MANAJEMEN
RISIKO KREDIT DALAM MEMINIMALISASI NON
PERFORMING LOAN PADA PRODUK KREDIT
PENSIUN DI PT BANK KB BUKOPIN TBK KCP
KALIURANG YOGYAKARTA**



ACC, untuk di ujikan
15 Oktober 2025

Disusun oleh
Nada Wahyuanda
21213028



Ahmad Rifqi Hidayat

**PROGRAM STUDI ANALISIS KEUANGAN
PROGRAM SARJANA TERAPAN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
2025**

**ANALISIS IMPLEMENTASI MANAJEMEN
RISIKO KREDIT DALAM MEMINIMALISASI NON-
PERFORMING LOAN PADA PRODUK KREDIT
PENSIUN DI PT BANK KB BUKOPIN TBK KCP
KALIURANG YOGYAKARTA**

**Skripsi ini disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan
menjadi Sarjana Terapan**



**Disusun oleh
Nada Wahyuanda
21213028**

**PROGRAM STUDI ANALISIS KEUANGAN
PROGRAM SARJANA TERAPAN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
2025**

PENYERTAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “**Analisis Implementasi Manajemen Risiko Kredit dalam Meminimalisasi Non-Performing Loan pada Produk Kredit Pensiun di PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang Yogyakarta**” yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan di lingkungan Universitas Islam Indonesia maupun di perguruan tinggi atas instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 13 Oktober 2025



Nada Wahyuanda

21213028

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “**Analisis Implementasi Manajemen Risiko Kredit dalam Meminimalisasi Non-Performing Loan pada Produk Kredit Pensiun di PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang Yogyakarta**” disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, dan disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian Skripsi.

Dosen Pembimbing



Ahmad Rifqi Hidayat, S.IP., MM.

NIK 182131301

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, SE., MM.

NIK 052130103

HALAMAN PENGESAHAN



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Universitas Islam Indonesia
Condong Catur Depok Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 885376
F. (0274) 882589
E. fbe@uii.ac.id
W. fbe.uii.ac.id

BERITA ACARA UJIAN PENELITIAN TERAPAN

Bismillahirrahmannirrahim,

Pada Semester Ganjil 2025/2026, hari Senin, 17 November 2025, Program Studi Analisis Keuangan Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII telah menyelenggarakan Ujian **Penelitian Terapan** yang disusun oleh :

Nama : Nada Wahyuanda
NIM : 21213028
Judul : Analisis Implementasi Manajemen Risiko Kredit dalam Meminimalisasi Non-Performing Loan pada Produk Kredit Pensiun di PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang Yogyakarta
Dosen Pembimbing : Ahmad Rifqi Hidayat, S.IP., M.M.

Berdasarkan hasil rapat Panitia Ujian, maka mahasiswa tersebut dinyatakan:

LULUS / ~~TIDAK LULUS~~

Nilai : A

Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, akan diadakan pembetulan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Dosen Penguji

Ahmad Rifqi Hidayat, S.IP., M.M.

Dr. Nur Ellyanawati Esty Rahayu, S.E., M.M.

Mengetahui
Universitas Islam Indonesia – Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Kaprodi D4 Analisis Keuangan



Dr. Phisnandik Sri Rahayu, S.E., M.M.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur, penulis persembahkan skripsi ini kepada:

Orang Tua Tercinta

Bapak Nasri dan Ibu Sumiati yang selalu memberikan doa, dukungan, nasihat, dan segala pengorbanan dari awal penulis menempuh pendidikan hingga masa perkuliahan ini berakhir

Kaka dan Adik Tersayang

Ria Rizki Khaerani dan Assifa Aulia Gisni yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan perkuliahan

Sahabat-Sahabat

Jesica Zyahra Andini, Eka Ningtyas, Dona Saskia, Riza Aulia Inara, Pretty Gaby Laudia, Putri Rahmawati, Veralita Rosani, yang tidak pernah bosan mendengarkan keluh kesah dan selalu memberikan motivasi kepada penulis

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga proses penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dan berjalan dengan lancar. Skripsi ini diangkat dengan judul “**Analisis Implementasi Manajemen Risiko Kredit dalam Meminimalisasi Non-Performing Loan pada Produk Kredit Pensiun di PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang Yogyakarta**” sebagai salah satu syarat menyelesaikan program Sarjana Terapan (D4) dan memperoleh gelar Sarjana Terapan pada program studi Analisis Keuangan Sarjana Terapan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia dengan tepat waktu. Dalam penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik nasihat, saran, kritik, dan juga dorongan yang sangat membantu. Oleh karena itu pada kesempatan yang berbahagia ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu khususnya kepada :

1. Bapak Ahmad Rifqi Hidayat, S.IP., MM. Selaku Dosen Pembimbing yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, motivasi, semangat, saran dalam penyelesaian penulisan Skripsi ini dan selalu siap sedia mendengarkan semua cerita maupun keluhan yang dialami penulis selama penyusunan skripsi.
2. Ibu Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, SE., MM selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Analisis Keuangan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak dan Ibu Dosen Program Sarjana Terapan Analisis Keuangan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang memberikan ilmu bermanfaat kepada penulis.
4. Ibu Yunita Irnasari selaku Pimpinan di KB Bank KCP Kaliurang, yang telah memberikan kesempatan bagi saya untuk menjalani magang sekaligus penelitian di lingkungan perbankan serta memberikan arahan dan dukungan selama proses magang serta penelitian berlangsung.
5. Bapak dan Ibu Karyawan KB Bank dan khususnya Ibu Kandari Pihak AO Personal KB Bank KCP Kaliurang sekaligus mentor penulis selama

pelaksanaan magang serta penelitian, yang selalu memberikan ilmu, bimbingan, dan informasi terkait data.

6. Kepada Muhammad Kelvin Haiqal Arigih selaku penyemangat yang selalu menjadi rumah kedua penulis dan selalu menyempatkan memberi arahan, semangat kepada penulis selama penulisan skripsi, semoga hubungan ini selalu terjaga walaupun terpisah jarak.
7. Kepada teman-teman satu dosen pembimbing yang selalu mengingatkan segala hal dalam kegiatan magang dan penulisan Skripsi.
8. Teman-teman sarjana Terapan Analisis Keuangan Universitas Islam Indonesia angkatan 2021 yang tidak bias disebutkan namanya satu persatu.
9. Nada Wahyuanda , terima kasih sudah berjuang dan melakukan yang terbaik.

Pada Skripsi ini sangat dimungkinkan masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Maka dari itu, penulis berharap adanya kritik, saran, serta evaluasi dari berbagai pihak guna pengembangan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah wawasan serta bermanfaat bagi pembaca.

Aamiin Yaa Robbal Alamin.

Yogyakarta, 2025

Penulis

**Analisis Implementasi Manajemen Risiko Kredit dalam Meminimalisasi
Non-Performing Loan pada Produk Kredit Pensiun di PT Bank KB Bukopin
Tbk KCP Kaliurang Yogyakarta**

Abstraksi

Berdasarkan penelitian mengenai implementasi manajemen risiko kredit pada produk Kredit Pensiun di PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang ditemukan adanya berbagai potensi risiko yang dapat memengaruhi kualitas kredit, di antaranya kesalahan administratif seperti nomor daftar penerima pensiun (No. Dapem) yang tidak valid, potongan gaji pensiun yang melebihi kemampuan bayar, serta risiko meninggalnya nasabah. Permasalahan tersebut apabila tidak ditangani dapat menimbulkan kredit bermasalah (Non-Performing Loan/NPL) dan berdampak pada stabilitas keuangan bank. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi. Informan penelitian terdiri dari Kepala Cabang Pembantu, Analis Kredit, dan Account Officer (AO) yang terlibat langsung dalam pengelolaan Kredit Pensiun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen risiko kredit pada produk Kredit Pensiun di KB Bank KCP Kaliurang telah berjalan cukup efektif. Strategi mitigasi yang dilakukan meliputi validasi ketat terhadap dokumen pensiun, analisis kelayakan berbasis data pensiun, pemantauan kolektibilitas secara berkala, serta kerja sama dengan perusahaan asuransi jiwa untuk mengantisipasi risiko meninggalnya debitur. Strategi tersebut terbukti mampu menjaga kualitas kredit tetap pada kolektibilitas lancar (kolektibilitas 1) serta meminimalisasi risiko kredit bermasalah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik di bidang manajemen risiko perbankan dan menjadi bahan pertimbangan praktis bagi lembaga keuangan lain dalam mengelola risiko kredit pada segmen pensiunan secara lebih efektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Manajemen Risiko Kredit, Kredit Pensiun, Non-Performing Loan, KB Bank, Mitigasi Risiko

**Analysis of the Implementation of Credit Risk Management in Minimizing
Non-Performing Loans on Pension Credit Products at PT Bank KB Bukopin
Tbk Kaliurang Branch Yogyakarta**

Abstract

Based on research on the implementation of credit risk management in Pension Loan products at PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang, several potential risks were identified that may affect credit quality, including administrative errors such as invalid pension payment list numbers (No. Dapem), pension deductions exceeding repayment capacity, and the risk of borrower mortality. If not properly managed, these issues can lead to non-performing loans (NPLs) and ultimately threaten the bank's financial stability. This study employed a descriptive qualitative method with data collected through in-depth interviews, observations, and documentation. Informants consisted of the Head of Sub-Branch, Credit Analyst, and Account Officer (AO) who are directly involved in managing Pension Loan products. The results indicate that the implementation of credit risk management in Pension Loan products at KB Bank KCP Kaliurang has been fairly effective. Mitigation strategies include strict validation of pension documents, eligibility analysis based on pension income data, periodic monitoring of credit collectibility, and collaboration with life insurance companies to anticipate borrower mortality risk. These strategies have proven effective in maintaining credit quality within performing status (collectibility 1) and minimizing the risk of non-performing loans. This study is expected to contribute academically to the field of banking risk management and provide practical insights for other financial institutions in managing credit risk within the pension segment more effectively and sustainably.

Keywords: Credit Risk Management, Pension Loan, Non-Performing Loan, KB Bank, Risk Mitigation

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
PENYERTAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
Abstraksi	ix
<i>Abstract</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Manfaat Akademik	3
1.4.2 Manfaat Praktis	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.1.1 Pengertian Bank	5
2.1.2 Pengertian Kredit	7
2.1.3 Pengertian Risiko	10
2.1.4 Pengertian Manajemen Risiko	11
2.1.5 Pengertian Risiko Kredit.....	11
2.1.6 Pengertian Non-Performing Loan (NPL)	13
2.1.7 Pengertian Kredit Pensiun	13
2.2 Penelitian Terdahulu	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	19

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	19
3.2	Desain Penelitian.....	19
3.3	Sumber Data dan Sampel Penelitian	20
3.3.1	Sumber Data Primer.....	20
3.3.2	Sumber Data Sekunder	21
3.3.3	Sampel Penelitian	21
3.4	Teknik Pengumpulan Data	22
3.4.1	Wawancara.....	23
3.4.2	Observasi	24
3.5	Teknik Keabsahan Data	24
3.5.1	Triangulasi sumber data	25
3.5.2	Triangulasi teknik pengumpulan data.....	25
3.5.3	Triangulasi waktu pengumpulan data	25
3.6	Teknik Analisis	26
3.6.1	Data Collection	27
3.6.2	Data <i>Reduction</i>	27
3.6.3	Data Display	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		29
4.1	Deskripsi Perusahaan	29
4.1.1	Sejarah Pendirian	29
4.1.2	Visi dan Misi.....	30
4.1.3	Struktur Organisasi	31
4.1.4	Jenis dan Produk pada KB Bank.....	31
4.2	Data dan Pembahasan.....	33
4.2.1	Deskripsi Umum Kredit Pensiun	33
4.2.2	Program pada Kredit Pensiun KB Bank	34
4.2.3	Bentuk risiko kredit yang muncul dalam penyaluran produk Kredit Pensiun di PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang	35
4.2.4	Faktor Penyebab Terjadinya Risiko pada Kredit Pensiun di KB Bank KCP Kaliurang	43

4.2.5	Penerapan dan Implementasi manajemen risiko kredit dalam menjaga kualitas kredit dan menekan angka kredit bermasalah (NPL) pada produk Kredit Pensiun di PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang.....	58
4.2.6	Implementasi Manajemen Risiko Kredit pada Produk Kredit Pensiun KB Bank KCP Kaliurang	62
4.2.7	Tingkat Non Performing Loan (NPL) pada Produk Kredit Pensiun KCP Kaliurang Periode Desember 2024.....	67
4.2.8	Perkembangan Penjualan Produk Kredit Pensiun KB Bank KCP Kaliurang Selama Periode 2024.....	69
BAB V PENUTUP.....		73
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA		77
DAFTAR LAMPIRAN.....		80

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Daftar Sampel Penelitian	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	31
Gambar 4.2 Grafik Jumlah Penjualan Produk Kredit	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara	80
Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup.....	89
Lampiran 3 Resume KYD KCP Kaliurang Per Desember 2024	90
Lampiran 4 Dokumentansi.....	91

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga stabilitas dan pertumbuhan ekonomi suatu negara. Sebagai lembaga intermediasi keuangan, bank berfungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit. Kegiatan intermediasi ini bukan hanya mendorong aktivitas ekonomi, tetapi juga meningkatkan pemerataan pembangunan (OJK, 2021). Namun, di sisi lain, fungsi tersebut tidak terlepas dari berbagai risiko, salah satunya adalah risiko kredit. Risiko kredit merupakan potensi kerugian yang timbul akibat debitur tidak mampu memenuhi kewajibannya, baik dalam bentuk pembayaran pokok maupun bunga, sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan. Risiko kredit menjadi perhatian utama karena memiliki dampak langsung terhadap kualitas aset bank dan stabilitas sistem keuangan secara keseluruhan.

Dalam konteks perbankan di Indonesia, kredit masih menjadi instrumen utama dalam penyaluran dana. Akan tetapi, tingginya penyaluran kredit diiringi pula dengan peningkatan potensi risiko kredit bermasalah (*Non-Performing Loan/NPL*). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat bahwa pada akhir tahun 2024, rasio NPL bruto perbankan nasional berada pada level 2,18 % dengan NPL neto sebesar 0,79 %. Angka ini memang relatif stabil dan masih berada di bawah ambang batas yang ditetapkan regulator, namun tetap menjadi indikator penting bahwa manajemen risiko kredit harus diterapkan secara optimal agar kualitas aset bank tetap terjaga (OJK, 2025). Salah satu produk perbankan yang cukup diminati masyarakat adalah Kredit Pensiun, yaitu kredit yang diberikan kepada pensiunan maupun calon pensiunan dengan sumber pembayaran berasal dari dana pensiun bulanan. Kredit Pensiun dipandang memiliki tingkat keamanan lebih tinggi dibandingkan produk kredit lain karena debitur memiliki pendapatan tetap. Meskipun demikian, pada praktiknya produk ini tetap memiliki potensi risiko.

Risiko tersebut antara lain meliputi kesalahan administratif seperti nomor daftar penerima pensiun (*No. Dapem*) yang tidak valid, potongan dana pensiun yang melebihi kemampuan bayar, keterlambatan transfer dana pensiun, hingga risiko meninggalnya debitur. Jika tidak dimitigasi dengan baik, risiko-risiko tersebut berpotensi meningkatkan NPL dan menimbulkan kerugian bagi pihak bank (Bank Jatim, 2019).

PT Bank KB Bukopin Tbk, yang sejak tahun 2024 telah resmi melakukan rebranding menjadi KB Bank setelah diakuisisi oleh KB Kookmin Bank asal Korea Selatan, merupakan salah satu bank yang aktif menyalurkan Kredit Pensiun. Produk ini menjadi salah satu portofolio unggulan di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kaliurang Yogyakarta karena tingginya minat masyarakat. Seiring dengan meningkatnya jumlah nasabah, risiko yang melekat pada Kredit Pensiun juga semakin kompleks. Oleh sebab itu, penerapan manajemen risiko kredit yang tepat dan terukur menjadi kebutuhan mendesak dalam menjaga kualitas kredit agar tetap sehat serta meminimalisasi potensi terjadinya kredit bermasalah.

Dalam kerangka regulasi, OJK melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 Tahun 2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum (2016) menegaskan bahwa bank wajib menerapkan manajemen risiko yang mencakup proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko. Implementasi prinsip manajemen risiko yang baik bukan hanya membantu menjaga rasio NPL tetap rendah, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap bank. Hal ini sejalan dengan tujuan perbankan nasional untuk menciptakan sistem keuangan yang sehat, stabil, dan berdaya saing.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi manajemen risiko kredit dalam meminimalisasi *Non-Performing Loan* pada produk Kredit Pensiun menjadi isu yang sangat penting untuk diteliti. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Implementasi Manajemen Risiko Kredit dalam Meminimalisasi Non-Performing Loan pada Produk Kredit Pensiun di PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang Yogyakarta”**. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran nyata mengenai bagaimana manajemen risiko kredit diterapkan di lapangan, sejauh mana

efektivitas strategi mitigasi risiko yang dilakukan, serta kontribusinya dalam menekan potensi terjadinya NPL pada segmen Kredit Pensiun.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Apa saja bentuk risiko kredit yang muncul dalam penyaluran produk Kredit Pensiun di PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang?
2. Bagaimana implementasi manajemen risiko kredit dalam menjaga kualitas kredit dan menekan angka kredit bermasalah (NPL) pada produk Kredit Pensiun di PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan bentuk-bentuk risiko kredit yang muncul dalam penyaluran produk Kredit Pensiun di PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang
2. Untuk menganalisis implementasi manajemen risiko kredit yang diterapkan oleh PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang dalam menjaga kualitas kredit dan meminimalkan Non-Performing Loan (NPL) pada produk Kredit Pensiun.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan kajian manajemen risiko perbankan, khususnya pada segmen Kredit Pensiun. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa, dosen, dan peneliti lain yang tertarik mengkaji bentuk-bentuk risiko kredit serta implementasi manajemen risiko kredit pada lembaga keuangan. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan muncul pemahaman yang lebih mendalam mengenai praktik mitigasi risiko kredit dan hubungannya dengan tingkat Non-Performing Loan (NPL)..

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang dalam meningkatkan efektivitas implementasi manajemen risiko kredit pada produk Kredit Pensiun. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pihak manajemen risiko dan kredit untuk mengidentifikasi potensi risiko secara lebih akurat, memperkuat strategi mitigasi, serta menjaga kualitas portofolio kredit agar tetap sehat dan berada pada level NPL yang rendah. Selain itu, temuan penelitian ini juga dapat dijadikan pertimbangan bagi lembaga keuangan lain dalam mengembangkan kebijakan manajemen risiko kredit yang sesuai pada segmen pensiunan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Bank

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Undang-Undang (UU) Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, 1998). Pengertian bank diatur dalam (Undang-Undang (UU) Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, 1998). Dalam regulasi tersebut, bank diakui sebagai lembaga yang memiliki fungsi utama dalam mengelola dana masyarakat secara efisien dan bertanggung jawab, guna menciptakan stabilitas sistem keuangan serta mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Dengan adanya bank, masyarakat memiliki akses terhadap layanan keuangan yang lebih luas, baik dalam bentuk tabungan, kredit, maupun instrumen keuangan lainnya yang dapat digunakan untuk mendukung berbagai aktivitas ekonomi.

Menurut Ikatan Akuntan Indonesia dalam Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan pengertian bank adalah sebagai berikut: “Bank adalah Lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan (financial intermediary) antara pihak yang memiliki dana dan pihak yang memerlukan dana, serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran”. Peran bank tidak hanya sebatas menyediakan fasilitas simpanan dan kredit, tetapi juga meliputi berbagai layanan keuangan lainnya, seperti jasa pembayaran, investasi, penukaran valuta asing, serta pengelolaan risiko keuangan. Dengan semakin berkembangnya teknologi, layanan perbankan juga mengalami transformasi signifikan, di mana saat ini bank tidak hanya beroperasi secara konvensional melalui kantor cabang, tetapi juga melalui layanan digital seperti mobile banking dan internet banking. Inovasi dalam dunia perbankan ini semakin memperkuat peran bank dalam mendorong inklusi keuangan serta mempercepat pertumbuhan ekonomi di berbagai sektor.

Menurut Undang-Undang (UU) Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (1998), menetapkan fungsi dan tujuan perbankan Indonesia, yaitu:

1. Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat,
2. Perbankan Indonesia bertujuan meningkatkan pelaksanaan pembangunan nasional kearah peningkatan pemerataan pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Adapun Tujuan Bank dijelaskan dalam pasal 3 Undang-Undang (UU) Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (1998): Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak (Susilowati, 2013).

Sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992, sistem perbankan di Indonesia secara resmi hanya mengakui dua jenis bank, yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Ketentuan ini kemudian diperkuat dengan adanya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, yang semakin menegaskan perbedaan fungsi serta ruang lingkup operasional dari kedua jenis bank tersebut.

1. Bank Umum (Konvensional dan Syariah)

Bank umum merupakan lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan sistem konvensional maupun prinsip syariah, serta memiliki peran utama dalam menyediakan berbagai layanan keuangan, termasuk transaksi pembayaran. Dana yang dikelola oleh bank umum berasal dari simpanan masyarakat, yang kemudian disalurkan kembali dalam bentuk kredit atau produk keuangan lainnya guna menunjang pertumbuhan ekonomi. Meskipun banyak yang menganggap bank umum sebagai institusi yang berorientasi pada keuntungan, namun dalam praktiknya, perannya juga mencakup peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan akses terhadap layanan finansial

(Undang-Undang (UU) Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, 1998). Berdasarkan status operasionalnya, bank umum terbagi menjadi dua jenis, yakni bank devisa dan bank non-devisa. Bank devisa memiliki izin khusus dari Bank Indonesia untuk melakukan transaksi keuangan dalam mata uang asing, sehingga memungkinkan mereka untuk terlibat dalam perdagangan internasional dan investasi lintas negara.

2. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat merupakan lembaga keuangan yang menjalankan operasionalnya dengan sistem konvensional atau berbasis prinsip syariah, namun tidak memiliki kewenangan dalam sistem pembayaran. Berbeda dengan bank umum, BPR tidak diperbolehkan untuk menerima simpanan dalam bentuk giro, melakukan transaksi valuta asing, berinvestasi di bank lain, maupun terlibat dalam bisnis perasuransian. Oleh karena itu, aktivitas utama BPR lebih terfokus pada penghimpunan dana dari masyarakat serta penyaluran kredit, terutama kepada pelaku usaha kecil dan menengah (UMKM). Keuntungan yang diperoleh BPR sebagian besar berasal dari selisih antara suku bunga pinjaman dengan bunga simpanan atau yang dikenal sebagai *spread effect*. Dengan demikian, BPR memiliki peran strategis dalam mendukung pengembangan ekonomi mikro serta memberikan akses pembiayaan bagi masyarakat yang kesulitan mendapatkan kredit dari bank umum (Undang-Undang (UU) Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, 1998).

2.1.2 Pengertian Kredit

Dalam sistem ekonomi modern, peran bank sangatlah krusial, terutama karena aktivitas utama bank adalah penyaluran kredit. Kredit yang diberikan oleh bank memiliki dampak yang luas di berbagai sektor, khususnya dalam bidang ekonomi (Chosyali & Sartono, 2019). Berdasarkan Undang-Undang (UU) Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang

Perbankan (1998) Pasal 1 Ayat 11, kredit didefinisikan sebagai penyediaan dana atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan uang, yang diberikan berdasarkan perjanjian atau kesepakatan antara bank dengan peminjam. Dalam kesepakatan tersebut, pihak peminjam memiliki kewajiban untuk melunasi utangnya dalam jangka waktu yang telah disepakati, serta membayar bunga sebagai imbalan atas pinjaman tersebut.

Pemberian kredit oleh bank kepada debitur selalu didasarkan pada perjanjian kredit yang mengikat kedua belah pihak. Perjanjian ini mencakup hak dan kewajiban masing-masing pihak, yang harus dipatuhi sesuai kesepakatan yang telah dibuat. Dalam dunia perbankan, perjanjian kredit umumnya dibuat dalam bentuk tertulis dan menggunakan format standar atau perjanjian baku yang telah ditetapkan oleh bank (Aprilia, 2025). Perjanjian ini menjadi pedoman dalam menjamin kepastian hukum dan mencegah potensi sengketa antara bank dengan nasabah.

Sejarah kredit di Indonesia mengalami perkembangan pesat sejak era kolonial Belanda. Pada masa itu, akses terhadap kredit sangat terbatas dan hanya diberikan kepada kelompok tertentu, terutama perusahaan besar serta individu berkebangsaan Eropa yang memiliki hubungan dengan bank kolonial seperti De Javasche Bank. Namun, seiring meningkatnya kebutuhan kredit di kalangan pribumi, mulai bermunculan lembaga keuangan lokal yang bertujuan melayani masyarakat luas. Salah satu yang paling berpengaruh adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI), yang awalnya didirikan oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja pada tahun 1895 dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden*. Setelah Indonesia merdeka, sistem kredit mengalami transformasi dengan berbagai kebijakan dan regulasi yang mendukung sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), sehingga akses kredit semakin luas dan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat (Sidharta, 2021).

Kredit memiliki peranan yang sangat penting dalam sistem perekonomian, khususnya dalam menjalankan fungsi intermediasi keuangan (Lestar, 2022). Peran utama bank adalah sebagai lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan kemudian menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit

kepada individu atau badan usaha yang membutuhkan dana, baik untuk investasi maupun konsumsi. Dengan demikian, kredit memungkinkan terciptanya distribusi dana yang lebih merata dan efisien, yang pada akhirnya berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi nasional (Fahrial, 2018).

Menurut Undang-Undang (UU) Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (1998), terdapat beberapa fungsi utama dari kredit, di antaranya:

1. Sarana Penghimpunan dan Penyaluran Dana

Kredit berperan sebagai instrumen utama dalam menyalurkan dana yang sebelumnya telah dihimpun oleh bank dari masyarakat. Dana tersebut kemudian dialokasikan kepada pihak-pihak yang membutuhkan modal, baik untuk membangun usaha maupun memenuhi kebutuhan konsumtif lainnya. Dengan mekanisme ini, kredit membantu menciptakan siklus keuangan yang produktif dan mendorong pertumbuhan ekonomi.

2. Mendorong Pembangunan Ekonomi Nasional

Salah satu manfaat utama kredit adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta mempercepat pertumbuhan ekonomi. Kredit memungkinkan individu dan pelaku usaha untuk memperoleh tambahan modal yang dibutuhkan dalam pengembangan bisnis, sehingga membuka lebih banyak peluang kerja dan meningkatkan daya beli masyarakat. Selain itu, kredit juga berperan dalam menjaga stabilitas ekonomi dengan memastikan bahwa dana yang beredar dalam perekonomian digunakan secara optimal.

3. Mendukung Perkembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

Kredit memiliki peranan yang sangat strategis dalam mendorong pertumbuhan sektor UMKM. Pemerintah mewajibkan bank untuk meningkatkan akses pembiayaan bagi UMKM guna mempercepat pertumbuhan sektor tersebut. Dengan adanya dukungan kredit, UMKM dapat memperluas usahanya, meningkatkan produksi, serta meningkatkan kontribusinya terhadap perekonomian nasional. Skema

kredit yang fleksibel dan suku bunga yang kompetitif sangat diperlukan agar sektor ini dapat berkembang dengan baik.

4. Instrumen Stabilitas Ekonomi

Kredit juga berfungsi sebagai alat stabilisasi ekonomi yang dikendalikan melalui kebijakan moneter. Bank sentral mengatur jumlah kredit yang beredar serta tingkat suku bunga guna mengontrol inflasi, menjaga nilai tukar, serta menghindari lonjakan kredit bermasalah (Non-Performing Loan/NPL). Dengan kebijakan yang tepat, kredit dapat membantu menjaga keseimbangan dalam sistem ekonomi serta mengurangi dampak negatif dari ketidakstabilan pasar keuangan.

2.1.3 Pengertian Risiko

Berdasarkan **ISO 31000:2018**, risiko didefinisikan sebagai "*dampak ketidakpastian terhadap pencapaian tujuan*". Pengertian ini menekankan bahwa risiko tidak selalu memiliki konsekuensi negatif, tetapi juga bisa memberikan peluang yang menguntungkan. Risiko dapat timbul dari berbagai faktor, baik yang berasal dari dalam maupun luar organisasi, seperti perubahan kebijakan, dinamika pasar, kemajuan teknologi, serta faktor lingkungan lainnya. Keberadaan risiko selalu berkaitan dengan pencapaian target organisasi, baik dalam aspek operasional, strategis, finansial, maupun kepatuhan terhadap regulasi (Liwang, 2024). Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang terstruktur dalam mengelola risiko agar organisasi dapat beroperasi secara lebih efektif dan efisien.

Pengertian risiko dalam kehidupan telah menyatu sebagai suatu pilihan dalam melakukan berbagai jenis aktivitas. Setiap aktivitas sehari-hari baik aktivitas sosial maupun bisnis selalu berdampingan dengan risiko. Bahkan, risiko dapat mengakibatkan kehilangan nyawa si pelaku. Terkait dengan bisnis, aktivitas ekonomi yang berorientasi laba. Pengertiannya berbeda-beda, sesuai konsep bisnis yang ditekuninya. Pengertian risiko dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia KBBI (2025) berarti merugikan dan membahayakan. Dari berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan risiko dihubungkan dengan kemungkinan terjadinya akibat buruk (kerugian) yang tidak di inginkan atau tidak diduga (Arta, 2021). Adapun pengertian lain dari Risiko adalah kemungkinan kerugian yang disebabkan oleh

terjadinya suatu peristiwa tertentu. Manajemen risiko merupakan rangkaian proses yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memonitor, dan mengatur risiko yang muncul dari seluruh aktivitas lembaga keuangan (Analkhis, 2021).

2.1.4 Pengertian Manajemen Risiko

Sementara itu, **ISO 31000:2018** mendefinisikan manajemen risiko sebagai "serangkaian tindakan terkoordinasi yang dilakukan untuk mengarahkan dan mengendalikan suatu organisasi dalam menghadapi risiko". Dalam praktiknya, manajemen risiko mencakup berbagai tahapan, seperti mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi, serta mengambil langkah mitigasi guna mengurangi dampak negatif atau memanfaatkan potensi yang ada. Standar ini menekankan bahwa manajemen risiko perlu diintegrasikan ke dalam budaya organisasi dan menjadi bagian dari proses pengambilan keputusan di semua tingkatan. Dengan menerapkan manajemen risiko secara sistematis, organisasi dapat lebih responsif terhadap perubahan dan memiliki ketahanan yang lebih kuat dalam menghadapi tantangan yang tidak terduga (Chrisanty & Tambotoh, 2023).

Sebagai pedoman dalam penerapan manajemen risiko, **ISO 31000:2018** menetapkan delapan prinsip utama. Prinsip-prinsip tersebut mencakup integrasi ke dalam seluruh proses organisasi, pendekatan yang sistematis dan menyeluruh, penyesuaian dengan karakteristik organisasi, keterlibatan berbagai pemangku kepentingan, fleksibilitas dalam menghadapi perubahan, pemanfaatan informasi terbaik yang tersedia, pertimbangan terhadap aspek manusia dan budaya organisasi, serta penerapan perbaikan berkelanjutan. Dengan berpedoman pada prinsip-prinsip ini, organisasi dapat mengoptimalkan efektivitas manajemen risiko dalam berbagai aspek operasionalnya. Pendekatan ini memungkinkan organisasi untuk lebih siap menghadapi tantangan serta memanfaatkan peluang yang ada dalam lingkungan bisnis yang semakin dinamis dan kompleks (Harimurti, 2006).

2.1.5 Pengertian Risiko Kredit

Risiko kredit merupakan potensi kerugian yang dialami oleh lembaga keuangan atau pemberi pinjaman akibat ketidakmampuan debitur dalam memenuhi kewajibannya, baik untuk membayar pokok maupun bunga pinjaman sesuai dengan

kesepakatan yang telah ditetapkan. Risiko ini menjadi salah satu ancaman utama dalam sektor perbankan dan lembaga pembiayaan karena dapat berdampak signifikan terhadap stabilitas keuangan serta profitabilitas institusi terkait. Kegagalan pembayaran oleh debitur dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kondisi perekonomian yang tidak stabil, pengelolaan keuangan yang kurang baik, atau adanya kejadian eksternal yang tidak dapat diprediksi.

Dalam penerapannya, risiko kredit terbagi ke dalam beberapa kategori, antara lain risiko gagal bayar (default risk), risiko konsentrasi (concentration risk), dan risiko pihak lawan (counterparty risk). Risiko gagal bayar terjadi ketika debitur tidak dapat melaksanakan kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Sementara itu, risiko konsentrasi timbul apabila terlalu banyak pembiayaan diberikan kepada sektor tertentu atau individu tertentu, sehingga meningkatkan eksposur terhadap kegagalan dalam sektor tersebut. Di sisi lain, risiko pihak lawan muncul ketika pihak lain dalam suatu transaksi keuangan tidak mampu menunaikan kewajibannya. Untuk mengurangi dampak dari risiko ini, lembaga keuangan umumnya menerapkan berbagai strategi mitigasi, seperti analisis kredit yang lebih ketat, penggunaan jaminan atau agunan, diversifikasi portofolio kredit, serta pemantauan berkala terhadap kinerja debitur (Siregar & Putri, 2025).

Manajemen risiko kredit yang baik tidak hanya penting bagi keberlanjutan lembaga keuangan, tetapi juga berperan dalam menjaga stabilitas sistem keuangan secara keseluruhan. Jika risiko kredit tidak dikendalikan dengan baik, dampaknya dapat meluas dan berkontribusi terhadap krisis keuangan, seperti yang terjadi pada krisis subprime mortgage di Amerika Serikat tahun 2008. Oleh karena itu, regulasi serta kebijakan kehati-hatian dari otoritas keuangan menjadi landasan utama dalam menyeimbangkan pertumbuhan kredit dengan stabilitas keuangan. Dengan strategi manajemen risiko kredit yang efektif, lembaga keuangan dapat mengoptimalkan pendapatan mereka tanpa mengorbankan keberlangsungan operasional dalam jangka panjang (Sugema, 2012).

2.1.6 Pengertian Non-Performing Loan (NPL)

Non-Performing Loan (NPL) atau kredit bermasalah merupakan salah satu indikator utama untuk menilai kualitas aset dan kinerja perbankan. NPL diartikan sebagai kredit yang mengalami keterlambatan atau ketidakmampuan pembayaran pokok dan/atau bunga sesuai jadwal yang telah disepakati sehingga menimbulkan risiko gagal bayar bagi bank. Berdasarkan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 5 Tahun 2024 Tentang Penetapan Status Pengawasan Dan Penanganan Permasalahan Bank Umum (2024), kredit dikategorikan bermasalah apabila kualitasnya masuk dalam kolektibilitas kurang lancar, diragukan, atau macet. Kredit dengan status demikian menunjukkan meningkatnya risiko kredit dan berpotensi mengurangi tingkat profitabilitas bank (Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Usaha Bulion, 2024).

Menurut standar internasional yang digunakan oleh Bank Dunia dan IMF, kredit dapat digolongkan sebagai non-performing apabila pembayaran pokok atau bunga telah melewati 90 hari atau lebih sejak jatuh tempo atau apabila terdapat indikasi kuat bahwa debitur tidak mampu melunasi kewajiban tanpa realisasi agunan (World Bank, 2022). Kriteria ini penting untuk menjaga konsistensi pengukuran kualitas kredit antarnegara serta sebagai alat pengawasan prudensial.

Dalam praktiknya, NPL menjadi rasio penting yang digunakan untuk memantau kesehatan perbankan. Rasio NPL yang tinggi menunjukkan bahwa bank memiliki porsi kredit bermasalah yang lebih besar sehingga meningkatkan risiko kerugian, memperburuk likuiditas, dan menuntut pencadangan kerugian penurunan nilai yang lebih besar. Sebaliknya, rasio NPL yang rendah menunjukkan pengelolaan risiko kredit yang baik dan kualitas aset yang sehat. Oleh karena itu, penerapan manajemen risiko kredit yang efektif menjadi faktor kunci dalam meminimalisasi tingkat NPL dan menjaga stabilitas keuangan bank (Erdas & Ezanoglu, 2022).

2.1.7 Pengertian Kredit Pensiun

Dana pensiun merupakan suatu badan hukum atau lembaga yang bertanggung jawab dalam mengelola program pensiun dengan tujuan utama untuk menjamin

kesejahteraan karyawan suatu perusahaan, khususnya bagi mereka yang telah memasuki masa pensiun. Pensiun sendiri merupakan hak seseorang untuk memperoleh penghasilan setelah bekerja dalam jangka waktu tertentu dan telah mencapai usia pensiun atau karena alasan lain yang sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan sebelumnya. Biasanya, penghasilan pensiun diberikan dalam bentuk uang dengan besaran yang telah diatur oleh masing-masing perusahaan berdasarkan regulasi yang berlaku (Suherman, 2023). Program pensiun ini bertujuan untuk membantu para pensiunan dalam memenuhi kebutuhan finansial mereka setelah tidak lagi bekerja secara aktif (Suwartika & Hermas, 2019).

KB Bank menyediakan fasilitas Kredit Pensiun yang diperuntukkan bagi para pensiunan serta janda atau duda pensiunan yang menerima penghasilan bulanan dari dana pensiun. Program ini memungkinkan penerima pensiun untuk memperoleh tambahan dana guna memenuhi berbagai keperluan, seperti modal usaha atau kebutuhan lainnya, sehingga tetap dapat produktif di masa pensiun. Selain itu, Bank KB Bukopin juga menawarkan Kredit Pra Pensiun, yaitu fasilitas pinjaman yang diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS), anggota TNI, dan POLRI yang akan segera memasuki masa pensiun, tepatnya dalam kurun waktu dua tahun sebelum pensiun. Kredit ini diberikan dengan jaminan berupa Surat Keputusan (SK) pensiun atau SK PNS yang sudah memasuki tahap pra pensiun. Program ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi calon pensiunan agar dapat mempersiapkan masa pensiun mereka dengan lebih baik dan terencana. Dengan menghadirkan program-program tersebut, Bank KB Bukopin menunjukkan komitmennya dalam mendukung kesejahteraan serta produktivitas para pensiunan maupun calon pensiunan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merupakan penelitian yang dilandasi berdasarkan penelitian terdahulu yang bersangkutan dengan judul penelitian. Tujuannya adalah untuk membentuk landasan pengetahuan yang sedang dilaksanakan agar terhindar dari duplikasi penelitian.

Kajian pustaka juga membantu pelaksanaan penelitian dalam memilih prosedur penelitian yang sesuai, di antaranya adalah :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul	Metode	Temuan Penting
Susana (2024)	Analisis Prosedur Pemberian Kredit Pensiun pada PT Bank SUMUT Medan	Deskriptif kualitatif – dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Prosedur pemberian kredit pensiun di PT Bank SUMUT Medan umumnya sudah sesuai dengan SOP yang berlaku, namun masih ditemukan kendala dalam kelengkapan dokumen nasabah, kesalahan input data, serta keterlambatan pemahaman debitur (pensiunan lanjut usia) terhadap proses kredit. Bank tetap menerapkan prinsip kehati-hatian dan prinsip 5C–7P untuk meminimalkan risiko kredit macet.
Lontaan (2024)	Analisis Sistem Akuntansi Pemberian Kredit Pensiun pada Bank KB Bukopin Cabang Manado	Deskriptif kualitatif – analisis dokumen, observasi lapangan, dan wawancara dengan pihak bank	Sistem akuntansi pemberian kredit pensiun di Bank KB Bukopin Cabang Manado sudah berjalan sesuai prosedur dan membantu meningkatkan kesejahteraan pensiunan. Namun, ditemukan kendala
Nama Peneliti	Judul	Metode	Temuan Penting
			berupa kurangnya pemahaman nasabah (karena mayoritas pensiunan usia lanjut), ketidaksesuaian dokumen, dan kurang jelasnya informasi persyaratan kredit. Penelitian menekankan pentingnya prosedur

				yang jelas, komunikasi efektif antara bank dan nasabah, serta penerapan prinsip kehati-hatian untuk meminimalisasi risiko kredit.
Nurafni (2025)	Optimalisasi Layanan Take Over Kredit Pensiun dan Pra-Pensiun: Pengalaman dari PT KB Bank KCU Mataram	Studi berbasis MBKM – metode partisipatif observasi, langsung, evaluasi layanan	lapangan program – metode dengan praktik dan kinerja	Program MBKM ini berfokus pada optimalisasi layanan takeover kredit pensiun dan pra-pensiun. Hasilnya menunjukkan peningkatan efisiensi administrasi, perbaikan pengelolaan dokumen, serta koordinasi internal yang lebih baik. Mahasiswa membantu tim Account Officer dan Administrasi
Nama Peneliti	Judul	Metode	Temuan Penting	
			Kredit, sehingga terjadi percepatan proses, berkurangnya kesalahan administratif, serta peningkatan pemahaman nasabah terhadap prosedur kredit. Rekomendasi penelitian adalah perlunya pelatihan berkelanjutan dan digitalisasi layanan untuk menjaga keberlanjutan perbaikan.	
Ikhsan (2021)	Prosedur Pelaksanaan Pemberian Kredit Pensiun pada PT Bank Sumut KC Kampung Lalang Medan	Deskriptif Kualitatif	Prosedur pemberian kredit pensiun di Bank Sumut KC Kampung Lalang Medan sudah baik dan sesuai SOP. Bank	

			menerapkan prinsip 5C (Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition of Economy) sejak tahap awal pengajuan, penyelidikan berkas, wawancara, keputusan kredit, hingga realisasi kredit tergolong lancar , dengan pembayaran
Nama Peneliti	Judul	Metode	Temuan Penting
			angsuran tepat waktu dan mutasi rekening aktif. Jika terjadi masalah, bank menyelesaikannya dengan rescheduling (penjadwalan ulang) sehingga risiko kredit macet dapat ditekan.

Sumber: Diolah oleh penulis (2025)

Berdasarkan pemaparan keempat penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa terdapat sejumlah persamaan dan perbedaan dengan penelitian saat ini. Persamaannya terletak pada fokus pembahasan yang menempatkan pemberian kredit pensiun dan kesehatan bank sebagai objek utama penelitian. Seluruh penelitian terdahulu menekankan pentingnya prosedur, sistem akuntansi, serta penerapan prinsip kehati-hatian (seperti 5C dan 7P) dalam menjaga kelancaran kredit dan meminimalisasi risiko kredit bermasalah. Selain itu, penelitian-penelitian tersebut sama-sama menggunakan metode deskriptif, baik kualitatif maupun kuantitatif, dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, serta analisis data sekunder.

Perbedaannya terletak pada tujuan dan sudut pandang analisis. Penelitian Susana (2024) serta Ikhsan (2021) lebih menekankan pada prosedur kredit pensiun dan kualitas kredit, sementara penelitian Lontaan (2024) memfokuskan pada sistem akuntansi pemberian kredit pensiun. Adapun penelitian Nurafni (2025) berorientasi

pada optimalisasi layanan takeover kredit melalui program MBKM yang melibatkan mahasiswa dalam praktik lapangan.

Dengan demikian, penelitian terdahulu secara umum memiliki kesamaan dalam mengkaji pemberian kredit pensiun sebagai upaya menjaga kualitas layanan perbankan dan memitigasi risiko kredit, namun berbeda dalam lingkup analisis, metode pendekatan, serta fokus hasil yang ingin dicapai.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian adalah lokasi di mana penulis melaksanakan kegiatan penelitian untuk memperoleh data primer maupun sekunder yang relevan. Penelitian ini dilaksanakan di PT Bank KB Bukopin Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kaliurang Yogyakarta yang beralamat di Jl. Kaliurang No.96, Kocoran, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Lokasi ini dipilih karena KCP Kaliurang merupakan salah satu cabang pembantu yang aktif menyalurkan produk Kredit Pensiun dengan jumlah nasabah yang signifikan serta memiliki sistem manajemen risiko kredit yang telah berjalan baik. Berdasarkan hasil pengamatan awal, cabang ini menunjukkan adanya potensi risiko kredit yang bervariasi mulai dari kesalahan administrasi dokumen pensiun hingga risiko mortalitas debitur yang memerlukan strategi mitigasi secara tepat.

Dengan pertimbangan tersebut, penulis melaksanakan penelitian untuk menganalisis implementasi manajemen risiko kredit pada produk Kredit Pensiun di PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang Yogyakarta. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai pelaksanaan manajemen risiko kredit, sekaligus menjadi masukan bagi pihak bank dalam menjaga kualitas portofolio kredit dan menekan tingkat Non-Performing Loan (NPL) agar tetap pada batas aman.

Penelitian ini dilaksanakan dalam jangka waktu 6 (enam) bulan, terhitung mulai September 2024 hingga Maret 2025. Rentang waktu ini mencakup tahapan persiapan penelitian, pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi lapangan, pengumpulan data sekunder berupa laporan kredit dan rasio Non-Performing Loan, serta analisis dan penyusunan hasil penelitian.

3.2 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus, yang merupakan bagian dari metode kualitatif. Studi kasus dipahami sebagai suatu bentuk penyelidikan empiris

yang dilakukan dalam konteks kehidupan nyata, khususnya ketika batas antara fenomena yang diteliti dengan konteks sekitarnya tidak sepenuhnya jelas (Wahidmurni, 2017). Pendekatan ini bertujuan untuk menggali suatu kasus secara mendalam dan komprehensif. Dalam pelaksanaannya, studi kasus kualitatif memerlukan pemaparan mengenai proses penelitian, teknik pengumpulan sampel bila melibatkan survei primer, jumlah sampel yang digunakan, metode dan alat pengumpulan data, serta langkah-langkah teknis lainnya yang mendukung pelaksanaan penelitian (Nasution, 2023). Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, karena berfokus pada upaya implementasi manajemen risiko kredit dalam meminimalisir non-performing loan untuk produk kredit pensiun. Desain penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam sejauh mana PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kalirang mengimplementasi manajemen risiko kredit untuk produk kredit pensiun yang di salurkan agar meminimalisir non-performing loan.

3.3 Sumber Data dan Sampel Penelitian

Sumber data serta sampel penelitian yang digunakan pada penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

3.3.1 Sumber Data Primer

Data primer merupakan data utama yang dikumpulkan langsung dari subjek penelitian atau dari sumber pertama (Collin, 2021). Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dengan pihak-pihak yang memiliki keterkaitan langsung dengan pengelolaan Kredit Pensiun. Teknik wawancara mendalam dipilih agar peneliti dapat menggali informasi lebih detail mengenai bagaimana strategi manajemen risiko kredit dirancang dan diterapkan, serta apa saja tantangan yang dihadapi dalam proses tersebut.

Informan penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling, yakni penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu, yaitu mereka yang dianggap paling mengetahui dan memahami objek penelitian. Informan yang diwawancarai meliputi:

1. Kepala Cabang Pembantu (KCP), yang berperan dalam pengambilan keputusan strategis dan memahami kebijakan cabang dalam mengelola risiko kredit.
2. Manajer Kredit atau Analis Kredit, yang bertugas melakukan analisis kelayakan kredit, pengukuran risiko, serta memastikan bahwa prinsip kehati-hatian dijalankan sesuai dengan kebijakan internal bank.
3. Account Officer (AO), yang berhubungan langsung dengan debitur serta berperan dalam pemantauan dan evaluasi kredit.

Ketiga informan ini dipilih karena memiliki peran penting dalam keseluruhan siklus manajemen risiko kredit, mulai dari tahap analisis, penyaluran, hingga pemantauan kredit.

3.3.2 Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan jenis data yang tidak diperoleh secara langsung dari subjek penelitian atau sumber pertama, namun tetap digunakan sebagai bagian penting dalam mendukung proses penelitian (Nasution, 2023). Data ini berfungsi sebagai pelengkap dan pendukung informasi dari data primer.

Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen perusahaan serta literatur yang relevan, seperti buku, jurnal ilmiah, dan buku SOP yang disusun oleh pemangku kepentingan di PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang yang berkaitan dengan kredit pensiun, risiko kredit, non performing loan, implementasi risiko. Suatu data disebut sekunder apabila berasal dari pihak lain, bukan dari sumber asli atau tangan pertama, melainkan hasil interpretasi atau penyajian ulang (Wahidmurni, 2017).

3.3.3 Sampel Penelitian

Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder sebagai penunjang. Data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen dan literatur yang relevan dengan penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini antara lain:

1. Dokumen internal bank, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) pemberian kredit, laporan Non-Performing Loan (NPL), serta laporan tahunan cabang terkait pembiayaan Kredit Pensiun.

2. Regulasi resmi, seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 Tahun 2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum (2016), serta ketentuan lain yang berkaitan dengan pengelolaan risiko kredit.
3. Literatur akademik, berupa buku teks, jurnal nasional maupun internasional, skripsi, tesis, maupun disertasi yang relevan dengan manajemen risiko kredit. Literatur ini penting untuk memberikan landasan teoretis sekaligus memperkuat analisis data primer.
4. Sumber dari internet, seperti artikel ilmiah, publikasi dari Bank Indonesia maupun OJK, serta laporan industri perbankan yang dapat diakses secara daring. Sumber-sumber ini digunakan untuk memperkaya perspektif dan memperluas pemahaman mengenai tren serta praktik manajemen risiko kredit secara lebih umum.

Penggunaan data sekunder dari berbagai sumber eksternal dimaksudkan untuk memberikan pembandingan sekaligus validasi atas data primer yang diperoleh melalui wawancara. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya terbatas pada kondisi empiris di PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang, tetapi juga mengaitkannya dengan konteks yang lebih luas baik secara akademik maupun regulatif.

Dengan menggabungkan data primer dan data sekunder, peneliti dapat menyusun analisis yang komprehensif, sehingga hasil penelitian mampu menggambarkan implementasi strategi manajemen risiko kredit pada produk Kredit Pensiun secara mendalam, faktual, dan sesuai dengan teori maupun regulasi yang berlaku.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Dalam pendekatan kualitatif, data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Pendekatan ini mengandalkan berbagai teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi langsung di lapangan. Semua metode tersebut saling melengkapi dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain

(Hermawan & Amirullah, 2021). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi antara lain:

3.4.1 Wawancara

Wawancara adalah salah satu instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif. Meskipun lebih sering digunakan dalam pendekatan kualitatif, wawancara juga dapat dimanfaatkan dalam penelitian kuantitatif sebagai metode pengumpulan data. Secara umum, wawancara merupakan bentuk komunikasi langsung atau percakapan verbal yang dilakukan dengan tujuan memperoleh informasi yang relevan bagi keperluan penelitian (Nasution, 2023). Dalam penelitian ini, salah satu metode yang diterapkan adalah wawancara bebas terpimpin, yaitu teknik wawancara yang dilaksanakan berdasarkan panduan pertanyaan yang telah disusun secara sistematis sebelumnya. Proses wawancara dilakukan dengan melibatkan informan yang memiliki relevansi langsung terhadap fokus penelitian, antara lain Manajer Cabang, Analisis Kredit, dan dua Account Officer (AO). Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang mendalam guna mendukung analisis dan pencapaian tujuan penelitian secara komprehensif.

Tabel 3.1 Daftar Sampel Penelitian

Kategori Responden	Jumlah	Topik Pertanyaan
- Manajer Cabang	1	- Bagaimana identifikasi risiko kredit dilakukan sejak tahap awal pengajuan Kredit Pensiun, khususnya terkait validasi data pensiun, serta langkah AO dalam melakukan monitoring untuk mencegah kredit bermasalah?
- Analisis Kredit	1	- Bagaimana proses analisis kelayakan kredit pensiun dilakukan untuk meminimalisasi risiko kredit, kendala apa saja yang sering

Kategori Responden	Jumlah	Topik Pertanyaan
-		muncul pada dokumen administrasi, dan sejauh mana analisis dapat menekan NPL?
- AO	2	- Bagaimana kebijakan cabang dalam implementasi manajemen risiko kredit pada produk pensiun, strategi apa yang diterapkan untuk menjaga kualitas kredit, serta bagaimana hasil penerapan tersebut terhadap angka NPL di cabang?
Total	4	

Sumber: Diolah oleh penulis (2025)

3.4.2 Observasi

Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang bertujuan untuk memperoleh informasi secara langsung melalui pengamatan terhadap subjek penelitian, sehingga menghasilkan data yang akurat, mendalam, dan terperinci s. Dalam pelaksanaannya, peneliti hadir secara langsung di lokasi penelitian untuk melakukan pengamatan terhadap aktivitas yang berlangsung, sekaligus menggali informasi dari narasumber guna memperoleh gambaran faktual mengenai situasi yang diamati. Dalam konteks penelitian ini, observasi dilakukan dengan cara mencermati dan menelusuri berbagai aktivitas yang berkaitan dengan penyaluran kredit pensiun dan prosedurnya.

3.5 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data merupakan suatu standar untuk menilai kebenaran data hasil penelitian, yang lebih menekankan pada isi informasi yang diperoleh daripada pada jumlah partisipan maupun sikap individu (Saadah, 2022). Dalam penelitian kualitatif, penekanan utama terletak pada pemahaman terhadap fenomena sosial, termasuk dalam memastikan keabsahan data yang sedang dianalisis. Sebuah temuan dianggap valid apabila tidak terdapat perbedaan antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan realitas yang sebenarnya terjadi di lapangan. Untuk menjamin

keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menerapkan teknik triangulasi, yang terdiri dari beberapa bentuk pendekatan sebagai berikut:

3.5.1 Triangulasi sumber data

Triangulasi sumber data adalah teknik yang melibatkan penggunaan berbagai sumber informasi yang berbeda untuk memperoleh data yang serupa. Pendekatan ini bertujuan untuk menguji tingkat kredibilitas dan validitas temuan penelitian dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari berbagai pihak. Dalam konteks penelitian ini, peneliti mengumpulkan informasi dari beragam sumber, antara lain Manajer Cabang, Kredit Analisis, Account Officer (AO), dan dokumen internal lembaga, guna memastikan konsistensi serta keandalan data yang dikaji.

3.5.2 Triangulasi teknik pengumpulan data

Triangulasi teknik pengumpulan data merupakan pendekatan yang melibatkan penggunaan berbagai metode pengumpulan data, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi, untuk memperoleh informasi yang serupa. Tujuan dari penerapan teknik ini adalah untuk menguji keakuratan dan keandalan data dengan membandingkan hasil yang diperoleh melalui berbagai metode. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan dua teknik tersebut yaitu observasi dan wawancara sebagai upaya untuk memastikan konsistensi dan validitas data yang dikumpulkan.

3.5.3 Triangulasi waktu pengumpulan data

Triangulasi waktu merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan pada waktu yang berbeda dengan tujuan untuk menguji tingkat kredibilitas dan validitas informasi yang diperoleh. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data dalam beberapa waktu yang berbeda guna memperoleh hasil yang lebih stabil dan konsisten. Untuk meminimalkan kemungkinan kesalahan dalam data yang telah dikumpulkan, diperlukan proses verifikasi keabsahan data. Proses ini merujuk pada empat kriteria utama dalam pengujian keabsahan data, yaitu *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*. :

1. Derajat kepercayaan (*Credibility*)

Credibility merupakan standar dalam pemenuhan nilai keaslian dari data dan informasi yang telah diperoleh. Artinya, hasil dari penelitian harus mampu dipercaya oleh semua pembaca secara kritis dan berasal dari

responden selaku pemberi informasi. Penelitian kualitatif mampu disebut mempunyai tingkat kredibilitas yang tinggi apabila hasil tersebut mampu memperoleh tujuannya dalam mendalami masalah.

2. Keteralihan (*Transferability*)

Transferability merupakan standar yang menyatakan derajat kebenaran dari suatu hasil penelitian. Hal ini dimaksudkan guna mengevaluasi sejauh mana temuan suatu penelitian kelompok tertentu yang dilaksanakan mampu diterapkan pada kelompok lainnya dalam situasi yang sama. Standar ini penting guna menjaga keabsahan penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti perlu mendeskripsikan segala susunan penelitian secara lengkap, spesifik, dan logis sehingga kondisi penelitian mampu tergambar secara jelas dan sepadan dengan kecakapan yang peneliti miliki.

3. Kebergantungan (*Dependability*)

Dependability merupakan suatu standar guna mengevaluasi sejauh mana temuan penelitian kualitatif menunjukkan keselarasan dari hasil temuan pada saat dilaksanakan oleh peneliti yang berbeda dengan waktu yang berbeda, namun dilaksanakan dengan metodologi serta wawancara yang sama. *Dependability* berguna sebagai reliabilitas serta melaksanakan replikasi studi, pemeriksaan (*auditing*) dengan mengikutsertakan pengamatan data dan literatur yang menunjang secara komprehensif.

4. Kepastian (*Confirmability*).

Confirmability merupakan konsep keterbukaan yang mana kesanggupan peneliti untuk mengungkapkan secara jelas terkait proses dan faktor-faktor penelitiannya lalu memungkinkan peneliti maupun pihak lain melaksanakan penelitian terkait hasil-hasil temuannya.

3.6 Teknik Analisis

Teknik analisis data merupakan upaya mendapatkan serta mengganti dengan sistem data hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan lainnya sehingga peneliti mampu memahami terkait kasus yang sedang dilakukan penelitian dan dapat disampaikan untuk temuan yang akan mendatang. Analisis data dalam penelitian

ini adalah penelitian kualitatif dan bersifat action yaitu penelitian yang berfokus pada pemecahan masalah-masalah yang nyata dalam situasi nyata. Metode ini digunakan untuk menguji efektivitas suatu tindakan dalam konteks sosial yang sebenarnya. Analisis data dilaksanakan secara berkaitan dan dilaksanakan secara berkesinambungan selama proses berlangsung hingga penelitian selesai sehingga situasi dalam suatu fenomena tidak tertinggal dalam analisis. Dalam analisis data, terdapat proses pengumpulan data yang meliputi data collection, data reduction, data display. Adapun proses analisis pada saat pengumpulan data, sebagai berikut (Hermawan & Amirullah, 2021):

3.6.1 Data Collection

Data *collection* atau pengumpulan data adalah tahap pertama dalam analisis data kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, proses analisis data dilakukan sejak awal pengumpulan data, berbeda dengan penelitian kuantitatif yang melakukan analisis data setelah data lengkap. Peneliti kualitatif mengumpulkan data sambil juga menganalisis data yang ada. Proses pengumpulan data dapat dilakukan dengan teknik wawancara mendalam, diskusi kelompok fokus, observasi, dan pendokumentasian. Dalam penulisan ini peneliti menggunakan metode wawancara mendalam dengan 4 informan. Peneliti juga menggunakan metode observasi dalam teknik pengumpulan data. Observasi dilakukan selama peneliti magang di KB Bank KCP Kaliurang dalam kurun waktu 6 bulan.

3.6.2 Data Reduction

Data reduction atau reduksi data adalah tahap analisis data yang melibatkan penyederhanaan, penggolongan, dan membuang data yang tidak relevan. Data dirangkum, diseleksi, dipilih yang pokok-pokok saja, tema yang sama dan kategori yang sesuai. Data yang tidak relevan dibuang. Proses ini memungkinkan peneliti untuk melakukan data collection kembali jika diperlukan. Dalam proses ini peneliti melakukan penyortiran hasil wawancara, dan observasi, yang dilakukan di KB Bank KCP Kaliurang sebelum melakukan tahapan terakhir yaitu data display menampilkan hasil wawancara dalam bentuk petikan-petikan wawancara sebagai bentuk hasil pembahasan penulisan.

3.6.3 Data Display

Data display adalah tahap menampilkan data hasil dari data reduction pada laporan penelitian. Data yang ditampilkan adalah petikan-petikan wawancara untuk tiap ide dalam topik penelitian dan data display untuk konsep atau tema-tema yang sama. Maksud dari menyajikan petikan-petikan wawancara asli adalah untuk menunjukkan kealamiahan penelitian kualitatif. Pada tahapan data display ini, pencarian data masih belum berakhir, dan peneliti dapat mengambil data-data yang dianggap kurang jika diperlukan. Data display dilakukan setelah data reduction dilakukan. Proses ini memungkinkan peneliti menampilkan data hasil wawancara dalam bentuk petikan-petikan setelah diyakini data yang didapat telah menjawab seluruh pertanyaan pada rumusan masalah penulisan. Data yang diperoleh harus sesuai dengan hasil wawancara dan observasi, yang didapatkan selama proses pengumpulan data di KB Bank KCP Kaliurang.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Perusahaan

4.1.1 Sejarah Pendirian

PT Bank KB Bukopin Tbk, yang kini dikenal sebagai KB Bank, merupakan institusi keuangan yang beroperasi di Indonesia dan sepenuhnya dimiliki oleh KB Kookmin Bank, salah satu bank terbesar di Korea Selatan. Bank ini berdiri pada 10 Juli 1970 dengan nama Bank Umum Koperasi Indonesia (Bukopin), yang awalnya memiliki fokus utama pada pembiayaan sektor koperasi serta usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Seiring berjalannya waktu, bank ini mengalami ekspansi dan bertransformasi menjadi bank komersial yang menyediakan layanan perbankan ritel, korporasi, serta syariah. Pada tahun 2008, Bukopin resmi menjadi perusahaan terbuka setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia dengan kode BBKP.

Perubahan besar terjadi pada tahun 2020 ketika KB Kookmin Bank mulai mengakuisisi saham mayoritas Bukopin sebagai bagian dari strategi ekspansinya di kawasan Asia Tenggara. Kepemilikan ini terus meningkat hingga pada tahun 2023, KB Kookmin Bank berhasil mengambil alih 100% saham, menjadikan KB Bank sebagai bank asing yang beroperasi di Indonesia dengan kendali penuh dari KB Financial Group. Sejak saat itu, PT Bank KB Bukopin Tbk secara resmi mengganti identitas mereknya menjadi KB Bank, mencerminkan afiliasinya dengan grup perbankan global asal Korea Selatan tersebut.

Sebagai bagian dari KB Financial Group, KB Bank menawarkan berbagai layanan keuangan, termasuk perbankan ritel, korporasi, dan digital. Produk perbankan ritel yang tersedia mencakup tabungan, giro, deposito, serta pinjaman konsumen, sementara layanan korporasi meliputi pembiayaan investasi, modal kerja, dan pendanaan proyek. Selain itu, bank ini juga memiliki unit usaha syariah yang menyediakan produk keuangan berbasis prinsip Islam. Dalam upaya meningkatkan daya saing, KB Bank terus mengembangkan teknologi perbankan

digital melalui layanan mobile banking, internet banking, serta solusi pembayaran elektronik.

Dalam menjalankan operasionalnya, KB Bank memiliki visi untuk menjadi institusi keuangan terdepan dengan layanan yang inovatif dan terpercaya. Bank ini juga mengemban misi untuk memperkuat struktur permodalan, meningkatkan layanan berbasis teknologi, serta menerapkan manajemen risiko yang efektif guna memastikan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Dengan dukungan penuh dari KB Financial Group, KB Bank berkomitmen untuk terus berkembang sebagai bank modern yang siap bersaing baik di tingkat nasional maupun internasional.

4.1.2 Visi dan Misi

1. Visi

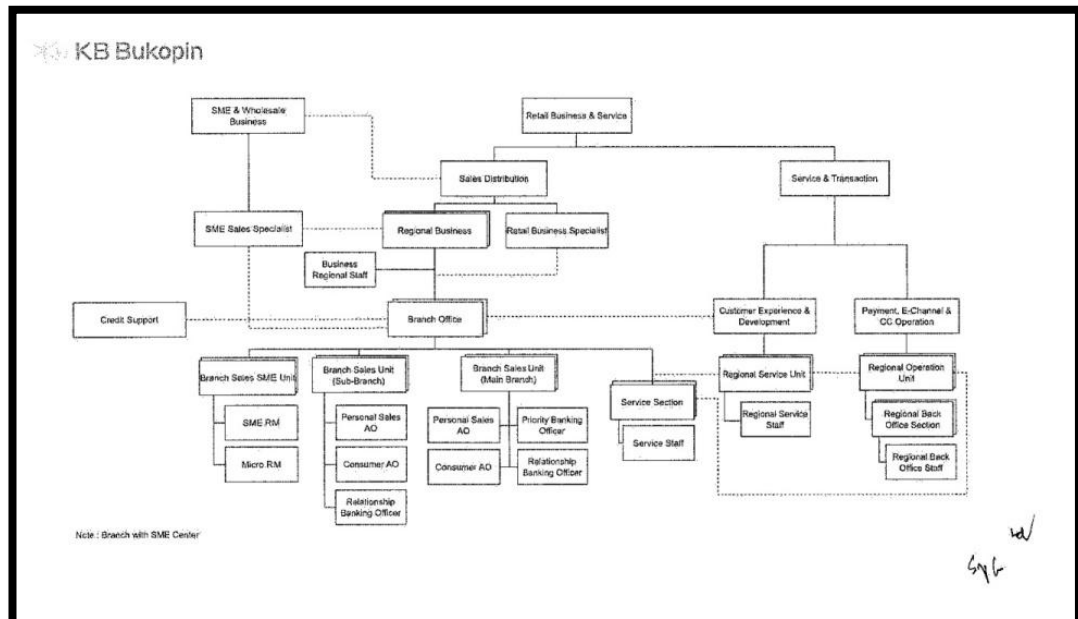
“Menjadi kelompok usaha penyedia jasa keuangan yang andal, terpercaya, dan berdaya saing global.”

2. Misi

- a. Menyediakan layanan perbankan yang inovatif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan nasabah.
- b. Membangun struktur keuangan yang sehat, transparan, dan berkelanjutan.
- c. Mengoptimalkan potensi sektor UMKM serta memperkuat kontribusi terhadap perekonomian nasional.
- d. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia (SDM) agar mampu bersaing di era global.
- e. Mengintegrasikan teknologi digital dalam setiap aspek operasional demi meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.

Visi dan misi ini menjadi dasar dalam setiap strategi bisnis KB Bukopin, termasuk di KCP Kaliurang yang berfokus pada penghimpunan dana ritel serta pelayanan optimal kepada masyarakat sekitar.

4.1.3 Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

Sumber : (Kandari, wawancara, 2025)

Gambar diatas menunjukkan bahwa *Branch Office* merupakan pimpinan cabang selanjutnya di bawah *Branch Office* ada *Branch Sales SME* yang mengurus keuangan mikro, *Branch Sales SME* membawahi 2 divisi yaitu SME dan Mikro RM yang mana divisi ini bertanggung jawab atas Swamitra, selain itu ada *Branch Sales Unit* atau biasa disebut dengan pimpinan cabang pembantu, dalam kantor cabang pembantu didalam nya ada *Personal Sales (AO) Relationship Banking Officer (RBO)*, dan *Consumer AO*. *Branch Sales Unit* itu berada di Kantor Cabang Utama, sebenarnya pada Kantor Utama Strukturnya sama namun di bawah *Branch Sales Unit* terdapat *Priority Banking Officer*, selanjutnya ada *Service Section* atau biasa disebut dengan *frontliner*.

4.1.4 Jenis dan Produk pada KB Bank

Berikut merupakan produk kredit dan unit usaha yang terdapat pada PT. Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang dalam melakukan kegiatan usahanya:

1. Produk Kredit Produk Kerjasama Swamitra

Swamitra adalah sebutan untuk bentuk kerja sama atau pola kemitraan antara KB Bukopin dengan koperasi untuk mengembangkan dan memodernisasi usaha simpan pinjam (USP).

2. Produk Kredit Pensiunan Fasilitas pinjaman modal bagi para pensiunan penerima uang pensiunan bulanan agar tetap menjadi tenaga produktif melalui kredit pensiun.
3. Produk Kredit Masa Pra Pensiun (MPP) Kredit yang diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang telah memasuki masa persiapan pensiun atau 2 (dua) tahun sebelum pensiun.
4. Produk Kredit PNS Aktif Kredit yang diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil untuk membuka usaha/pekerjaan bisnis maupun untuk memenuhi kebutuhan lainnya.

Berikut merupakan Produk Dana usaha yang terdapat pada PT. Bank KB Bukopin, Tbk KCP Kaliurang dalam melakukan kegiatan usahanya:

1. Deposito
 - a. Deposito Valas Simpanan dalam bentuk valuta asing untuk nasabah perorangan dan penarikannya hanya dapat dilakukan pada saat dan sesuai dengan perjanjian,
 - b. Deposito Merdeka Simpanan yang dananya hanya dapat dicairkan pada waktu tertentu (jatuh tempo) sesuai perjanjian antara nasabah dengan perusahaan, dengan keuntungan tambahan tidak dikenakan penalti untuk penarikan sebelum jatuh tempo,
 - c. Deposito *On Call* Simpanan deposito ini dalam bentuk rupiah maupun valuta asing untuk jangka waktu harian sesuai dengan kesepakatan.
 - d. Deposito Rupiah Simpanan bagi nasabah yang penarikannya dapat dilakukan jika sudah ada perjanjian.
2. Tabungan
 - a. Tabungan Siaga Bukopin

Tabungan yang penarikanya nasabah harus melakukan syarat tertentu yang sudah disepakati dan tidak dapat ditarik dengan cek/ bilyet giro atau setaranya

b. Tabungan Siaga Bukopin Valas

Tabungan yang disediakan dalam bentuk valas atau valuta asing tersedia enam jenis mata uang, yaitu JPY, EUR, GBP, AUD, SGP, dan USD.

c. Tabungan Woke

Tabungan ini berbasis teknologi yang dapat diakses tanpa kartu namun menggunakan aplikasi digital.

d. TabunganKu

TabunganKu merupakan tabungan yang hampir sama dengan tabungan yang ada di seluruh bank Indoneisa yang mana produk ini merupakan upaya Pemerintah untuk meningkatkan minat menabung masyarakat. TabunganKu juga dilengkapi dengan kartu ATM serta fitur *e-banking*.

e. Tabungan Sikosi

Tabungan yang digunakan dalam menunjang mobilisasi dana perkoperasian Indonesia.

f. Tabungan Siaga Pensiunan

Rekening tabungan ini khusus menerima dana dari para pensiunan, termasuk pembayaran pensiun.

g. Tabungan Siaga Bukopin Premium

Tabungan yang berbunga setara dengan simpanan deposito yang mempunyai berbagai layanan dan kemudahan, serta keleluasaan.

4.2 Data dan Pembahasan

4.2.1 Deskripsi Umum Kredit Pensiun

Dana pensiun merupakan suatu lembaga atau badan hukum yang mengelola program pensiun dengan tujuan untuk memberikan kesejahteraan kepada karyawan suatu perusahaan terutama yang telah pensiun. Pensiun adalah hak seorang untuk memperoleh penghasilan setelah bekerja sekian tahun dan sudah memasuki usia

pensiun atau sebab-sebab lain sesuai dengan perjanjian lain yang telah ditetapkan. Biasanya penghasilan diberikan dalam bentuk uang dan besarnya tergantung dari peraturan yang telah ditetapkan masing-masing Perusahaan. Tujuan diadakannya program pensiun adalah untuk membantu kebutuhan para pensiun yang kekurangan atau membutuhkan dana untuk memenuhi kebutuhannya (Suwartika & Hermas, 2019) .

Kredit Pensiun KB Bank adalah fasilitas pinjaman yang ditujukan bagi para pensiunan atau janda/duda pensiunan yang menerima uang pensiun bulanan. Program ini memberikan kesempatan bagi penerima pensiun untuk mendapatkan tambahan modal, yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan, termasuk memulai usaha baru atau kebutuhan lainnya, sehingga tetap dapat produktif di masa pensiun

Selain itu, KB Bank juga menawarkan **Kredit Pra Pensiun**, yaitu kredit yang diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS), TNI, atau POLRI yang akan memasuki masa pensiun, tepatnya dua tahun sebelum pensiun. Dengan jaminan SK pensiun atau SK PNS yang sudah memasuki masa pra pensiun, program ini bertujuan untuk mempersiapkan para calon pensiunan menghadapi masa pensiun dengan lebih tenang dan terencana.

Melalui program-program tersebut, KB Bank berkomitmen untuk mendukung kesejahteraan dan produktivitas para pensiunan serta calon pensiunan, memastikan mereka tetap dapat berkontribusi dan menikmati masa pensiun dengan lebih baik.

4.2.2 Program pada Kredit Pensiun KB Bank

1. Program New Pensiun

Program New Pensiun merupakan fasilitas pembiayaan bagi pensiunan yang belum pernah mengambil pinjaman di KB Bank. Layanan ini ditujukan untuk membantu pensiunan memperoleh dana guna memenuhi berbagai kebutuhan, seperti biaya hidup sehari-hari, renovasi rumah, pengobatan, pendidikan keluarga, ataupun keperluan konsumtif lainnya.

2. Program New Pensiun Take Over

Program New Pensiun Take Over adalah fasilitas yang memungkinkan pensiunan yang memiliki pinjaman di bank lain untuk memindahkan kreditnya ke KB Bank. Layanan ini memberikan kesempatan bagi nasabah untuk memperoleh keuntungan seperti bunga yang lebih rendah dan tenor yang lebih fleksibel.

3. Program TOP UP Pensiun

Program Top Up Pensiun merupakan layanan tambahan bagi nasabah yang sudah memiliki Kredit Pensiun aktif di KB Bank tetapi membutuhkan dana tambahan. Dengan adanya fasilitas ini, nasabah dapat mengajukan pinjaman tambahan tanpa perlu melunasi pinjaman yang sedang berjalan.

4. Program Second LOA Pensiun

Program Second Loa adalah kredit kedua yang diberikan kepada nasabah yang telah memiliki pinjaman aktif di KB Bank tetapi membutuhkan tambahan pembiayaan. Berbeda dengan Top Up Pensiun, program ini memberikan pinjaman baru yang terpisah dari kredit yang sudah ada.

4.2.3 Bentuk risiko kredit yang muncul dalam penyaluran produk Kredit Pensiun di PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang

Dalam kegiatan operasional perbankan, setiap produk simpanan maupun kredit senantiasa mengandung risiko tertentu yang dapat memengaruhi stabilitas keuangan lembaga. Hal ini berlaku pula pada produk Kredit Pensiun yang ditawarkan oleh PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang. Berdasarkan hasil observasi selama magang serta wawancara dengan pihak internal bank, ditemukan bahwa risiko yang melekat pada produk Kredit Pensiun tidak hanya bersifat tunggal, tetapi beragam dan saling terkait. Risiko tersebut muncul baik dari aspek administratif, kondisi keuangan debitur, maupun faktor eksternal seperti instansi asal pensiun dan perusahaan asuransi. Secara lebih rinci, jenis-jenis risiko yang teridentifikasi dalam penyaluran Kredit Pensiun di KB Bank KCP Kaliurang antara lain risiko administratif, risiko likuiditas, risiko mortalitas, risiko operasional, serta risiko strategis dan reputasi:

1. Nomor Daftar Penerima Pensiun / No. Dapem dan Dokumen Pensiun
Risiko ini merupakan risiko yang paling sering muncul dalam penyaluran Kredit Pensiun di PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang. Risiko ini berkaitan dengan potensi kesalahan atau ketidaksesuaian data yang digunakan sebagai dasar dalam proses pengajuan maupun pencairan kredit. Salah satu aspek yang sangat krusial adalah Nomor Daftar Penerima Pensiun (No. Dapem), yakni identitas resmi yang menunjukkan bahwa seorang individu benar-benar berhak menerima dana pensiun. Apabila terjadi kesalahan pencatatan, keterlambatan pembaruan status, atau bahkan penggunaan nomor yang tidak valid, maka proses pencairan kredit bisa terhambat, ditolak, atau berimplikasi pada perhitungan kewajiban yang tidak akurat. Situasi ini tidak hanya merugikan nasabah, tetapi juga dapat meningkatkan risiko kredit bermasalah bagi bank (Suwartika & Hermas, 2019).

Hasil wawancara dengan Analis Kredit (Ibu Dewi) menunjukkan bahwa masalah administratif paling sering muncul pada dokumen pensiun, khususnya SK Pensiun.

“Dokumen yang paling sering jadi kendala itu SK pensiun asli. Ada nasabah yang baru pensiun tapi SK-nya belum selesai, atau hanya membawa fotokopi. Selain itu, ada juga kasus rekening pensiun tidak sesuai dengan slip transfer terakhir, jadi perlu waktu untuk klarifikasi ke instansi”. (Wawancara, Agustus 2025)

Oleh karena hal itu, kolaborasi antara bank, nasabah, dan instansi asal pensiun menjadi hal yang sangat penting dalam memastikan validitas data. Hal ini juga menunjukkan bahwa manajemen risiko kredit tidak bisa hanya berfokus pada faktor internal bank, tetapi harus memperhatikan faktor administratif eksternal yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kelancaran proses kredit.

2. Keterlambatan Transfer Dana Pensiun dan Gaji Minus
Pada produk Kredit Pensiun di PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang risiko ini merupakan salah satu risiko yang paling menonjol

dan sering terjadi. Risiko ini muncul ketika debitur tidak mampu melakukan pembayaran cicilan tepat waktu karena dana yang seharusnya digunakan untuk membayar angsuran tidak tersedia sesuai jadwal. Kondisi ini umumnya disebabkan oleh dua faktor utama, yakni keterlambatan transfer dana pensiun dari instansi terkait dan kondisi “gaji minus” di mana potongan dari penghasilan pensiun melebihi pendapatan bersih yang diterima oleh nasabah.

Hasil wawancara dengan Account Officer (AO) Ibu Kandari menunjukkan bahwa keterlambatan transfer dana pensiun dari instansi asal merupakan kendala paling sering yang dialami oleh nasabah.

“Kalau melihat pengalaman saya selama menangani kredit pensiun, kendala yang paling sering muncul sebenarnya sederhana tapi dampaknya bisa besar, yaitu keterlambatan dana pensiun dari instansi. Selain itu, karena nasabah pensiun rata-rata usianya sudah lanjut, ada juga yang lupa jadwal pembayaran atau kurang memahami mekanisme autodebet. Kalau untuk langkah awal yang selalu saya lakukan adalah menghubungi nasabah melalui telepon, sekadar mengingatkan dan menanyakan apakah sudah ada dana yang masuk. Kalau tidak bisa dihubungi, saya biasanya mendatangi rumahnya langsung untuk mencari tahu kondisi sebenarnya.”

Meskipun dana pensiun merupakan pendapatan rutin setiap bulan, tidak jarang terjadi penundaan dalam proses transfer sehingga cicilan kredit ikut tertunda. Selain itu, sebagian debitur yang sudah lanjut usia terkadang lupa jadwal autodebet atau kurang memahami mekanisme pembayaran otomatis, sehingga keterlambatan pembayaran pun semakin sering terjadi. Faktor-faktor tersebut jika tidak segera ditangani dapat mengganggu arus kas bank, karena bank mengandalkan pembayaran cicilan tepat waktu untuk menjaga stabilitas likuiditasnya.

Selain keterlambatan transfer, kondisi gaji minus juga menjadi sumber risiko kredit pensiun. Hal ini terjadi apabila jumlah cicilan kredit, ditambah potongan lain seperti asuransi dan kewajiban finansial

tambahan, melebihi pendapatan pensiun bersih yang diterima nasabah. Akibatnya, dana yang tersedia tidak cukup untuk menutupi kewajiban bulanan. Dalam jangka panjang, kondisi ini berpotensi meningkatkan risiko kredit bermasalah (Non-Performing Loan/NPL), karena debitur secara struktural tidak mampu memenuhi kewajibannya (Fatmawati, 2023).

Untuk mengantisipasi hal ini, Analis Kredit (Ibu Dewi) menjelaskan bahwa prinsip kehati-hatian selalu diterapkan dalam menganalisis kelayakan nasabah, terutama pada aspek capacity dari prinsip 5C (Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition of Economy).

“Sebagai analis, saya tetap harus pakai prinsip 5C. Pertama, saya lihat karakter nasabah apakah selama ini punya riwayat kredit yang baik atau ada catatan macet. Kedua, saya periksa kapasitasnya, jadi dari total penghasilan pensiun dikurangi kebutuhan hidup, apakah cicilan masih realistis. Selain itu, faktor usia juga sangat berpengaruh. Analisis kami bukan hanya sekadar angka, tapi juga memperhitungkan kondisi personal nasabah.” (Wawancara, Agustus 2021)

Selain langkah analisis, strategi monitoring juga diterapkan secara rutin untuk mengantisipasi risiko ini. AO melaksanakan monitoring bulanan melalui laporan aging kredit, yang langsung mendeteksi jika ada keterlambatan pembayaran meskipun hanya satu bulan. Apabila ditemukan keterlambatan, AO segera melakukan tindak lanjut, baik melalui telepon maupun kunjungan langsung ke rumah nasabah, guna memastikan kondisi sebenarnya. Langkah ini merupakan wujud implementasi manajemen risiko kredit secara aktif, di mana bank tidak hanya menunggu debitur melapor, tetapi juga secara proaktif menjaga kelancaran pembayaran

3. Meninggal Dunia

Risiko Meninggal dunia merupakan salah satu risiko yang paling khas dan signifikan dalam produk Kredit Pensiun di PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang. Risiko ini muncul karena segmen utama produk ini adalah para pensiunan yang umumnya sudah memasuki usia lanjut, sehingga probabilitas terjadinya kematian selama masa kredit berlangsung cukup tinggi. Apabila debitur meninggal dunia sebelum seluruh kewajiban kredit dilunasi, maka sisa angsuran yang belum terbayar dapat menimbulkan potensi kerugian bagi bank maupun beban bagi ahli waris, terutama jika tidak ada perlindungan asuransi yang memadai.

Hasil wawancara dengan Account Officer (AO), Ibu Kandari, menegaskan bahwa peran asuransi sangat penting dalam memitigasi risiko ini. Menurut beliau, risiko kematian pasti ada karena usia nasabah sudah lanjut, sehingga setiap pengajuan kredit pensiun wajib disertai perlindungan asuransi. Apabila debitur meninggal dunia, sisa kewajiban kredit akan langsung ditutup oleh pihak asuransi, sehingga keluarga tidak terbebani dan bank juga tidak perlu menanggung kerugian finansial. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan asuransi kredit bukan hanya sebagai pelengkap, melainkan sebagai instrumen manajemen risiko yang krusial dalam menjaga stabilitas portofolio kredit pensiun (Wawancara, Agustus 2021)

Manajer Cabang, Ibu Yunita Irnasari, juga menyampaikan bahwa salah satu strategi utama cabang dalam menjaga kualitas portofolio kredit pensiun adalah dengan memaksimalkan peran asuransi. Menurut beliau, tanpa adanya proteksi asuransi, risiko kredit macet akibat kematian debitur akan meningkat tajam, mengingat mayoritas nasabah berada pada usia yang sangat rentan terhadap masalah kesehatan maupun mortalitas (Wawancara, Agustus 2025). Pernyataan ini selaras dengan hasil observasi selama magang, di mana kredit pensiun memang memiliki risiko yang lebih tinggi dibandingkan dengan kredit pada segmen usia

produktif. Selain itu, wawancara dengan Analis Kredit (Ibu Dewi) juga menunjukkan bahwa faktor kesehatan nasabah menjadi salah satu penyebab utama kredit pensiun bermasalah. Beliau menegaskan bahwa banyak kasus kredit macet bukan disebabkan oleh nasabah yang tidak mau membayar, melainkan karena kondisi kesehatan yang menurun hingga berujung pada kematian (Wawancara, Agustus 2025). Oleh karena itu, analisis kelayakan nasabah tidak hanya memperhitungkan aspek keuangan, tetapi juga mempertimbangkan faktor usia dan kondisi kesehatan.

Untuk mengurangi dampak risiko meninggal dunia, strategi mitigasi yang diterapkan di KB Bank KCP Kaliurang meliputi: (1) kewajiban kepemilikan asuransi bagi setiap nasabah kredit pensiun, (2) seleksi awal yang ketat dengan mempertimbangkan usia calon debitur, serta (3) monitoring kesehatan nasabah melalui komunikasi berkesinambungan dengan nasabah dan keluarganya. Dengan demikian, risiko meninggal dunia tidak dihapuskan sepenuhnya, tetapi dapat diminimalisasi dampaknya sehingga tidak menimbulkan kerugian besar bagi bank maupun keluarga debitur.

Dapat disimpulkan bahwa risiko meninggal dunia adalah risiko dominan dalam produk Kredit Pensiun karena berhubungan langsung dengan kondisi demografis nasabah. Keberadaan asuransi jiwa menjadi kunci utama dalam mitigasi risiko ini, sehingga bank tetap terlindungi dan keluarga debitur tidak terbebani. Hal ini membuktikan bahwa manajemen risiko pada kredit pensiun harus memperhitungkan tidak hanya aspek finansial, tetapi juga aspek biologis dan sosial yang melekat pada segmen pensiunan.

4. Lupa Jadwal Autodebet dan Sistem Monitoring.

Risiko ini timbul akibat adanya kelemahan dalam proses internal, kesalahan manusia, atau kendala teknis pada sistem yang digunakan. Dalam konteks kredit pensiun, risiko operasional umumnya berkaitan dengan kelalaian nasabah yang sudah berusia lanjut, keterbatasan

pemahaman terhadap mekanisme pembayaran, maupun kelemahan prosedur monitoring dari pihak bank.

Hasil wawancara dengan Account Officer (AO), Ibu Kandari, menjelaskan bahwa salah satu kendala yang sering muncul adalah nasabah pensiun lupa dengan jadwal pembayaran cicilan, terutama yang menggunakan sistem autodebet. Banyak nasabah yang sudah lanjut usia kurang memahami cara kerja autodebet, sehingga meskipun saldo pada rekening tersedia, pembayaran bisa tertunda karena nasabah tidak melakukan pengecekan berkala. Hal ini termasuk dalam risiko operasional karena bersumber dari faktor manusia (human error) dan keterbatasan pemahaman nasabah (Wawancara, Agustus 2025).

Selain faktor nasabah, risiko ini juga dapat muncul dari sisi sistem. Misalnya, adanya error pada sistem autodebet atau keterlambatan pembaruan data pensiun yang masuk ke rekening nasabah. Jika sistem tidak secara otomatis mengidentifikasi keterlambatan atau tunggakan, maka risiko kredit macet akan meningkat karena bank gagal mendeteksi masalah sejak dini. Oleh sebab itu, proses monitoring aktif yang dilakukan oleh AO sangat penting untuk mengurangi dampak dari kelemahan prosedur internal ini. AO menyampaikan bahwa setiap bulan pihaknya melakukan pemantauan melalui laporan aging kredit, di mana semua nasabah yang menunggak meskipun hanya satu bulan langsung terdeteksi dan ditindaklanjuti.

Langkah-langkah mitigasi risiko operasional tidak hanya terbatas pada sistem laporan, tetapi juga melibatkan hubungan personal dengan nasabah. AO mengaku rutin menjaga komunikasi dengan nasabah dan keluarganya, baik melalui telepon maupun kunjungan langsung ke rumah. Jika nasabah tidak bisa dihubungi, kunjungan dilakukan untuk memastikan kondisi sebenarnya. Hal ini tidak hanya berfungsi untuk mendeteksi tunggakan sejak dini, tetapi juga sebagai bentuk pendekatan personal agar nasabah merasa diperhatikan, sehingga kedisiplinan dalam pembayaran semakin meningkat.

Dari sisi kebijakan cabang, Manajer Cabang (Ibu Yunita Irnasari) menjelaskan bahwa ada kebijakan tambahan untuk nasabah yang berusia di atas 70 tahun. Pada kelompok usia ini, AO diwajibkan melakukan kunjungan rutin minimal sekali dalam tiga bulan untuk memastikan kondisi nasabah, baik terkait kesehatan maupun administrasi kredit. Kebijakan ini menunjukkan adanya penerapan prinsip kehati-hatian yang lebih ketat pada segmen risiko tinggi, sekaligus mencerminkan penerapan kerangka kerja manajemen risiko sesuai dengan ISO 31000:2018, yang menekankan pentingnya monitoring risiko secara berkesinambungan (Liwang, 2024).

5. Risiko Strategis dan Reputasi

Selain risiko-risiko yang di sebutkan sebelumnya produk Kredit Pensiun di PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang juga menghadapi risiko strategis dan risiko reputasi. Kedua jenis risiko ini memang tidak langsung terlihat dalam transaksi sehari-hari, tetapi sangat berpengaruh terhadap keberlanjutan bisnis dan citra bank di mata masyarakat. Risiko strategis berkaitan dengan kemampuan bank dalam merumuskan kebijakan dan strategi yang tepat untuk menghadapi perubahan lingkungan eksternal. Dalam konteks Kredit Pensiun, risiko strategis dapat muncul apabila bank gagal mengantisipasi perubahan regulasi perbankan, perubahan kebijakan dari instansi pemberi pensiun, atau meningkatnya persaingan dari bank lain yang menawarkan produk serupa dengan persyaratan yang lebih ringan. Jika strategi bank tidak adaptif, maka potensi penurunan daya saing akan semakin besar, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kualitas portofolio kredit.

Sementara itu, risiko reputasi lebih banyak berkaitan dengan kepercayaan masyarakat terhadap bank. Risiko ini muncul ketika kualitas layanan tidak sesuai dengan harapan nasabah atau ketika terdapat banyak kasus kredit bermasalah yang tidak ditangani dengan baik. Bagi segmen pensiunan, kepercayaan merupakan hal yang sangat penting, karena kelompok ini cenderung lebih berhati-hati dalam memilih lembaga

keuangan. Apabila reputasi bank menurun akibat kesalahan dalam pengelolaan kredit pensiun, hal ini dapat berdampak pada penurunan jumlah nasabah baru dan melemahkan loyalitas nasabah lama.

Hasil wawancara dengan Manajer Cabang, Ibu Yunita Irnasari, menunjukkan bahwa kualitas portofolio kredit pensiun di cabang ini relatif masih terkendali. Menurutnya, tren Non-Performing Loan (NPL) untuk produk pensiun di KCP Kaliurang masih berada di bawah batas aman yang ditetapkan OJK. Namun, ia menekankan bahwa faktor penyebab yang paling sering memengaruhi adalah keterlambatan transfer dana pensiun dari instansi terkait dan kondisi kesehatan nasabah yang menurun. Jika faktor-faktor eksternal ini tidak segera diantisipasi, maka risiko strategis dan reputasi bisa meningkat, karena akan ada lebih banyak kasus keterlambatan atau kredit bermasalah yang bisa mencoreng citra bank.

4.2.4 Faktor Penyebab Terjadinya Risiko pada Kredit Pensiun di KB Bank KCP Kaliurang

1. Penyebab Risiko No. Dapem Tidak Valid

Nomor Daftar Penerima Pensiun (No. Dapem) merupakan identitas penting bagi pensiunan yang menjadi dasar pencairan dana pensiun sekaligus syarat utama dalam pengajuan Kredit Pensiun. Apabila No. Dapem tidak valid atau tidak sesuai dengan data resmi, maka proses pencairan maupun pembayaran kredit berisiko terganggu. Berikut adalah penyebab utama risiko tersebut:

a. Kesalahan Administrasi atau Human Error

Risiko administratif yang muncul akibat Nomor Daftar Penerima Pensiun (No. Dapem) tidak valid merupakan salah satu penyebab awal terjadinya masalah dalam Kredit Pensiun. Kesalahan ini biasanya disebabkan oleh beberapa hal. Pertama, adanya kesalahan administrasi atau human error, baik dari pihak instansi pengelola pensiun seperti PT Taspen atau ASABRI, maupun dari sistem pencatatan bank. Kesalahan input data, keterlambatan pembaruan informasi pensiunan, atau perbedaan data antara slip transfer dan rekening dapat membuat No. Dapem tidak sesuai dengan data yang seharusnya. Hal ini sesuai dengan penjelasan Account Officer (AO), Ibu Kandari, yang menegaskan:

“Proses verifikasi data ini penting sekali, karena kalau dari awal sudah salah, risikonya panjang ke belakang. Biasanya saya minta nasabah membawa dokumen asli, mulai dari SK pensiun, kartu identitas, slip transfer pensiun terakhir, sampai buku tabungan rekening pensiun. Tidak cukup di situ, kami juga melakukan cross-check langsung ke instansi asal pensiun untuk memastikan statusnya.” (Wawancara, Agustus 2025).

b. Status Pensiunan yang Tidak Diperbarui

Seorang pensiunan dapat mengalami perubahan status, seperti mutasi rekening penerimaan pensiun, perubahan skema pembayaran, atau bahkan pergantian instansi pengelola dana pensiun. Jika perubahan ini tidak segera dilaporkan oleh nasabah atau tidak ditindaklanjuti oleh pihak bank, maka No. Dapem yang tercatat akan menjadi tidak sesuai. Kondisi ini dapat menimbulkan keterlambatan pencairan dana pensiun, yang secara langsung berdampak pada keterlambatan pembayaran cicilan kredit. Sejalan dengan hal tersebut, Manajer Cabang, Ibu Yunita Irnasari, menyampaikan bahwa keterlambatan update data dari instansi

pensiun merupakan salah satu faktor yang cukup sering memengaruhi kualitas kredit. Ia menjelaskan:

“Faktor penyebabnya biasanya karena keterlambatan transfer dana pensiun dari instansi atau kesehatan nasabah. Kalau administrasi pensiun tidak segera diperbarui, maka proses pembayaran kredit pun akan terganggu.” (Wawancara, Agustus 2025)

c. Dugaan Penyalahgunaan atau Pemalsuan Data

Selain faktor teknis, terdapat pula potensi penyalahgunaan atau pemalsuan data oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Misalnya, ada pihak yang mencoba menggunakan No. Dapem milik orang lain untuk mengajukan kredit. Jika bank tidak memiliki sistem verifikasi ketat—misalnya dengan melakukan validasi dokumen asli, pengecekan langsung ke instansi pensiun, dan penggunaan SLIK OJK maka risiko pemberian kredit kepada orang yang tidak berhak akan meningkat. Hal ini berpotensi menimbulkan kredit bermasalah (Non-Performing Loan/NPL) karena individu tersebut tidak memiliki legitimasi maupun kemampuan bayar. Analisis Kredit, Ibu Dewi, menekankan bahwa salah satu kendala terbesar dalam analisis adalah dokumen pensiun yang tidak lengkap atau tidak sesuai. Ia menuturkan:

“Dokumen yang paling sering jadi kendala itu SK pensiun asli. Ada nasabah yang baru pensiun tapi SK-nya belum selesai, atau hanya membawa fotokopi. Selain itu, ada juga kasus rekening pensiun tidak sesuai dengan slip transfer terakhir, jadi perlu waktu untuk klarifikasi ke instansi.” (Wawancara, Agustus 2025)

2. Penyebab Risiko Gaji Minus

Risiko gaji minus pada kredit pensiun muncul ketika jumlah kewajiban finansial seorang debitur, termasuk cicilan kredit, biaya asuransi, dan potongan lainnya, melebihi jumlah dana pensiun bersih yang diterima

setiap bulan. Kondisi ini dapat mengakibatkan keterlambatan pembayaran, bahkan risiko kredit macet, karena debitur tidak memiliki cukup dana untuk memenuhi kewajiban.

a. Kesalahan dalam Perhitungan Kemampuan Finansial Debitur

Dalam praktiknya, bank seharusnya melakukan analisis mendalam mengenai kemampuan finansial debitur sebelum menyetujui pengajuan kredit. Namun, kesalahan dalam memperhitungkan rasio cicilan terhadap pendapatan bersih masih mungkin terjadi. Jika cicilan yang disetujui lebih besar dari kemampuan riil, maka dana pensiun tidak cukup untuk menutupi kewajiban bulanan. Analisis Kredit, Ibu Dewi, menekankan bahwa salah satu strategi penting adalah membatasi cicilan maksimal sepertiga dari pendapatan pensiun. Beliau menyampaikan:

“Saya juga selalu menghitung rasio cicilan maksimal sepertiga dari pendapatan pensiun agar tidak memberatkan nasabah.”
(Wawancara, Agustus 2025).

Hal ini membuktikan bahwa perhitungan yang keliru atau terlalu longgar menjadi salah satu faktor penyebab gaji minus.

b. Debitur Memiliki Kewajiban Keuangan Lain

Tidak sedikit pensiunan yang masih memiliki tanggungan finansial di luar Kredit Pensiun, seperti pinjaman di lembaga lain, utang pribadi, atau bahkan kewajiban keluarga (misalnya biaya pendidikan anak atau cucu). Jika kewajiban tersebut tidak diperhitungkan secara menyeluruh, maka pendapatan pensiun bersih yang diterima debitur tidak cukup untuk menutupi seluruh cicilan.

AO, Ibu Kandari, sering menghadapi kasus nasabah yang kesulitan melunasi kewajiban karena keterbatasan dana. Ia mengungkapkan:

“Kendala yang paling sering muncul sebenarnya sederhana tapi dampaknya bisa besar, yaitu keterlambatan dana pensiun dari instansi. Selain itu, karena nasabah pensiun rata-rata

usianya sudah lanjut, ada juga yang lupa jadwal pembayaran atau kurang memahami mekanisme autodebet.” (Wawancara, Agustus 2025).

Pernyataan ini menunjukkan bahwa keterbatasan finansial diperburuk oleh kurangnya disiplin atau pemahaman dari debitur mengenai kewajiban mereka.

c. Kenaikan Biaya Hidup dan Pengeluaran Tak Terduga

Inflasi dan kenaikan harga kebutuhan pokok berdampak langsung terhadap daya beli pensiunan. Dana pensiun yang awalnya cukup, bisa menjadi tidak mencukupi ketika harga barang dan jasa meningkat. Selain itu, pengeluaran tak terduga seperti biaya kesehatan, rawat inap, atau perawatan keluarga sering kali menggerus dana pensiun. Situasi ini dapat menyebabkan debitur mengalami kesulitan finansial sehingga cicilan kredit tertunda. Hal ini ditegaskan kembali oleh Ibu Dewi, yang menyebutkan bahwa faktor kesehatan nasabah sering memperburuk kemampuan mereka membayar:

“Faktor yang paling sering menyebabkan masalah bukan karena nasabah sengaja tidak mau bayar. Justru kebanyakan karena faktor teknis, seperti keterlambatan transfer pensiun dari instansi atau kondisi kesehatan nasabah yang memburuk.” (Wawancara, Agustus 2025).

d. Pemotongan atau Perubahan dalam Skema Dana Pensiun

Perubahan dalam skema pembayaran dana pensiun sering menjadi salah satu penyebab munculnya risiko kredit pada produk Kredit Pensiun. Hal ini dapat berupa pemotongan pajak, revisi kebijakan pemerintah, atau penyesuaian mekanisme pembayaran dari instansi seperti PT Taspen atau ASABRI. Bagi pensiunan yang berpenghasilan tetap, pemotongan meski kecil pun berdampak signifikan karena langsung mengurangi dana bersih yang diterima setiap bulan. Kondisi ini sering kali tidak diperhitungkan dalam

perjanjian kredit awal, sehingga cicilan yang semula sesuai kemampuan menjadi lebih berat setelah adanya pemotongan. Situasi ini berpotensi menyebabkan keterlambatan pembayaran bahkan risiko kredit macet.

Ibu Yunita Irnasari menegaskan bahwa perubahan administrasi atau keterlambatan transfer dana dari instansi pensiun menjadi faktor yang cukup sering memengaruhi kelancaran pembayaran:

“Faktor penyebabnya biasanya karena keterlambatan transfer dana pensiun dari instansi atau kesehatan nasabah. Kalau administrasi pensiun tidak segera diperbarui, maka proses pembayaran kredit pun akan terganggu.” (Wawancara, Agustus 2025).

Selain itu, perubahan teknis dalam mekanisme pembayaran, misalnya peralihan ke sistem autodebet atau penggantian rekening penerimaan pensiun, juga dapat menimbulkan kebingungan bagi nasabah yang kurang memahami prosesnya. Dalam beberapa kasus, hal ini membuat debitur tidak segera membayar cicilan tepat waktu karena menunggu kejelasan dari pihak instansi. Untuk mengantisipasi risiko ini, Ibu Dewi sebagai Analis Kredit menekankan pentingnya perhitungan awal yang hati-hati:

“Strateginya jelas: seleksi awal yang ketat, jangan kompromi dengan dokumen yang tidak lengkap. Selain itu, saya juga selalu menghitung rasio cicilan maksimal sepertiga dari pendapatan pensiun agar tidak memberatkan nasabah.” (Wawancara, Agustus 2025).

e. Kurangnya Literasi Keuangan Debitur

Banyak pensiunan yang kurang memiliki pemahaman mendalam mengenai pengelolaan keuangan pribadi, terutama dalam konteks perencanaan jangka panjang terhadap kewajiban kredit. Rendahnya literasi keuangan ini membuat sebagian debitur cenderung

mengajukan pinjaman dengan jumlah yang lebih besar dari kemampuan riil mereka. Dalam praktiknya, banyak nasabah yang hanya fokus pada kebutuhan sesaat tanpa mempertimbangkan beban cicilan bulanan serta potensi risiko di masa depan, seperti kenaikan biaya hidup, kondisi kesehatan, atau potongan tambahan dari dana pensiun. Hal ini memperbesar kemungkinan terjadinya gaji minus dan meningkatkan potensi kredit bermasalah (Non-Performing Loan/NPL).

Ibu Kandari menekankan bahwa salah satu cara paling efektif untuk mencegah permasalahan akibat rendahnya literasi keuangan nasabah adalah seleksi awal yang ketat serta menjaga komunikasi yang berkelanjutan:

“Dari awal kita harus pastikan nasabah benar-benar layak, dokumen lengkap, penghasilan jelas, dan cicilan masih dalam batas wajar. Setelah itu, komunikasi jangan sampai putus setelah kredit cair agar nasabah merasa diperhatikan.”
(Wawancara, Agustus 2025).

Kurangnya literasi keuangan juga membuat sebagian pensiunan kesulitan memahami mekanisme pembayaran kredit, seperti sistem autodebet yang diberlakukan bank. Tidak jarang mereka lupa jadwal pembayaran atau bingung saat ada perubahan teknis dari pihak instansi pensiun. Situasi ini semakin memperburuk kondisi keuangan mereka karena keterlambatan kecil yang berulang dapat berkembang menjadi tunggakan yang serius. Untuk mengantisipasi hal tersebut, peran petugas bank sangat penting dalam memberikan pendampingan. Seperti disampaikan oleh Ibu Kandari:

“Langkah awal yang selalu saya lakukan adalah menghubungi nasabah melalui telepon, sekadar mengingatkan dan menanyakan apakah sudah ada dana yang masuk. Kalau tidak bisa dihubungi, saya biasanya mendatangi rumahnya langsung

untuk mencari tahu kondisi sebenarnya.” (Wawancara, Agustus 2025).

Dengan demikian, rendahnya literasi keuangan debitur pensiunan tidak hanya berdampak pada kesalahan dalam pengambilan keputusan finansial, tetapi juga pada keterlambatan pembayaran kredit. Oleh sebab itu, edukasi keuangan dan komunikasi intensif antara bank dan debitur menjadi kunci untuk menekan risiko ini agar tidak berkembang menjadi kredit bermasalah.

3. Penyebab Risiko Meninggal Dunia

Salah satu risiko paling dominan dalam penyaluran Kredit Pensiun adalah kemungkinan debitur meninggal dunia sebelum kewajiban kreditnya lunas. Faktor ini wajar terjadi karena segmen utama debitur Kredit Pensiun adalah pensiunan dengan usia lanjut yang secara alami memiliki risiko kesehatan lebih tinggi. Risiko mortalitas tidak dapat dihindari, namun dapat dikelola melalui penerapan manajemen risiko yang tepat.

a. Faktor Usia dan Kondisi Kesehatan Pensiunan

Usia dan kondisi kesehatan merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi risiko kredit pada produk Kredit Pensiun. Sebagian besar debitur dalam skema kredit ini adalah pensiunan yang berusia di atas 55 tahun, sebuah kelompok demografis yang secara alamiah lebih rentan terhadap penurunan kondisi fisik dan kesehatan. Seiring bertambahnya usia, kemampuan tubuh untuk pulih dari penyakit menurun, dan risiko mengalami penyakit kronis semakin meningkat. Hal ini menjadikan risiko mortalitas (kematian sebelum kredit lunas) sebagai risiko inheren yang melekat pada setiap produk kredit berbasis pensiun.

Penyakit degeneratif seperti hipertensi, diabetes, penyakit jantung, gagal ginjal, hingga gangguan pernapasan merupakan penyakit yang banyak dialami kelompok usia lanjut. Penyakit-

penyakit ini tidak hanya memengaruhi kualitas hidup debitur, tetapi juga berimplikasi langsung terhadap kemampuan mereka untuk melaksanakan kewajiban pembayaran kredit secara konsisten. Misalnya, ketika seorang debitur mengalami sakit berkepanjangan, biaya kesehatan yang harus ditanggung dapat menyerap sebagian besar dana pensiun bulanan, sehingga menyulitkan mereka dalam melunasi cicilan kredit. Apabila kondisi kesehatan memburuk hingga menyebabkan kematian, maka risiko kredit macet (Non-Performing Loan/NPL) meningkat, terutama jika proses klaim asuransi tidak segera diselesaikan.

Hal ini sejalan dengan penjelasan Account Officer (AO), Ibu Kandari, yang menegaskan pentingnya memperhatikan faktor kesehatan nasabah sejak awal:

“Faktor dominan yang berpengaruh adalah kondisi kesehatan debitur pensiunan, karena semakin lanjut usia, semakin tinggi risiko terjadinya hal-hal yang tidak terduga seperti sakit berkepanjangan atau meninggal dunia.” (Wawancara, Agustus 2025).

Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa semakin tinggi usia debitur, semakin besar pula potensi risiko yang harus diantisipasi oleh pihak bank. Tidak jarang kondisi kesehatan ini menjadi penyebab utama keterlambatan pembayaran, bahkan memicu terjadinya NPL meskipun debitur awalnya memiliki rekam jejak pembayaran yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa faktor kesehatan bukan hanya risiko individual, tetapi juga menjadi risiko sistemik yang memengaruhi kualitas portofolio kredit pensiun secara keseluruhan.

Dari sudut pandang manajemen risiko, faktor usia dan kesehatan ini menuntut penerapan kebijakan mitigasi yang lebih ketat. Bank harus lebih selektif dalam menilai kelayakan calon debitur yang berusia lanjut, misalnya dengan menetapkan batas

maksimal usia debitur ketika kredit berakhir, atau mewajibkan asuransi jiwa sebagai syarat kredit. Selain itu, monitoring kredit secara rutin juga perlu dilakukan untuk memastikan bahwa kondisi kesehatan debitur tidak mengganggu kemampuan mereka membayar cicilan. Di KB Bukopin KCP Kaliurang, misalnya, kebijakan internal mewajibkan AO untuk melakukan kunjungan rutin bagi nasabah di atas 70 tahun, sebagai bentuk pengawasan tambahan terhadap risiko kesehatan.

b. Gaya Hidup yang Tidak Sehat

Selain faktor usia dan kesehatan alami, gaya hidup juga memiliki peranan penting dalam meningkatkan risiko kredit pada produk Kredit Pensiun. Banyak pensiunan yang pada masa produktifnya telah memiliki pola hidup yang tidak sehat, seperti kebiasaan merokok, konsumsi makanan tinggi lemak, gula, dan garam, serta minimnya aktivitas fisik. Kebiasaan tersebut sering kali terbawa hingga masa pensiun dan berdampak langsung pada kondisi kesehatan mereka. Akibatnya, risiko munculnya penyakit degeneratif semakin tinggi, bahkan dapat mempercepat kematian yang terjadi sebelum masa kredit selesai.

Kebiasaan merokok, misalnya, telah terbukti menjadi faktor utama yang memicu penyakit jantung, stroke, dan gangguan pernapasan kronis pada usia lanjut. Sementara itu, pola makan yang tidak seimbang, misalnya konsumsi makanan instan atau makanan tinggi kolesterol, juga memperbesar potensi timbulnya penyakit seperti diabetes dan hipertensi. Selain itu, rendahnya tingkat aktivitas fisik di kalangan pensiunan membuat metabolisme tubuh menurun, sehingga rentan terhadap obesitas dan komplikasi penyakit lainnya. Semua kondisi ini pada akhirnya menambah beban finansial bagi debitur karena mereka harus mengalokasikan sebagian besar dana pensiun untuk biaya pengobatan dan perawatan

kesehatan. Hal ini tentu berdampak langsung terhadap kemampuan mereka dalam melunasi cicilan kredit secara tepat waktu.

Menurut Account Officer (AO), Ibu Kandari, kondisi kesehatan nasabah pensiunan yang sudah menurun akibat usia dan faktor gaya hidup memang menjadi salah satu penyebab dominan munculnya risiko kredit. Beliau menegaskan:

“Faktor dominan yang berpengaruh adalah kondisi kesehatan debitur pensiunan, karena semakin lanjut usia, semakin tinggi risiko terjadinya hal-hal yang tidak terduga seperti sakit berkepanjangan atau meninggal dunia.” (Wawancara, Agustus 2025).

Pernyataan tersebut secara implisit menunjukkan bahwa gaya hidup yang buruk sejak lama semakin memperparah risiko kesehatan debitur di usia pensiun. Bank menyadari bahwa faktor ini tidak dapat dikendalikan secara langsung, tetapi dampaknya sangat terasa pada portofolio kredit, karena nasabah dengan kondisi kesehatan rapuh berpotensi mengalami keterlambatan pembayaran atau bahkan meninggal dunia sebelum kredit lunas.

Dari perspektif manajemen risiko, gaya hidup tidak sehat merupakan faktor eksternal yang sulit diintervensi oleh pihak bank. Namun, bank dapat memitigasi dampaknya melalui beberapa cara, antara lain: memastikan semua debitur pensiun dilindungi oleh asuransi jiwa, melakukan monitoring intensif terutama bagi debitur yang sudah lanjut usia, serta memberikan edukasi finansial dan kesehatan sederhana kepada nasabah untuk mengingatkan pentingnya menjaga pola hidup agar tetap mampu memenuhi kewajiban finansialnya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa gaya hidup yang tidak sehat memperbesar risiko mortalitas pada debitur pensiunan, yang pada gilirannya meningkatkan potensi kredit bermasalah (NPL). Risiko ini bersifat tidak langsung, namun tidak bisa diabaikan karena

berdampak signifikan terhadap stabilitas portofolio kredit pensiun. Temuan ini konsisten dengan pandangan Kasmir (2019) yang menekankan bahwa risiko kredit tidak hanya disebabkan oleh ketidakmampuan finansial debitur, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi eksternal, termasuk kesehatan dan gaya hidup.

c. Risiko Kecelakaan dan Kejadian Tak Terduga

Selain faktor usia dan gaya hidup, debitur pensiunan juga dihadapkan pada risiko eksternal berupa kecelakaan atau kejadian tak terduga yang dapat berakibat fatal. Risiko ini termasuk dalam kategori risiko yang sulit diprediksi karena berada sepenuhnya di luar kendali debitur maupun pihak bank. Kecelakaan lalu lintas, bencana alam, kebakaran, atau bahkan insiden rumah tangga dapat menyebabkan debitur kehilangan nyawa sebelum kreditnya selesai dibayarkan.

Pada dasarnya, pensiunan memiliki mobilitas yang lebih terbatas dibandingkan dengan individu usia produktif, namun bukan berarti mereka bebas dari risiko kecelakaan. Justru dalam beberapa kasus, kondisi fisik yang menurun membuat mereka lebih rentan terhadap cedera, meskipun akibat kejadian yang relatif kecil. Misalnya, jatuh di rumah dapat berakibat fatal pada lansia dengan kondisi tulang yang rapuh, sementara kecelakaan lalu lintas ringan dapat berakibat serius karena daya tahan tubuh mereka yang sudah menurun. Semua ini dapat mempercepat risiko kematian yang mengakibatkan sisa cicilan kredit tidak dapat dilunasi secara langsung oleh debitur.

Menurut Ibu Kandari (AO), kondisi tak terduga seperti ini sering kali sulit diantisipasi dan menjadi salah satu penyumbang dominan terjadinya kredit bermasalah. Beliau menjelaskan:

“Faktor dominan yang berpengaruh adalah kondisi kesehatan debitur pensiunan, karena semakin lanjut usia, semakin tinggi risiko terjadinya hal-hal yang tidak terduga seperti sakit

berkepanjangan atau meninggal dunia.” (Wawancara, Agustus 2025).

Pernyataan tersebut menegaskan bahwa risiko kejadian tak terduga tidak hanya terbatas pada sakit berkepanjangan, tetapi juga meliputi kecelakaan atau insiden eksternal yang datang secara tiba-tiba. Dalam situasi seperti ini, pihak bank akan sangat bergantung pada klaim asuransi untuk menutup sisa kewajiban kredit. Namun, jika proses klaim asuransi mengalami kendala administratif atau keterlambatan, maka kredit tersebut dapat tercatat sementara sebagai Non-Performing Loan (NPL).

Dari perspektif manajemen risiko, risiko kecelakaan dan kejadian tak terduga memang sulit dihilangkan, tetapi dapat diminimalkan dampaknya melalui mekanisme asuransi jiwa yang wajib dimiliki setiap debitur. Selain itu, pihak bank dapat memperkuat sistem monitoring untuk memastikan ahli waris segera melaporkan kejadian yang menimpa debitur, sehingga klaim asuransi bisa diproses tanpa penundaan.

d. Kurangnya Perlindungan Asuransi Jiwa

Asuransi jiwa merupakan instrumen utama dalam mitigasi risiko kredit pada produk Kredit Pensiun. Pada prinsipnya, setiap debitur pensiun diwajibkan untuk memiliki perlindungan asuransi jiwa agar jika terjadi risiko kematian sebelum kredit lunas, sisa kewajiban debitur dapat langsung ditutup oleh perusahaan asuransi. Dengan adanya skema ini, ahli waris tidak terbebani dan bank pun terhindar dari kerugian akibat kredit macet. Namun dalam praktiknya, sering kali terdapat kendala yang membuat mekanisme perlindungan ini tidak berjalan sebagaimana mestinya.

Salah satu kendala yang sering muncul adalah keterlambatan dalam proses klaim asuransi. Setelah debitur meninggal dunia, pihak keluarga atau ahli waris wajib melaporkan kejadian tersebut dan menyerahkan dokumen pendukung seperti akta kematian, kartu

identitas, serta dokumen kredit. Namun, tidak jarang laporan kematian baru dilakukan setelah beberapa waktu, sehingga dalam periode tersebut cicilan kredit masih tercatat sebagai tunggakan. Kondisi ini menambah rasio kredit bermasalah (NPL) di laporan bank meskipun pada akhirnya kredit dapat dilunasi setelah klaim cair.

Selain itu, kelengkapan dokumen juga menjadi hambatan. Jika ahli waris tidak memiliki dokumen yang lengkap, maka perusahaan asuransi akan menunda pencairan klaim. Hal ini menyebabkan penyelesaian kredit menjadi tertunda, sementara dari sisi administrasi bank, cicilan tetap tercatat sebagai belum dibayarkan. Dalam kasus lain, terdapat pula kemungkinan ahli waris tidak mengetahui adanya asuransi atau tidak memahami prosedur klaim, sehingga proses semakin lambat.

Account Officer (AO), Ibu Kandari, mengakui bahwa faktor mortalitas dan keterlambatan proses klaim asuransi menjadi salah satu penyumbang terbesar kredit bermasalah di cabang. Beliau menjelaskan:

“Dalam kasus tertentu, debitur meninggal dunia sebelum kredit lunas, dan jika proses klaim asuransi tidak segera diproses, maka akan tercatat sebagai tunggakan sementara. Hal ini cukup sering menjadi penyebab kredit masuk ke kategori NPL meskipun pada akhirnya bisa diselesaikan setelah klaim asuransi cair.” (Wawancara, Agustus 2025).

Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan asuransi jiwa saja tidak cukup untuk menghilangkan risiko kredit, melainkan juga harus disertai dengan mekanisme klaim yang cepat dan prosedur yang jelas bagi ahli waris. Tanpa adanya pendampingan dari pihak bank, keluarga debitur berpotensi kesulitan dalam melengkapi dokumen yang diperlukan.

e. Tidak Ada Ahli Waris yang Meneruskan Pembayaran Kredit

Dalam skema Kredit Pensiun, keberadaan ahli waris sangat penting ketika debitur meninggal dunia sebelum kredit lunas. Idealnya, sisa kredit debitur dapat segera ditutup melalui klaim asuransi jiwa. Namun, dalam praktiknya, tidak semua kasus dapat berjalan mulus. Salah satu permasalahan yang sering muncul adalah ketidakmampuan atau ketidakmauan ahli waris untuk meneruskan proses administrasi pembayaran kredit maupun klaim asuransi.

Ada beberapa faktor yang melatarbelakangi kondisi ini. Pertama, ahli waris tidak memiliki kemampuan finansial untuk menanggung cicilan sementara sebelum klaim asuransi cair. Dalam situasi ini, bank akan mencatat kredit tersebut sebagai tunggakan sementara, sehingga meningkatkan rasio kredit bermasalah (NPL). Kedua, terdapat kasus di mana ahli waris tidak segera melaporkan kematian debitur kepada pihak bank. Keterlambatan pelaporan ini bisa terjadi karena kurangnya pemahaman prosedur, adanya beban emosional keluarga, atau minimnya komunikasi dengan pihak bank. Akibatnya, klaim asuransi pun tertunda, dan kredit macet sementara menjadi tidak terhindarkan.

Selain itu, tidak jarang ahli waris mengalami kendala administratif, seperti kehilangan dokumen penting (misalnya akta kematian atau dokumen kredit), atau ketidaktahuan bahwa debitur memiliki kewajiban kredit yang masih berjalan. Dalam beberapa kasus, ahli waris bahkan menolak untuk bertanggung jawab karena merasa kewajiban tersebut sepenuhnya tanggung jawab almarhum debitur. Kondisi ini semakin memperburuk posisi bank karena harus menunggu proses klaim asuransi tanpa adanya pembayaran cicilan sementara dari pihak keluarga.

Hal ini sejalan dengan pengalaman Account Officer (AO), Ibu Kandari, yang menegaskan bahwa keterlambatan klaim asuransi sering kali terjadi karena faktor keluarga:

“Dalam kasus tertentu, debitur meninggal dunia sebelum kredit lunas, dan jika proses klaim asuransi tidak segera diproses, maka akan tercatat sebagai tunggakan sementara. Hal ini cukup sering menjadi penyebab kredit masuk ke kategori NPL meskipun pada akhirnya bisa diselesaikan setelah klaim asuransi cair.” (Wawancara, Agustus 2025).

Pernyataan tersebut menegaskan bahwa koordinasi dengan ahli waris merupakan aspek penting yang tidak bisa diabaikan dalam manajemen risiko Kredit Pensiun. Tanpa adanya komunikasi yang baik, penyelesaian kredit bisa terhambat meskipun sebenarnya ada perlindungan asuransi.

4.2.5 Penerapan dan Implementasi manajemen risiko kredit dalam menjaga kualitas kredit dan menekan angka kredit bermasalah (NPL) pada produk Kredit Pensiun di PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang

Produk Kredit Pensiun merupakan salah satu portofolio perbankan yang cukup potensial karena ditujukan bagi pensiunan dengan sumber penghasilan tetap dari dana pensiun bulanan. Namun, di balik peluang tersebut, terdapat risiko inheren yang harus diantisipasi, seperti risiko administrasi, risiko gaji minus, dan risiko mortalitas (meninggal dunia sebelum kredit lunas). Oleh karena itu, penerapan manajemen risiko kredit menjadi kunci utama dalam menjaga kualitas kredit dan menekan angka Non-Performing Loan (NPL) di PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang.

1. Penerapan Prinsip Kehati-hatian dalam Analisis Kredit

Salah satu strategi utama yang diterapkan oleh PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang dalam menjaga kualitas kredit pensiun adalah penerapan prinsip kehati-hatian (*prudential banking principle*). Prinsip ini diatur secara tegas dalam Undang-Undang (UU) Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (1998), yang mewajibkan bank untuk menjalankan seluruh kegiatan usahanya dengan prinsip kehati-hatian guna meminimalisasi

risiko dan menjaga keberlanjutan usaha. Dalam praktiknya, prinsip kehati-hatian tersebut diterapkan melalui metode analisis 5C (Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition of Economy). Metode ini tidak hanya berfungsi sebagai prosedur standar, tetapi juga sebagai bentuk kontrol risiko kredit yang dapat menekan potensi kredit bermasalah sejak tahap awal pengajuan.

a. Character (Karakter)

Karakter calon debitur menjadi aspek paling mendasar dalam analisis kredit. Bank harus memastikan integritas, rekam jejak, dan komitmen calon nasabah dalam memenuhi kewajiban keuangan. Evaluasi ini dilakukan melalui wawancara, pengecekan riwayat kredit di Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) OJK, serta informasi tambahan dari instansi pensiun. Hal ini ditegaskan oleh Ibu Dewi (Analisis Kredit):

“Pertama, saya lihat karakter nasabah apakah selama ini punya riwayat kredit yang baik atau ada catatan macet.” (Wawancara, Agustus 2025).

b. Capacity (kapasitas)

Kapasitas mengacu pada kemampuan calon debitur dalam memenuhi kewajiban pembayaran cicilan dari penghasilan pensiun yang diterima setiap bulan. Untuk produk Kredit Pensiun, bank biasanya menetapkan batas rasio cicilan maksimal sepertiga dari pendapatan pensiun agar tidak membebani debitur. Ibu Dewi menegaskan:

“Kedua, saya periksa kapasitasnya, jadi dari total penghasilan pensiun dikurangi kebutuhan hidup, apakah cicilan masih realistis.” (Wawancara, Agustus 2025).

Analisis kapasitas ini sangat penting untuk menghindari fenomena gaji minus, di mana potongan cicilan melebihi pendapatan bersih yang diterima pensiunan

c. Capital (Modal)

Meskipun produk Kredit Pensiun sebagian besar berbasis pendapatan tetap dari dana pensiun, faktor modal tetap menjadi pertimbangan. Modal berupa tabungan atau aset tambahan dapat menjadi cadangan apabila terjadi kondisi darurat yang membuat nasabah kesulitan membayar cicilan

d. Collateral (Agunan)

Produk Kredit Pensiun umumnya tidak menggunakan agunan fisik, melainkan menggunakan rekening penerimaan dana pensiun atau polis asuransi jiwa sebagai jaminan. Dengan mekanisme ini, apabila terjadi risiko kematian debitur, klaim asuransi dapat digunakan untuk melunasi sisa pinjaman. Chosyali & Sartono (2019) menyatakan bahwa optimalisasi kualitas kredit dapat tercapai jika bank menyiapkan instrumen pengaman tambahan, termasuk jaminan asuransi.

e. Condition of Economy (Kondisi Ekonomi)

Aspek terakhir adalah kondisi ekonomi, baik pada level makro maupun mikro, yang dapat memengaruhi kemampuan debitur membayar cicilan. Faktor-faktor seperti inflasi, kenaikan harga kebutuhan pokok, serta perubahan kebijakan dana pensiun dari PT Taspen atau ASABRI menjadi bagian penting dari pertimbangan analisis kredit.

2. Verifikasi dan Validasi Dokumen Pensiun

AO, Ibu Kandari, menegaskan:

“Proses verifikasi data ini penting sekali, karena kalau dari awal sudah salah, risikonya panjang ke belakang. Biasanya saya minta nasabah membawa dokumen asli, mulai dari SK pensiun, kartu identitas, slip transfer pensiun terakhir, sampai buku tabungan rekening pensiun. Tidak cukup di situ, kami juga melakukan cross-check langsung ke instansi asal pensiun untuk memastikan statusnya.” (Wawancara, Agustus 2025).

Dengan mekanisme ini, bank memastikan bahwa data pensiun nasabah benar-benar valid. Hal ini penting karena jika terdapat kesalahan administratif sejak awal, maka risiko kredit macet bisa muncul di kemudian hari. Sesuai dengan pendapat Handayani & Nengsih (2019), kelemahan administrasi adalah salah satu pemicu utama timbulnya kredit bermasalah.

3. Monitoring Kredit Secara Rutin dan Intensif

Manajemen risiko tidak berhenti pada tahap pencairan kredit, melainkan dilanjutkan dengan monitoring secara berkala. Monitoring ini dilakukan melalui laporan aging report yang memuat data keterlambatan pembayaran debitur. Menurut AO, Ibu Kandari:

“Monitoring kami jalankan setiap bulan dengan memantau laporan aging kredit. Kalau ada nasabah yang menunggak meski hanya satu bulan, langsung terdeteksi di sistem dan saya tindaklanjuti. Selain itu, saya juga berusaha menjaga komunikasi dengan nasabah dan keluarganya agar ada kedekatan personal.” (Wawancara, Agustus 2025).

Monitoring yang rutin dan kedekatan personal dengan debitur berfungsi sebagai sistem peringatan dini (early warning system) agar tunggakan tidak berkembang menjadi NPL. Dengan komunikasi yang baik, bank juga dapat memahami alasan keterlambatan, apakah disebabkan faktor teknis seperti keterlambatan transfer dana pensiun, atau faktor kesehatan debitur yang memburuk.

4. Peran Strategis Asuransi Jiwa

Risiko meninggal dunia merupakan risiko khas Kredit Pensiun yang tidak dapat dihindari karena berhubungan langsung dengan usia lanjut nasabah. Oleh sebab itu, setiap debitur diwajibkan memiliki asuransi jiwa. Skema ini memastikan bahwa jika debitur meninggal dunia, sisa kredit dapat langsung ditutup oleh perusahaan asuransi. AO, Ibu Kandari, menekankan

“Peran asuransi sangat krusial. Karena bagaimanapun, nasabah pensiun usianya sudah lanjut, risiko meninggal dunia pasti ada. Kalau terjadi, sisa kewajiban kredit biasanya langsung ditutup oleh asuransi sehingga keluarga tidak terbebani dan bank tidak menanggung kerugian.” (Wawancara, Agustus 2025).

5. Kebijakan Cabang dan Strategi Internal

Selain mengacu pada SOP dari kantor pusat, KCP Kaliurang menerapkan kebijakan internal tambahan untuk memperkuat manajemen risiko. Manajer Cabang, Ibu Yunita Irnasari, menjelaskan:

“Secara formal SOP tetap sama, tapi cabang ini punya tambahan kebijakan internal. Contohnya, untuk nasabah yang usianya di atas 70 tahun, AO wajib melakukan kunjungan rutin minimal sekali dalam tiga bulan.” (Wawancara, Agustus 2025).

Kebijakan kunjungan rutin bagi debitur lansia merupakan strategi monitoring aktif yang efektif untuk mendeteksi lebih awal adanya potensi risiko.

4.2.6 Implementasi Manajemen Risiko Kredit pada Produk Kredit Pensiun KB Bank KCP Kaliurang

KB Bank KCP Kaliurang sebagai salah satu cabang yang menawarkan produk Kredit Pensiun menghadapi berbagai tantangan, di antaranya ketidaksesuaian No. Dapem, gaji minus, dan risiko meninggal dunia. Untuk menghadapi tantangan tersebut, bank menerapkan berbagai langkah Implementasi guna memastikan kelancaran pembayaran kredit serta mengurangi risiko kredit bermasalah. Adapun Implementasi yang diterapkan dalam menghadapi masing-masing risiko tersebut yaitu :

1. Risiko Nomor Daftar Penerima Pensiun (No. Dapem)

Nomor Daftar Penerima Pensiun (No. Dapem) merupakan data yang sangat krusial dalam proses pengajuan maupun pencairan Kredit Pensiun. Data ini digunakan sebagai dasar identifikasi nasabah pensiunan yang sah sekaligus acuan perhitungan cicilan kredit. Apabila terjadi kesalahan pencatatan atau ketidaksesuaian nomor dapem dengan data

dari instansi pemberi pensiun, hal ini dapat menimbulkan dampak serius, seperti keterlambatan pencairan kredit, kesalahan dalam proses autodebet, bahkan potensi sengketa hukum dengan nasabah.

Ibu Dewi (Analisis Kredit):

“Kalau dari pengalaman saya, kendala yang sering muncul itu SK Pensiun atau rekening pensiun tidak sesuai dengan slip transfer terakhir. Jadi misalnya ada nasabah yang baru pensiun, SK aslinya belum selesai diproses, atau rekening yang dipakai tidak sama dengan data transfer Taspen. Nah, kalau begitu, kami harus klarifikasi dulu ke instansi sebelum kredit bisa dicairkan.”

(Wawancara, Agustus 2025)

Untuk memitigasi risiko tersebut, KB Bank KCP Kaliurang telah menerapkan beberapa langkah strategis. Pertama, dilakukan verifikasi dan validasi data secara berkala. Setiap calon debitur diwajibkan membawa dokumen asli, seperti SK Pensiun, slip transfer pensiun terakhir, dan buku tabungan rekening pensiun. Selain itu, Account Officer (AO) juga melakukan cross-check langsung ke instansi asal pensiun, agar status keabsahan nasabah benar-benar terjamin sejak awal. Langkah ini dianggap penting karena kesalahan pada tahap awal berpotensi menimbulkan masalah panjang pada periode kredit berikutnya.

Kedua, bank memanfaatkan sistem digital untuk monitoring data. Sistem ini mampu memberikan notifikasi otomatis apabila terdapat perbedaan atau ketidaksesuaian dalam nomor dapem nasabah. Dengan adanya fitur ini, pihak bank dapat segera melakukan tindakan korektif tanpa harus menunggu masalah berkembang lebih jauh.

Ketiga, dilakukan cross-check dokumen secara menyeluruh. Setiap dokumen yang diajukan calon debitur diperiksa secara ketat sesuai prinsip kehati-hatian (*prudential banking principle*). Hal ini sejalan dengan temuan Fatmawati et al (2023) yang menyatakan bahwa kesalahan administratif dalam kredit pensiun sering kali menjadi pemicu

awal timbulnya kredit bermasalah. Oleh karena itu, disiplin dalam validasi dokumen menjadi kunci utama untuk menghindari risiko di kemudian hari.

Dengan implementasi langkah-langkah tersebut, KB Bank KCP Kaliurang berhasil menekan potensi kesalahan administrasi yang berhubungan dengan No. Dapem. Walaupun kendala teknis masih ditemukan di lapangan, seperti keterlambatan dokumen dari instansi pensiun, namun strategi validasi berlapis yang diterapkan cabang ini membuat proses penyaluran kredit tetap berjalan sesuai standar kehati-hatian dan mampu menjaga kepercayaan nasabah.

2. Risiko Gaji Minus

Risiko gaji minus muncul ketika jumlah cicilan kredit melebihi penghasilan pensiunan. Kondisi ini berbahaya karena dapat mengakibatkan debitur kesulitan memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari, bahkan berpotensi gagal bayar (default). Pada produk Kredit Pensiun, risiko ini sering kali terjadi apabila perhitungan kemampuan keuangan nasabah tidak dilakukan dengan cermat sejak awal. Berdasarkan wawancara dengan Analis Kredit (Ibu Dewi), cabang KB Bank KCP Kaliurang menerapkan prinsip Debt Service Ratio (DSR), yaitu cicilan maksimal hanya sepertiga dari total pendapatan pensiun. Prinsip ini menjadi acuan penting agar nasabah tidak terbebani dengan cicilan yang terlalu besar. Selain itu, faktor usia dan kebutuhan hidup sehari-hari juga diperhitungkan dalam analisis, bukan hanya nominal pendapatan.

Ibu Dewi (Analis Kredit):

“Kebanyakan karena perhitungan cicilan yang tidak realistis. Kalau tidak hati-hati, jumlah cicilan bisa melebihi penghasilan pensiun. Makanya kami batasi, maksimal sepertiga dari penghasilan. Itu supaya pensiunan tetap bisa hidup layak setelah dipotong cicilan.”

(Wawancara, Agustus 2025)

Langkah-langkah implementasi yang dilakukan cabang untuk mencegah risiko ini antara lain:

- a. Analisis kemampuan keuangan yang detail. Setiap pengajuan kredit dihitung secara menyeluruh dengan mempertimbangkan pendapatan pensiun, kebutuhan rutin, serta kondisi keluarga nasabah.
- b. Penerapan plafon kredit yang ketat. Cabang tidak memberikan pinjaman melebihi batas yang aman, meskipun nasabah terkadang mengajukan jumlah yang besar. Hal ini sejalan dengan prinsip kehati-hatian yang diatur dalam Undang-Undang (UU) Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (1998).
- c. Monitoring dan peringatan dini. AO melakukan pemantauan rutin terhadap laporan aging kredit. Jika ditemukan indikasi gaji tidak mencukupi untuk membayar cicilan, AO segera menghubungi nasabah untuk memberikan solusi, seperti perpanjangan tenor atau restrukturisasi kredit.
- d. AO (Ibu Kandari) juga menegaskan pentingnya komunikasi personal dalam mengantisipasi gaji minus. Dengan menjaga kedekatan dengan nasabah dan keluarganya, bank lebih cepat mengetahui kondisi sebenarnya, termasuk apabila ada kebutuhan mendesak atau perubahan situasi finansial.

Ibu Kandari (AO):

“Biasanya saya langsung hubungi lewat telepon, tanya kondisinya. Kalau tidak bisa dihubungi, saya datangi rumahnya. Kadang mereka hanya butuh diingatkan atau diberi solusi, misalnya perpanjangan tenor. Yang penting, jangan sampai komunikasi terputus.” (Wawancara, Agustus 2025).

Dengan mekanisme ini, risiko gaji minus dapat ditekan, sehingga stabilitas portofolio kredit pensiun tetap terjaga.

3. Penanganan Risiko Meninggal Dunia

Salah satu risiko terbesar dalam produk Kredit Pensiun adalah meninggalnya debitur sebelum masa kredit selesai. Kondisi ini sangat mungkin terjadi karena mayoritas nasabah berada pada kelompok usia

lanjut. Tanpa mitigasi yang tepat, sisa kewajiban debitur dapat menjadi beban keluarga atau menimbulkan kerugian langsung bagi bank. Di KB Bank KCP Kaliurang, risiko ini diantisipasi dengan mewajibkan setiap debitur memiliki asuransi kredit jiwa. Apabila debitur meninggal dunia, sisa kredit secara otomatis dilunasi oleh pihak asuransi. Dengan demikian, keluarga tidak terbebani kewajiban, dan bank tetap terlindungi.

Ibu Kandari (AO):

“Sangat penting. Karena nasabah pensiun kan usianya sudah lanjut, risiko meninggal pasti ada. Kalau terjadi, sisa kewajiban kredit langsung ditutup oleh asuransi. Jadi keluarga tidak terbebani, dan bank juga aman.” (Wawancara, Agustus 2025)

Selain perlindungan asuransi, cabang juga menerapkan sistem monitoring aktif. Status debitur dipantau melalui koordinasi rutin dengan PT Taspen atau ASABRI, sehingga apabila terjadi kasus kematian, proses klaim bisa segera dilakukan. Manajer Cabang (Ibu Yunita Irnasari) menambahkan bahwa cabang juga menyederhanakan prosedur klaim agar keluarga tidak dipersulit.

Ibu Yunita (Manajer Cabang):

“Kami buat sesederhana mungkin. Ahli waris cukup membawa surat kematian, polis asuransi, dan identitas debitur. Jadi klaim bisa cepat diproses, tidak berbelit-belit. Ini juga bagian dari layanan agar keluarga nasabah tetap merasa terlayani dengan baik.” (Wawancara, Agustus 2025)

Dengan adanya perlindungan asuransi, risiko meninggal dunia yang menjadi salah satu tantangan terbesar dalam Kredit Pensiun dapat dikelola secara efektif. Hal ini tidak hanya menjaga kualitas portofolio kredit, tetapi juga meningkatkan citra bank sebagai lembaga yang peduli terhadap nasabah dan keluarganya.

4.2.7 Tingkat Non Performing Loan (NPL) pada Produk Kredit Pensiun KCP Kaliurang Periode Desember 2024

Non Performing Loan (NPL) merupakan salah satu indikator penting untuk menilai tingkat kesehatan bank, khususnya dalam hal kualitas kredit yang disalurkan. NPL menunjukkan proporsi kredit bermasalah (kredit yang pembayaran pokok dan/atau bunganya menunggak atau macet) terhadap total kredit yang disalurkan. Semakin kecil rasio NPL, semakin baik kualitas aset bank dan semakin rendah risiko kredit yang ditanggung. Sebaliknya, semakin besar NPL maka semakin tinggi potensi kerugian yang dapat dialami bank.

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang Yogyakarta per Desember 2024, total kredit pensiun yang telah disalurkan adalah sebesar Rp 45.752.895.171. Dari jumlah tersebut, kredit yang tergolong Non Performing Loan (NPL) atau kredit bermasalah tercatat sebesar Rp 390.844.502. Dengan demikian, rasio NPL pada KCP Kaliurang dapat dihitung sebagai berikut:

$$\text{NPL Ratio} = \frac{\text{Total Kredit Bermasalah (NPL)}}{\text{Total Kredit}} \times 100\%$$

$$\text{NPL Ratio} = \frac{390.844.502}{45.752.895.171} \times 100\%$$

$$\text{NPL Ratio} = 0,85\%$$

Ringkasan Perhitungan :

Keterangan	Jumlah (Rp)	Rasio (%)
Non Performing Loan (NPL)	390.844.502/ 45.752.895.171	0,85%

Berdasarkan perhitungan tersebut, **rasio NPL di KCP Kaliurang sebesar 0,85%**. Angka ini menunjukkan bahwa proporsi kredit bermasalah terhadap total kredit di KCP Kaliurang masih berada pada tingkat yang sangat sehat dan jauh di bawah batas maksimal **5%** yang ditetapkan oleh Bank Indonesia sesuai ketentuan

manajemen risiko perbankan (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2015 Tahun 2015 Tentang Ketentuan Kehati-Hatian Dalam Rangka Stimulus Perekonomian Nasional Bagi Bank Umum, 2015). Dengan kata lain, manajemen risiko kredit yang diterapkan di KCP Kaliurang telah berjalan secara efektif sehingga kredit bermasalah dapat ditekan pada level yang sangat rendah.

Rasio NPL yang rendah ini memberikan beberapa implikasi penting:

1. Proses Analisis Kredit yang Selektif dan Ketat

Bank menerapkan prinsip kehati-hatian (prudential banking) pada setiap tahapan analisis kelayakan calon debitur. Proses yang selektif ini mencegah penyaluran kredit kepada debitur yang berpotensi menunggak atau gagal bayar di kemudian hari.

2. Pemantauan dan Penagihan Kredit yang Konsisten

Monitoring dilakukan secara berkala terhadap seluruh debitur, terutama yang menunjukkan tanda-tanda keterlambatan pembayaran. Pemantauan yang baik membantu bank mendeteksi masalah lebih awal dan melakukan tindakan korektif sehingga kualitas kredit tetap terjaga.

3. Upaya Penanganan Kredit Bermasalah Melalui Restrukturisasi

Apabila terdapat debitur yang mengalami kesulitan pembayaran, pihak bank melakukan langkah-langkah seperti restrukturisasi kredit, penjadwalan ulang, atau pendekatan personal guna menjaga agar kualitas kredit tidak menurun ke kategori macet yang lebih berat.

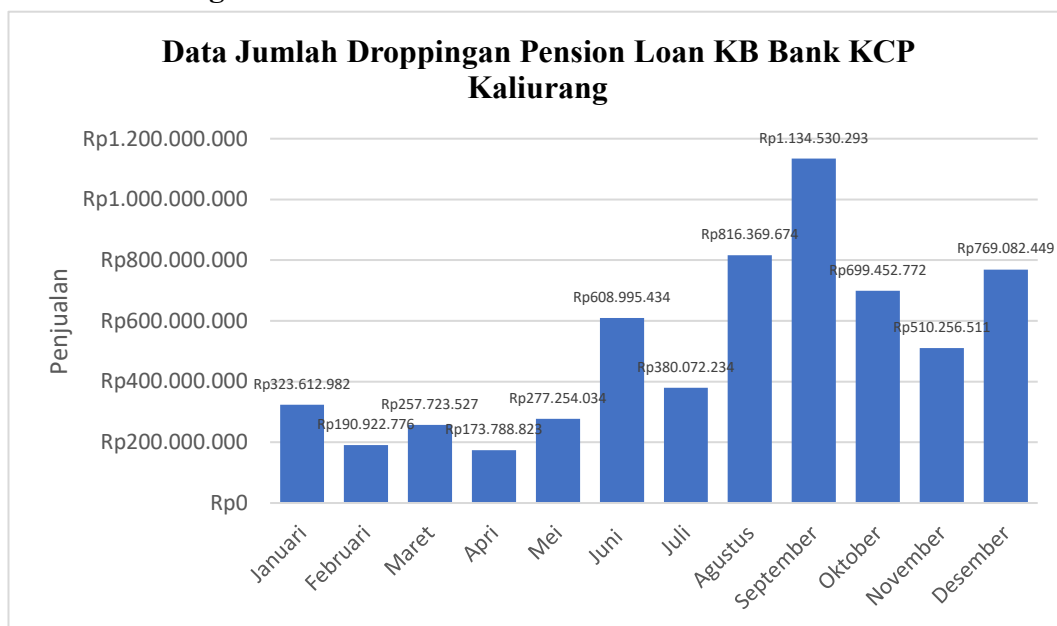
4. Kualitas Aset dan Profitabilitas Bank yang Terjaga

Rasio NPL yang rendah berdampak langsung terhadap rendahnya kebutuhan pencadangan kerugian penurunan nilai kredit (CKPN), sehingga profitabilitas bank relatif terjaga. Selain itu, kualitas aset yang baik akan meningkatkan kepercayaan nasabah dan regulator terhadap kinerja bank.

Hal ini memperkuat analisis bahwa **implementasi manajemen risiko kredit pada produk kredit pensiun di PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang Yogyakarta berjalan baik**, walaupun total kredit yang disalurkan

cukup besar, nilai kredit bermasalah tetap relatif kecil. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori manajemen risiko kredit yang menyatakan bahwa semakin efektif penerapan manajemen risiko kredit, semakin kecil rasio NPL yang tercatat (Sari, 2020) .

4.2.8 Perkembangan Penjualan Produk Kredit Pensiun KB Bank KCP Kaliurang Selama Periode 2024



Gambar 4.2 Grafik Jumlah Penjualan Produk Kredit

Perkembangan penjualan produk Kredit Pensiun di KB Bank KCP Kaliurang sepanjang tahun 2024 menunjukkan pola yang fluktuatif namun tetap memperlihatkan tren positif pada pertengahan tahun. Berdasarkan data droppingan, penyaluran kredit mengalami peningkatan signifikan mulai bulan Mei hingga September. Puncaknya terjadi pada bulan September, di mana jumlah droppingan mencapai Rp 1.134.530.293. Angka tersebut mencerminkan tingginya permintaan kredit di segmen pensiunan, sekaligus menunjukkan bahwa produk Pension Loan memiliki potensi besar sebagai sumber pertumbuhan pembiayaan bank. Setelah September, terjadi penurunan pada bulan Oktober dan November, sebelum akhirnya kembali meningkat pada Desember. Pola musiman ini dapat disebabkan oleh faktor eksternal, seperti jadwal pencairan dana pensiun dari instansi,

kebutuhan konsumsi keluarga pada periode tertentu, maupun strategi internal bank dalam mengelola target penyaluran kredit

Dari perspektif pelayanan, KB Bank KCP Kaliurang berupaya menjaga kualitas penyaluran kredit dengan menghadirkan prosedur pencairan dana yang cepat, efisien, serta persyaratan yang tidak membebani nasabah. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara bersama Account Officer (Ibu Kandari), yang menegaskan bahwa salah satu kendala utama yang dihadapi nasabah pensiun adalah keterlambatan transfer dana dari instansi asal pensiun serta faktor usia lanjut yang membuat sebagian nasabah lupa dengan jadwal pembayaran atau tidak memahami mekanisme autodebet. Untuk menjaga kelancaran cicilan, AO mengambil langkah proaktif berupa pengingat melalui telepon hingga kunjungan langsung ke rumah nasabah. Upaya personalisasi layanan ini terbukti efektif dalam mengurangi potensi keterlambatan, sekaligus memperkuat loyalitas nasabah terhadap bank. Dengan demikian, perkembangan penjualan produk kredit tidak hanya ditentukan oleh strategi pemasaran, tetapi juga oleh kualitas monitoring dan kedekatan komunikasi antara bank dan nasabah

Strategi pemasaran menjadi salah satu faktor kunci dalam mendukung pertumbuhan penjualan Kredit Pensiun di KCP Kaliurang. Bank mengoptimalkan kanal pemasaran melalui pendekatan offline seperti sosialisasi langsung ke komunitas pensiunan, kerja sama dengan instansi pemerintah maupun swasta, serta pendekatan online melalui media digital. Dengan strategi ini, jangkauan produk menjadi lebih luas dan mampu menjaring calon nasabah potensial. Selain itu, fleksibilitas produk dengan plafon pinjaman yang bervariasi, mulai dari Rp 1 juta hingga Rp 500 juta, serta tenor angsuran maksimal 15 tahun, menjadi daya tarik utama bagi pensiunan yang membutuhkan pembiayaan sesuai kondisi keuangan mereka. Analis Kredit (Ibu Dewi) menambahkan bahwa penerapan prinsip kehati-hatian dalam menilai calon debitur tetap menjadi prioritas utama. Bank menerapkan prinsip 5C (Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition of Economy) serta melakukan pengecekan melalui Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) OJK untuk memastikan bahwa calon debitur tidak memiliki catatan kredit bermasalah.

Strategi ini penting agar pertumbuhan penyaluran kredit tidak berbanding lurus dengan meningkatnya risiko kredit bermasalah

Dalam menghadapi persaingan dengan bank lain yang menawarkan produk serupa, KB Bank KCP Kaliurang mengedepankan inovasi layanan berbasis digital. Proses pengajuan kredit mulai diarahkan ke sistem digitalisasi yang memungkinkan nasabah untuk melakukan pengajuan dan monitoring secara lebih mudah dan efisien. Digitalisasi tidak hanya meningkatkan kenyamanan nasabah, tetapi juga mempercepat proses internal bank, sehingga memperpendek waktu pencairan kredit. Manajer Cabang (Ibu Yunita Irnasari) menekankan bahwa cabang juga memiliki kebijakan tambahan di luar SOP pusat, misalnya AO diwajibkan melakukan kunjungan rutin minimal sekali dalam tiga bulan bagi nasabah dengan usia di atas 70 tahun. Kebijakan ini bertujuan agar bank tetap dapat memantau kondisi nasabah secara langsung, sehingga risiko keterlambatan maupun potensi kredit bermasalah dapat segera diantisipasi. Hal ini menunjukkan bahwa perkembangan penjualan kredit juga sangat dipengaruhi oleh efektivitas manajemen risiko yang diterapkan di tingkat cabang

Secara keseluruhan, performa penyaluran Kredit Pensiun di KB Bank KCP Kaliurang selama tahun 2024 dapat dikategorikan baik. Meskipun terdapat fluktuasi penyaluran, tren kenaikan pada pertengahan tahun menunjukkan bahwa produk ini tetap diminati oleh masyarakat pensiunan, terutama karena keunggulan berupa bunga kompetitif, tenor panjang, serta persyaratan yang mudah. Faktor lain yang mendukung stabilitas penyaluran adalah kerja sama bank dengan perusahaan asuransi, yang berperan menanggung risiko apabila debitur meninggal dunia. Dengan adanya perlindungan ini, keluarga debitur tidak terbebani, sementara bank juga terlindungi dari potensi kerugian. Menurut literatur, strategi mitigasi risiko melalui asuransi merupakan praktik yang lazim dalam perbankan, khususnya untuk produk kredit berbasis pensiun yang segmentasinya berisiko tinggi karena usia debitur (Chosyali & Sartono, 2019).

Namun demikian, capaian positif ini tidak terlepas dari berbagai tantangan yang masih perlu diperhatikan. Risiko-risiko eksternal, seperti keterlambatan dana pensiun dari instansi dan kondisi kesehatan nasabah, tetap berpotensi mengganggu

kelancaran pembayaran. Di sisi lain, faktor internal seperti ketelitian dalam verifikasi dokumen pensiun juga menjadi krusial, karena kesalahan administratif dapat berdampak pada kualitas kredit ke depan (Fatmawati et al., 2023). Oleh karena itu, keberlanjutan perkembangan penjualan Kredit Pensiun di KCP Kaliurang sangat bergantung pada konsistensi penerapan prinsip kehati-hatian, efektivitas komunikasi dengan nasabah, serta inovasi dalam pelayanan berbasis digital.

Dengan kombinasi strategi pemasaran yang agresif, pelayanan nasabah yang responsif, serta manajemen risiko yang ketat, KB Bank KCP Kaliurang berhasil mempertahankan posisinya sebagai salah satu cabang dengan performa penyaluran Kredit Pensiun terbaik di Yogyakarta. Ke depan, konsistensi dalam menjaga kualitas kredit sekaligus mengantisipasi faktor risiko akan menjadi kunci dalam memastikan bahwa perkembangan penjualan tidak hanya berorientasi pada pertumbuhan jumlah, tetapi juga pada keberlanjutan dan kesehatan portofolio kredit bank (Arta, 2021).

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai *Implementasi Manajemen Risiko Kredit dalam Meminimalisasi Non-Performing Loan pada Produk Kredit Pensiun di PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang Yogyakarta* serta berpedoman pada rumusan masalah penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk Risiko Kredit pada Produk Kredit Pensiun

Penyaluran Kredit Pensiun di KB Bank KCP Kaliurang menghadapi beberapa risiko yang dapat memengaruhi kelancaran pembayaran kredit. Risiko tersebut meliputi ketidaktepatan data atau dokumen pensiun, potongan dana pensiun yang melebihi kemampuan bayar, keterlambatan penerimaan dana pensiun, serta risiko meninggalnya debitur sebelum kredit lunas. Risiko-risiko ini menunjukkan bahwa meskipun Kredit Pensiun memiliki pendapatan tetap sebagai sumber pembayaran, tetap diperlukan pengelolaan risiko yang baik untuk menghindari terjadinya tunggakan dan potensi peningkatan NPL.

2. Implementasi Manajemen Risiko Kredit dalam Menjaga Kualitas Kredit dan Menekan NPL

Implementasi manajemen risiko kredit di KB Bank KCP Kaliurang telah dilakukan secara cukup efektif dan sesuai dengan prinsip kehati-hatian. Bank menerapkan validasi dan verifikasi dokumen secara ketat, melakukan analisis kelayakan berdasarkan kemampuan bayar pensiunan, serta menetapkan batas rasio potongan agar tidak membebani debitur. Selain itu, monitoring kolektibilitas dilakukan secara rutin untuk mendeteksi potensi keterlambatan sejak dini. Kerja sama dengan asuransi jiwa juga menjadi bagian penting dalam mengantisipasi risiko meninggalnya debitur. Langkah-langkah tersebut mampu menjaga kualitas kredit tetap dalam kategori lancar dan berkontribusi pada upaya penurunan risiko kredit bermasalah (NPL).

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa implementasi manajemen risiko kredit pada produk Kredit Pensiun di PT Bank KB Bukopin Tbk KCP Kaliurang Yogyakarta telah berjalan efektif dalam menjaga kualitas kredit dan menekan tingkat NPL. Namun demikian, penyempurnaan sistem validasi data, peningkatan digitalisasi proses, serta penguatan kerja sama dengan lembaga asuransi dan instansi pemberi pensiun masih diperlukan untuk mencapai pengelolaan risiko yang lebih optimal.

5.2 Saran

Penelitian ini memiliki saran sebagai berikut :

1. Bagi Pihak Bank

KB Bank KCP Kaliurang disarankan untuk terus meningkatkan sistem pengawasan kredit dengan memperkuat validasi data calon debitur melalui integrasi digital antara bank, instansi pensiun, dan lembaga asuransi. Selain itu, bank perlu melakukan pelatihan berkala bagi petugas AO dan marketing terkait penerapan manajemen risiko agar pengawasan kredit dapat lebih maksimal. Proses monitoring juga sebaiknya lebih intensif dilakukan, terutama terhadap nasabah yang menunjukkan tanda-tanda penurunan kemampuan bayar, agar langkah mitigasi dapat segera diterapkan.

2. Bagi Nasabah Pensiun

Nasabah perlu memahami bahwa kredit pensiun tetap memiliki kewajiban pembayaran yang harus dipenuhi sesuai perjanjian. Disiplin dalam mengatur keuangan dan menjaga kestabilan dana pensiun menjadi hal penting agar tidak terjadi keterlambatan. Nasabah juga diharapkan aktif berkomunikasi dengan pihak bank apabila terjadi kendala finansial, sehingga solusi dapat ditemukan lebih cepat tanpa menimbulkan kredit bermasalah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian mendatang diharapkan dapat mengkaji lebih luas aspek manajemen risiko pada produk kredit lainnya, atau membandingkan penerapan manajemen risiko antar-cabang bank. Penggunaan pendekatan

kuantitatif dan data time series juga dapat menambah kedalaman analisis untuk menilai efektivitas strategi manajemen risiko secara lebih objektif.

4. Bagi Regulator/Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

OJK diharapkan terus mendorong penerapan sistem manajemen risiko yang lebih modern, khususnya dalam sektor kredit pensiun. Dukungan terhadap inovasi digital dan pengawasan data terintegrasi antara bank dan instansi pemberi pensiun akan membantu mengurangi potensi kesalahan administrasi serta mempercepat proses klaim asuransi saat risiko terjadi.

Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi pihak bank dalam memperkuat penerapan manajemen risiko kredit, serta menjadi referensi akademis bagi penelitian-penelitian selanjutnya di bidang manajemen risiko perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Analkhis, A. B. V. (2021). *Tinjauan Manajemen Risiko Pra Konstruksi, Pelaksanaan Konstruksi, dan Pasca Kontruksi Pada Proyek Pembangunan Gedung Student Center Politeknik Negeri Indramayu*. Institut Teknologi Nasional Bandung.
- Aprilia, V., Agustini, S., & Situmeang, A. (2025). Analisis Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Klausula Baku pada Perjanjian Kredit Perbankan. *Jurnal Hukum To-Ra: Hukum Untuk Mengatur Dan Melindungi Masyarakat*, 11(1), 18–34. <https://doi.org/10.55809/tora.v11i1.412>
- Arta, I. P. S., Satriawan, D. G., Shavab, F. A., Kartawinata, B. R., Marietza, F., Wicaksono, G., Julike, W., Berlianty, T., Safitri, D. A., Sayuti, A. M., Mala, C. M. F., SP, Y. L., Bagiana, I. K., & Utami, F. (2021). *Manajemen Risiko Tinjauan Teori dan Praktis*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Bank Jatim. (2019). *Manajemen Risiko Implementasi Manajemen Risiko*. Jawa Timur: PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur. <https://share.google/dMDG4q5rAJreCWs0N>
- Chosyali, A., & Sartono, T. (2019). Optimalisasi Peningkatan Kualitas Kredit dalam Rangka Mengatasi Kredit Bermasalah. *Law Reform: Jurnal Pembaharuan Hukum*, 15(1), 98–112. <https://doi.org/10.14710/lr.v15i1.23357>
- Chrisanty, T. W., & Tambotoh, J. (2023). Analisis Manajemen Risiko Sistem Informasi Menggunakan ISO 31000: 2018 di PT. XYZ. *ZONasi: Jurnal Sistem Informasi*, 5(2), 371–380. <https://doi.org/10.31849/zn.v5i2.13198>
- Collins, S. P., Storrow, A., Liu, D., Jenkins, C. A., Miller, K. F., Kampe, C., & Butler, J. (2021). *Examining Whether a Self-Care Program Reduces Healthcare Use and Improves Health among Patients with Acute Heart Failure—The Guided HF Study*. Washington (DC): Patient-Centered Outcomes Research Institute. <https://doi.org/10.25302/04.2021.AD.140921656>
- Erdas, M. L., & Ezanoglu, Z. (2022). How Do Bank-Specific Factors Impact Non-Performing Loans: Evidence from G20 Countries. *Journal of Central Banking Theory and Practice*, 11(2), 97–122. <https://doi.org/10.2478/jcbtp-2022-0015>
- Fahrial, F. (2018). Peranan Bank dalam Pembangunan Ekonomi Nasional. *Ensiklopedia of Journal*, 1(1), 179–184.
- Fatmawati, M., Novesar, M. R., Rizkiyah, T. F., & Pratama, A. (2023). Analisis Penerapan Risiko Kredit dalam Meminimalisir Kredit Bermasalah Pada PT BPR Dana Mulia Sejahtera (Periode 2018-2022). *Warta Dharmawangsa*, 17(4), 1445–1459. <https://doi.org/10.46576/wdw.v17i4.3800>
- Handayani, S., & Nengsih, M. K. (2019). Peranan Analisis Manajemen Kredit untuk Menurunkan Terjadinya Kredit Bermasalah (Studi Kasus Pada Bank Tabungan Pensiun Nasional (BTPN) Kantor Cabang Bengkulu). *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi Komputer Dan Sains*, 297–309.

- Harimurti, F. (2006). Manajemen Risiko, Fungsi, Tujuan dan Mekanismenya. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 6(1), 105–112.
- Hermawan, S., & Amirullah. (2021). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Ikhsan, M., Nurlinda, & Sihombing, R. F. (2021). Prosedur Pelaksanaan Pemberian Kredit Pensiun pada PT Bank Sumut KC Kampung Lalang Medan. *Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Perpajakan*, 4(1), 24–32. <https://doi.org/10.51510/jakp.v4i1.227>
- Kasmir. (2019). *Analisis Laporan Keuangan*. Depok: Rajawali Pers.
- KBBI. (2025). *Kamus Versi Online/Daring (Dalam Jaringan)*. Kamus Besar Bahasa Indonesia. <https://kbbi.web.id/risiko>
- Lestari, R. M., Febriani, R. E., & Putri, N. T. (2022). Pengaruh Kredit Perbankan Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Provinsi di Sumatera. *Convergence: The Journal of Economic Development*, 3(2), 179–195. <https://doi.org/10.33369/convergence-jep.v3i2.22388>
- Liwang, A., Sayidah, N., & Ady, S. U. (2024). Strategi Penerapan Manajemen Risiko Berbasis Sni Iso 31000: 2018 dalam Rangka Peningkatan Kinerja Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Kaimana. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(2), 2871–2880. <https://doi.org/10.33395/jmp.v12i2.13424>
- Lontaan, S. G. (2024). *Analisis Sistem Akuntansi Pemberian Kredit Pensiun pada Bank KB Bukopin Cabang Manado*. Politeknik Negeri manado.
- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif* (M. Albina (ed.)). Bandung: CV. Harfa Creative.
- Nurafni, N., Yuliana, Y., & Budiman, B. (2025). Optimalisasi Layanan Take Over Kredit Pensiun dan Pra-Pensiun: Pengalaman dari PT KB Bank KCU Mataram. *Sciences Du Nord Community Service*, 2(01), 20–24. <https://doi.org/10.71238/sncs.v2i01.70>
- OJK. (2021). *Roadmap of Indonesia Banking Development 2020-2025: Resilient, Competitive, and Contributive Banking*. Jakarta: Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan Otoritas Jasa Keuangan.
- OJK. (2025). *Financial Sector Assessment Program (FSAP)*. Otoritas Jasa Keuangan. <https://ojk.go.id/id/Pages/FSAP2016.aspx>
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2015 Tahun 2015 Tentang Ketentuan Kehati-Hatian Dalam Rangka Stimulus Perekonomian Nasional Bagi Bank Umum (2015).
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 Tahun 2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum (2016).
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 5 Tahun 2024 Tentang Penetapan Status Pengawasan Dan Penanganan Permasalahan Bank Umum (2024).
- Saadah, M., Prasetyo, Y. C., & Rahmayati, G. T. (2022). Strategi dalam Menjaga

- Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif. *Al-'Adad: Jurnal Tadris Matematika*, 1(2), 54–64. <https://doi.org/10.24260/add.v1i2.1113>
- Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Usaha Bulion (2024).
- Sari, I. M., Siregar, S., & Harahap, I. (2020). Manajemen Risiko Kredit bagi Bank Umum. *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS) 2020*, 1(1), 553–557.
- Sidharta, R. B. F. I., Putra, I. N. N. A., & Ibrahim, I. D. K. (2021). Risiko Kredit Perbankan: Dampak dari Kepemilikan Asing dan Kepemilikan Institusi Domestik dengan Bank Size sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Pusat Akses Kajian Manajemen*, 1(1), 29–40. <https://doi.org/10.55382/jurnalpustakamanajemen.v1i1.78>
- Siregar, D. P., & Putri, J. (2025). Analisis Strategi Bank dalam Menghadapi Resiko Kredit. *AL-IQTISHAD: Jurnal Perbankan Syariah Dan Ekonomi Islam*, 5(1), 59–72. <https://doi.org/10.47498/iqtishad.v5i1.5378>
- Sugema, I. (2012). Krisis Keuangan Global 2008-2009 dan Implikasinya pada Perekonomian Indonesia. *Jurnal Ilmu Pertanian Indonesia (JIPI)*, Desember, 17(3), 145–152.
- Suherman, H. (2023). Pertanggungjawaban Hukum Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Manulife Indonesia dalam Hubungannya dengan Pelaksanaan Putusan Pengadilan Perselisihan Hubungan Industrial (PHI) terhadap PT. Luxor Indonesia. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 3(2), 1825–1856.
- Susana, L. (2024). *Analisis Prosedur Pemberian Kredit Pensiun pada PT Bank SUMUT Medan*. Universitas HKBP Nommensen.
- Susilowati, E. (2013). *Prosedur Pembukaan Deposito Berjangka Rupiah di Bank Tabungan Negara Cabang Bangkalan*. STIE Perbanas Surabaya.
- Suwartika, R., & Hermas, R. (2019). Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Pengajuan Kredit Pensiun di Bank BTPN Kantor Cabang Majalaya. *Jurnal E-Komtek (Elektro-Komputer-Teknik)*, 3(1), 22–34. <https://doi.org/10.37339/e-komtek.v3i1.128>
- Undang-Undang (UU) Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (1998).
- Wahidmurni, W. (2017). Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan UIN*, 11, 157–165.
- World Bank. (2022). *Bank Data*. World Bank Group. <https://databank.worldbank.org/metadataglossary/world-development-indicators/series/FB.AST.NPER.ZS>

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara

INSTRUMEN PENELITIAN PANDUAN WAWANCARA ANALISIS IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO KREDIT DALAM MEMINIMALISIR NON-PERFORMING LOAN PADA PRODUK KREDIT PENSIUN DI PT BANK KB BUKOPIN TBK KCP KALIURANG YOGYAKARTA

Hari/Tanggal : Kamis, 04 September 2025

Durasi Wawancara : 45 Menit Narasumber

Narasumber : Kandari

Jabatan : AO (Account Office)

1. Kendala apa yang paling sering dialami nasabah pensiun dalam membayar cicilan, dan bagaimana langkah awal AO mengatasinya?

Kalau melihat pengalaman saya selama menangani kredit pensiun, kendala yang paling sering muncul sebenarnya sederhana tapi dampaknya bisa besar, yaitu keterlambatan dana pensiun dari instansi. Selain itu, karena nasabah pensiun rata-rata usianya sudah lanjut, ada juga yang lupa jadwal pembayaran atau kurang memahami mekanisme autodebet. Langkah awal yang selalu saya lakukan adalah menghubungi nasabah melalui telepon, sekadar mengingatkan dan menanyakan apakah sudah ada dana yang masuk. Kalau tidak bisa dihubungi, saya biasanya mendatangi rumahnya langsung untuk mencari tahu kondisi sebenarnya.

2. Bagaimana AO melakukan verifikasi data pensiun nasabah agar tidak menimbulkan risiko kredit di kemudian hari?

Proses verifikasi data ini penting sekali, karena kalau dari awal sudah salah, risikonya panjang ke belakang. Biasanya saya minta nasabah membawa dokumen asli, mulai dari SK pensiun, kartu identitas, slip transfer pensiun terakhir, sampai buku tabungan rekening pensiun. Tidak cukup di situ, kami juga melakukan cross-check langsung ke instansi asal pensiun untuk memastikan statusnya.

3. Bagaimana pola monitoring kredit pensiun yang AO lakukan untuk mencegah keterlambatan pembayaran ?

Monitoring kami jalankan setiap bulan dengan memantau laporan aging kredit. Kalau ada nasabah yang menunggak meski hanya satu bulan, langsung terdeteksi di sistem dan saya tindaklanjuti. Selain itu, saya juga berusaha menjaga komunikasi dengan nasabah dan keluarganya agar ada kedekatan personal.

4. Sejauh mana peran asuransi membantu AO dalam menangani risiko kematian debitur pensiun ?

Peran asuransi sangat krusial. Karena bagaimanapun, nasabah pensiun usianya sudah lanjut, risiko meninggal dunia pasti ada. Kalau terjadi, sisa kewajiban kredit biasanya langsung ditutup oleh asuransi sehingga keluarga tidak terbebani dan bank tidak menanggung kerugian.

5. Menurut pengalaman Ibu Kandari sendiri selaku AO, strategi apa yang paling efektif untuk menekan angka kredit bermasalah di produk pensiun?

Strategi yang paling efektif itu ada dua: seleksi awal yang ketat dan komunikasi yang berkesinambungan. Dari awal kita harus pastikan nasabah benar-benar layak, dokumen lengkap, penghasilan jelas, dan cicilan masih dalam batas wajar. Setelah itu, komunikasi jangan sampai putus setelah kredit cair agar nasabah merasa diperhatikan.

Hari/Tanggal : Kamis, 04 September 2025

Durasi Wawancara : 45 Menit Narasumber

Narasumber : Leda

Jabatan : AO (Account Office)

1. Kendala apa yang paling sering dialami nasabah pensiun dalam membayar cicilan, dan bagaimana langkah awal Ibu mengatasinya?

Kalau dari pengalaman saya, kebanyakan nasabah telat karena lupa jadwal atau kurang paham sistem autodebet. Ada juga yang dananya kepakai dulu buat kebutuhan lain. Biasanya saya langsung ingatkan dengan cara yang sopan, kadang lewat telepon atau pesan pribadi. Kalau belum ada respon, saya koordinasi dengan bagian AO untuk tindak lanjut.

2. Bagaimana Ibu melakukan verifikasi data pensiun nasabah agar tidak menimbulkan risiko kredit di kemudian hari?

Sebelum pengajuan disetujui, saya pastikan dulu semua data sesuai. Saya periksa dokumen pensiun, rekening aktif, dan identitas diri. Saya juga lebih percaya kalau nasabah bisa menjelaskan sumber dan penggunaan dana dengan jelas. Dari situ biasanya terlihat mana yang benar-benar siap ambil kredit dan mana yang belum.

3. Bagaimana cara Ibu melakukan monitoring terhadap nasabah setelah kredit berjalan?

Kami punya jadwal monitoring rutin setiap bulan. Kalau ada nasabah yang belum bayar, kami segera konfirmasi. Biasanya lewat telepon dulu, dan kalau tidak aktif baru kami coba datangi. Tujuannya supaya masalah bisa diselesaikan tanpa harus menunggu terlalu lama.

4. Sejauh mana peran asuransi membantu Ibu dalam menangani risiko kematian debitur pensiun?

Asuransi itu sangat membantu. Karena sebagian besar nasabah kami usianya sudah lanjut, jadi kalau terjadi hal yang tidak diinginkan, sisa cicilannya langsung ditutup asuransi. Itu juga bikin keluarga nasabah lebih tenang karena tidak terbebani.

5. Menurut pengalaman Ibu sendiri sebagai Marketing, strategi apa yang paling efektif untuk menekan angka kredit bermasalah di produk pensiun?

Menurut saya kuncinya di komunikasi dan seleksi nasabah. Dari awal kita harus terbuka soal kewajiban dan konsekuensi keterlambatan. Selain itu, hubungan baik dengan nasabah penting banget. Kalau mereka merasa diperhatikan, biasanya mereka lebih disiplin bayar tepat waktu.

Hari/Tanggal : Kamis, 04 September 2025

Durasi Wawancara : 45 Menit

Narasumber : Dewi Tri Hastuti

Jabatan : Analisis Kredit

1. Bagaimana proses analisis kelayakan nasabah pensiun dilakukan agar sesuai prinsip kehati-hatian?

Sebagai analis, saya tetap harus pakai prinsip 5C. Pertama, saya lihat karakter nasabah—apakah selama ini punya riwayat kredit yang baik atau ada catatan macet. Kedua, saya periksa kapasitasnya, jadi dari total penghasilan pensiun dikurangi kebutuhan hidup, apakah cicilan masih realistis. Selain itu, faktor usia juga sangat berpengaruh. Analisis kami bukan hanya sekadar angka, tapi juga memperhitungkan kondisi personal nasabah.

2. Dokumen atau data apa yang paling sering menimbulkan kendala dalam analisis kredit pensiun?

Dokumen yang paling sering jadi kendala itu SK pensiun asli. Ada nasabah yang baru pensiun tapi SK-nya belum selesai, atau hanya membawa fotokopi. Selain itu, ada juga kasus rekening pensiun tidak sesuai dengan slip transfer terakhir, jadi perlu waktu untuk klarifikasi ke instansi.

3. Bagaimana Analis menggunakan SLIK OJK dalam menilai risiko calon debitur pensiun?

SLIK OJK sudah jadi kewajiban. Dari situ saya bisa lihat apakah nasabah pernah punya kredit macet di bank lain, atau masih ada cicilan aktif. Kalau ada

catatan buruk, meskipun penghasilan pensiun tetap, biasanya kami rekomendasikan untuk ditolak atau dipertimbangkan ulang.

4. Dari data yang ada, faktor apa saja yang paling sering menyebabkan kredit pensiun bermasalah?

Faktor yang paling sering menyebabkan masalah bukan karena nasabah sengaja tidak mau bayar. Justru kebanyakan karena faktor teknis, seperti keterlambatan transfer pensiun dari instansi atau kondisi kesehatan nasabah yang memburuk.

5. Strategi analisis apa yang dianggap paling efektif untuk menekan NPL kredit pensiun?

Strateginya jelas: seleksi awal yang ketat, jangan kompromi dengan dokumen yang tidak lengkap. Selain itu, saya juga selalu menghitung rasio cicilan maksimal sepertiga dari pendapatan pensiun agar tidak memberatkan nasabah.

Hari/Tanggal : Kamis, 04 September 2025

Durasi Wawancara : 45 Menit

Narasumber : Yunita Irnasari

Jabatan : Manajer Cabang

1. Bagaimana kebijakan cabang dalam mengimplementasikan manajemen risiko kredit pada produk pensiun?

Kebijakan cabang mengikuti pedoman kantor pusat, tapi dalam praktiknya kami menekankan kehati-hatian ekstra. Kredit pensiun itu memang potensial, tapi juga punya risiko khusus karena segmentasinya orang lanjut usia.

2. Apakah ada penyesuaian SOP manajemen risiko di cabang ini di bandingkan pusat, khususnya untuk nasabah pensiun?

Secara formal SOP tetap sama, tapi cabang ini punya tambahan kebijakan internal. Contohnya, untuk nasabah yang usianya di atas 70 tahun, AO wajib melakukan kunjungan rutin minimal sekali dalam tiga bulan

3. Bagaimana cabang memantau efektivitas implementasi manajemen risiko oleh AO dan Analisis Kredit ?

Setiap bulan kami adakan rapat monitoring kredit. Semua data aging report, tunggakan, sampai upaya penanganan dari AO maupun analis selalu dievaluasi.

4. Bagaimana tren NPL kredit pensiun di cabang ini, dan faktor apa yang paling berpengaruh ?

Untuk tren NPL sendiri, di cabang ini masih relatif terkendali dan masih di bawah batas aman yang ditetapkan OJK. Faktor penyebabnya biasanya karena keterlambatan transfer dana pensiun dari instansi atau kesehatan nasabah.

5. Strategi apa yang diterapkan cabang untuk menjaga kualitas kredit pensiun tetap sehat dan menekan NPL?

Strateginya ada beberapa: seleksi awal ketat, monitoring aktif, dan memaksimalkan peran asuransi. Selain itu, saya juga memberikan arahan rutin kepada AO maupun analis agar lebih sigap dalam mendeteksi risiko.

Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Nada Wahyuanda
Tempat dan tanggal lahir : Batunyala, 10 Desember 2002
Alamat : JL. Perkutut 15 Pebabri, Kel. Leneng, Kec. Praya,
Kab. Lombok Tengah, Prov. Nusa Tenggara Barat
Nomor telepon : 087742264139
Email : wahyuandanada@gmail.com
Riwayat pendidikan : SMA Negeri 1 Praya
MTS Negeri 1 Lombok Tengah

Lampiran 3 Resume KYD KCP Kaliurang Per Desember 2024

33	KCP KALIURANG						
34	KYD 29 DES 2024	KCP KALIURANG	SME	KONSUMER	PERSONAL	MIKRO-SWAMITRA	
35	1	44.880.523.232,00	-	-	44.880.523.232,00	-	
36	2	481.527.437,00	-	-	481.527.437,00	-	
37	3	29.308.057,00	-	-	29.308.057,00	-	
38	4	-	-	-	-	-	
39	5	361.536.445,00	-	-	361.536.445,00	-	
40	TOTAL	45.752.895.171,00	-	-	45.752.895.171,00	-	
41	Bad Debt	496.572.333	-	-	496.572.333	-	
42	BDR	1,09%	0,00%	0,00%	1,09%	0,00%	
43	Non Performing Loan	390.844.502,00	-	-	390.844.502,00	-	
44	NPL RATIO	0,85%	0,00%	0,00%	0,85%	0,00%	
45	BAD DEBT LOAN	872.371.939,00	-	-	872.371.939,00	-	
46	KREDIT KARYAWAN	979.603.023,56					
47	BDL RATIO	1,91%	0,00%	0,00%	1,91%	0,00%	
48							

Lampiran 4 Dokumentansi



