

## **STRATEGI BANK NTT MELAYANI KREDIT DALAM MASA PANDEMI COVID 19**

**Fabian Aldino Zecharian Jolong**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusa Cendana

fabianjolong@gmail.com

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan strategi Bank NTT melayani kredit dalam masa pandemi covid 19. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknis analisis data pada penelitian menggunakan analisis data triangulasi dan analisis data interaktif Miles dan Huberman guna merumuskan strategi yang ingin dicapai. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dibutuhkan strategi bagi Bank NTT untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan pendapatan kredit di masa pandemi covid 19 yaitu melalui mapping pada para debiturnya yang dalam masa restrukturisasi, memfokuskan/memprioritaskan kredit pada sektor low risk serta menghindari sektor red line business, menggunakan digital banking untuk pelayanannya, mewajibkan debitur pada masa restrukturisasi untuk tetap melakukan angsuran agar pada jatuh tempo debitur tidak diberatkan dengan tunggakan kredit dan pada bulan Juli 2020 Bank NTT mengeluarkan program skim kredit mikro merdeka untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta meningkatkan pendapatan Bank NTT.

**Kata kunci : Strategi, Pelayanan Kredit, Pandemi Covid 19**

### **ABSTRACT**

*This study aims to formulate a strategy for Bank NTT to provide credit services during the covid 19 pandemic. This study uses a descriptive approach. The data used in this study are primary data and secondary data obtained through interviews, observation, and documentation. Technical analysis of data in this study uses triangulation data analysis and interactive data analysis by Miles and Huberman to formulate the strategy to be achieved. The results of this study indicate that the strategy needed for Bank NTT to maintain or even increase credit income during the COVID-19 pandemic is through mapping its debtors who are in the restructuring period, focusing/prioritizing credit in low-risk sectors and avoiding the red line sector business, using digital banking for its services, requires debtors during the restructuring period to continue to make installments at the maturity date of the debtor not to be burdened with credit arrears and in July 2020 Bank NTT issued independent microloans program to improve people's welfare and increase Bank NTT income.*

**Keywords : Strategy, Credit Service, Covid 19 Pandemic**

### **PENDAHULUAN**

Akhir tahun 2019, tepatnya pada bulan Desember, dunia dihebohkan dengan kasus pneumonia yang etiologinya belum jelas, kasus tersebut berasal dari kota Wuhan, China. China membedakan pneumonia pada 7 Januari 2020 sebagai jenis lain yaitu Covid 19. Penegasan pemberitahuan mendesak tentang pengobatan pneumonia dengan alasan yang tidak jelas telah diberikan oleh *Wuhan Municipal Health Committee* (Hanoatubun, 2020). Infeksi ini dapat menyebar ke manusia

dan hewan, yang pada umumnya akan menyerang saluran pernapasan manusia dengan diawali efek samping influenza musiman dan dapat menyebabkan penyakit pernapasan parah (SARS) (Ren dkk., 2020).

Tentunya pandemi covid 19 berdampak pula pada perekonomian dunia terkhususnya Indonesia. Asosiasi di seluruh dunia di bidang moneter, khususnya Aset Keuangan Dunia dan Bank Dunia mengantisipasi bahwa sebelum akhir kuartal pertama tahun 2020, ekonomi dunia akan memasuki penurunan yang direvisi secara signifikan (Liu dkk., 2020).

Pertumbuhan ekonomi global dapat merosot ke negatif 2,8% atau dengan kata lain terseret hingga 6% dari pertumbuhan ekonomi global di periode sebelumnya (Nasution dkk., 2020). Padahal, kedua lembaga tersebut sebelumnya telah memproyeksi ekonomi global di akhir kuartal I tahun 2020 akan tumbuh pada persentase pertumbuhan sebesar 3% (Carrillo-Larco & Castillo-Cara, 2020) dalam (Nasution dkk., 2020). Fenomena horor tersebut terjadi karena munculnya virus baru yang menjangkit dunia saat ini yaitu *covid 19* (Nasution dkk., 2020). Dilansir dari (Worldometer, 14/01/2022), sebanyak 224 negara sudah terpapar *covid 19*. Bank Dunia memproyeksikan pertumbuhan ekonomi Indonesia tahun ini akan tertekan di level 2,1 persen. Penyebab turunnya pertumbuhan ekonomi tersebut karena merebaknya penyebaran *covid 19* baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Pertumbuhan ekonomi negara Indonesia diprediksi oleh Bank Indonesia (BI) hanya 2,5 persen, yang biasanya mencapai 5,02 persen.

Menurut (Fahrika & Roy, 2020) pengaruh pandemi virus *covid 19* terhadap kondisi skala besar Indonesia dapat dilihat dari beberapa kesempatan, yaitu: 1) April 2020, sekitar 1,5 juta pekerja diberhentikan atau di PHK (Pemberhentian Hubungan Kerja), yaitu 1,2 juta pekerja berasal dari area resmi, 265.000 dari area tidak resmi; 2) Daerah penerbangan kehilangan sekitar Rp. 207 miliar, di antaranya Rp. 48 miliar kehilangan pendapatan dari pesawat China; 3) Jumlah wisatawan berkurang 6.800 setiap hari, terutama wisatawan dari China; 4) Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) menyatakan telah terjadi penurunan penyewaan hotel hingga 50% di Indonesia. Jadi ada pengurangan lebih dari setengah pendapatan pariwisata dibandingkan dengan tahun lalu; 5) Hotel, restoran maupun pengusaha ritel yang juga merupakan penunjang sektor wisata pun juga akan terpengaruh dengan adanya virus Corona; 6) Penyebaran virus corona juga berdampak pada kawasan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) karena ketika mengunjungi tempat-tempat liburan, para ini akan membuat permintaan atau pembelian oleh-oleh; 7) Inflasi pada Maret 2020 adalah

2,96% tahun-ke-tahun, dengan kenaikan harga perhiasan emas, kenaikan signifikan pada beberapa harga pangan, dan penurunan harga cabai dan tiket pesawat; 8) Badan Pusat Statistik (BPS) menyatakan bahwa terjadi penurunan pendapatan retribusi dari daerah pertukaran, kemudian daerah memberikan kontribusi terbesar kedua dalam pendapatan pajak, dan selanjutnya migas dan nonmigas juga mengalami penurunan karena China adalah pembeli minyak mentah terbesar serta produksi China seperti batu bara dan semen mengalami penurunan meskipun faktanya China adalah produsen terbesar; 9) Virus *covid 19* juga berdampak pada investasi, karena adanya jaringan para investor untuk melakukan kegiatan investasi, di sisi lain para investor menunda investasi karena kurangnya permintaan.

Menurut UU No.10 Tahun 1998, kredit adalah suatu penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan peminjam untuk mengembalikan pinjaman mereka setelah jangka waktu tertentu dengan bunga (Yasman & Afriyeni, 2019). Penyusunan kredit dapat mendatangkan keuntungan dan kerugian bagi bank. Bahaya kredit yang paling mendasar dan tinggi terkait dengan fondasi moneter (Martini & Sari, 2020). Pandemi *covid 19* menyebabkan beberapa bank harus dipelajari kembali dalam mengelola hal darurat yang akan mempengaruhi perbankan (Husen Sobana dkk., 2021). Pemakaian dana cadangan bank serta risiko kredit bermasalah (NPL) merupakan hal yang harus diperhatikan dalam mencegah risiko perbankan (Martini & Sari, 2020).

Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur (Bank NTT) mulai melakukan kegiatannya sebagai bank pada tanggal 17 Juli 1962 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan dan Bank Sentral No: BUM 9-13/II tanggal 5 Februari 1962 tentang Pemberian Izin Usaha kepada PT. Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur, dengan kedudukan tempat usaha di Kupang Ibu kota Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Dilansir dari rri.co.id, Direktur Pemasaran Kredit Alexander Riwu Kaho selaku Plt. Direktur Utama Bank NTT kepada awak media di Kupang, Kamis (14/05/2020)

menegaskan bahwa, terkait likuiditas, Management Bank NTT berani menyampaikan bahwa, kondisi bank saat ini sampai akhir tahun 2020 tetap aman dan sehat.

**Tabel 1.** PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur  
Kredit Yang Diberikan (dalam jutaan)

Kredit Diberikan	2016	2017	2018	2019	2020
Modal Kerja	1,573,025	1,807,399	1,897,204	2,318,534	2,324,611
Investasi	452,785	546,897	541,409	633,514	513,084
Konsumsi	5,271,602	5,641,097	6,330,978	7,255,268	7,884,360
<b>JUMLAH</b>	<b>7,297,412</b>	<b>7,995,393</b>	<b>8,769,591</b>	<b>10,207,316</b>	<b>10,722,055</b>
Kredit Produktif	2,025,810	2,354,296	2,438,613	2,952,048	2,837,695
Pendapatan Bunga	1,256,441	1,555,477	1,363,861	1,503,988	1,527,047

Sumber: PT BPD NTT Pusat Kota Kupang

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa jumlah kredit yang diberikan PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Tahun 2016-2017 naik sebesar 9,6%. Tahun 2017-2018 naik sebesar 9,7%. Tahun 2018-2019 naik sebesar 16%. Tahun 2019-2020 naik sebesar 5%. Walaupun pemberian kredit terus meningkat namun pendapatan bunga kredit terjadi fluktuasi. Tahun 2016-2017 naik sebesar 24%. Tahun 2017-2018 turun sebesar 12%. Tahun 2018-2019 naik sebesar 10%. Tahun 2019-2020 naik sebesar 1,5%. Tahun 2019-2020 PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur tetap terjadi peningkatan pendapatan kredit pada masa pandemi *covid* 19, tentunya bank NTT mempunyai strategi khusus dalam pelayanan kreditnya.

Berdasarkan berita yang ditulis (Olifia, 2021), diawal tahun 2021, PT. BANK NTT menorehkan prestasi dengan memperoleh predikat *The Big 9 Indonesia GCG Award VI 2021, Category: BPD BUKU II Asset Rp.10 T-Rp.25 T Economic Review*, yakni penghargaan yang dikemas secara Zoominar GCG hari Jumat, 5 Februari 2021 yang mengangkat tema “*Standardization of the implementation of sustainable GCG after the pandemic Covid-19*”. Dikarenakan Bank NTT tetap mampu mengukir prestasi sebagai 9 terbaik pada GCG Award VI 2021 tentunya Bank NTT mempunyai strategi khusus pada

masa pandemi *covid* 19 sehingga tetap mampu mempertahankan perusahaannya.

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa jumlah kredit yang diberikan PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Tahun 2016-2017 naik sebesar 9,6%. Tahun 2017-2018 naik sebesar 9,7%. Tahun 2018-2019 naik sebesar 16%. Tahun 2019-2020 naik sebesar 5%. Walaupun pemberian kredit terus meningkat namun pendapatan bunga kredit terjadi fluktuasi. Tahun 2016-2017 naik sebesar 24%. Tahun 2017-2018 turun sebesar 12%. Tahun 2018-2019 naik sebesar 10%. Tahun 2019-2020 naik sebesar 1,5%. Tahun 2019-2020 PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur tetap terjadi peningkatan pendapatan kredit pada masa pandemi *covid* 19, tentunya bank NTT mempunyai strategi khusus dalam pelayanan kreditnya.

Berdasarkan berita yang ditulis (Olifia, 2021), diawal tahun 2021, PT. BANK NTT menorehkan prestasi dengan memperoleh predikat *The Big 9 Indonesia GCG Award VI 2021, Category: BPD BUKU II Asset Rp.10 T-Rp.25 T Economic Review*, yakni penghargaan yang dikemas secara Zoominar GCG hari Jumat, 5 Februari 2021 yang mengangkat tema “*Standardization of the implementation of sustainable GCG after the pandemic Covid-19*”. Dikarenakan Bank NTT tetap mampu mengukir prestasi sebagai 9

terbaik pada GCG Award VI 2021 tentunya Bank NTT mempunyai strategi khusus pada masa pandemi *covid 19* sehingga tetap mampu mempertahankan perusahaannya.

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa jumlah kredit yang diberikan PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Tahun 2016-2017 naik sebesar 9,6%. Tahun 2017-2018 naik sebesar 9,7%. Tahun 2018-2019 naik sebesar 16%. Tahun 2019-2020 naik sebesar 5%. Walaupun pemberian kredit terus meningkat namun pendapatan bunga kredit terjadi fluktuasi. Tahun 2016-2017 naik sebesar 24%. Tahun 2017-2018 turun sebesar 12%. Tahun 2018-2019 naik sebesar 10%. Tahun 2019-2020 naik sebesar 1,5%. Tahun 2019-2020 PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur tetap terjadi peningkatan pendapatan kredit pada masa pandemi *covid 19*, tentunya bank NTT mempunyai strategi khusus dalam pelayanan kreditnya.

Berdasarkan berita yang ditulis (Olifia, 2021), diawal tahun 2021, PT. BANK NTT menorehkan prestasi dengan memperoleh predikat *The Big 9 Indonesia GCG Award VI 2021*, Category: BPD BUKU II Asset Rp.10 T–Rp.25 T *Economic Review*, yakni penghargaan yang dikemas secara Zoominar GCG hari Jumat, 5 Februari 2021 yang mengangkat tema “*Standardization of the implementation of sustainable GCG after the pandemic Covid-19*”. Dikarenakan Bank NTT tetap mampu mengukir prestasi sebagai 9 terbaik pada GCG Award VI 2021 tentunya Bank NTT mempunyai strategi khusus pada masa pandemi *covid 19* sehingga tetap mampu mempertahankan perusahaannya.

Menurut beberapa penelitian terdahulu, seperti penelitian yang dilakukan oleh (Mrp & Dalimunte, 2021) tentang Strategi Bank Dalam Mengatasi *Non Performing Financing* (NPF) Pada Masa Pandemi *Covid 19* (Studi Kasus Bank Sumut Capem Karya) menyatakan bahwa terdapat 5 (lima) strategi bank dalam mengatasi *Non performing Financing* (NPF) yaitu: penagihan, restrukturisasi, jual aset secara suka rela, lelang dan hapus buku. Sedangkan menurut penelitian terdahulu oleh (Habibah, 2020)

tentang Tantangan Dan Strategi Perbankan Syariah Dalam Menghadapi *Covid-19* juga terdapat 5 (lima) strategi bank dalam masa pandemi *covid-19*. Pertama, perbankan syariah melakukan mitigasi risiko dengan cara restrukturisasi pinjaman dengan memilih secara hati-hati nasabah yang layak pembiayaannya direstrukturisasi. Kedua, memilih sektor usaha yang masih eksis dan berkembang di masa pandemi. Ketiga, fokus mengembangkan *digital banking* dan *online banking*. Keempat, bank melakukan pendampingan kepada nasabahnya terutama UMKM untuk tetap bisa membayar kewajibannya. Kelima, melakukan *digital marketing*.

Berdasarkan uraian di atas PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur tetap mengukir prestasi pada masa pandemi sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Bank NTT Melayani Kredit Dalam Masa Pandemi *Covid 19*”.

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah “bagaimana strategi bank NTT melayani kredit pada masa pandemi *covid 19*?”

## TINJAUAN PUSTAKA

### KAJIAN TEORI

#### Teori Kontingensi (*Contingency Theory*)

Menurut Ghazali (2020) teori kontingensi adalah teori organisasi yang mengklaim bahwa tidak ada cara terbaik untuk mengatur korporasi, memimpin perusahaan, atau membuat keputusan. Sebaliknya, tindakan optimal adalah bergantung (tergantung) pada situasi internal dan eksternal.

#### Strategi

Menurut Sumarnas (2010) strategi merupakan tindakan yang bersifat senantiasa meningkat atau *incremental* dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang di harapkan oleh para pelanggan di masa datang. Strategi secara umum adalah proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana

agar tujuan tersebut dapat dicapai. Berdasarkan definisi-definisi tersebut mengenai pengertian strategi, terdapat dua perspektif yang diungkapkan oleh Stoner dan Wankel (2008) dalam (Jumanah, 2019), yaitu: “Strategi dapat disoroti sekarang–kurangnya dari dua perspektif yang berbeda, yaitu dari perspektif mengenai apa yang hendak dilakukan oleh sebuah organisasi dan yang kedua dari apa sesungguhnya dilakukan oleh sebuah organisasi, baik tindakannya sejak semula memang disengaja atau tidak. Dari perspektif pertama, strategi didefinisikan sebagai program yang luas untuk menentukan dan mencapai tujuan organisasi dan melaksanakan misinya. Dari perspektif yang kedua, strategi adalah pola tanggapan organisasi yang dilakukan terhadap lingkungannya sepanjang waktu”.

### **Karakteristik Strategi**

Hayes dan Wheelwright (2008:162) dalam (Jumanah, 2019) telah mengidentifikasi lima sifat pokok strategi yaitu:

#### 1. Waktu

Pada umumnya kata strategi digunakan untuk melukiskan kegiatan yang meliputi waktu dalam arti yang luas, baik waktu yang dicapai untuk melaksanakan kegiatan tersebut maupun waktu yang digunakan untuk mengamati dampaknya.

#### 2. Dampak

Akibat yang ditimbulkan karena mengikuti strategi tertentu belum terlihat jelas sekalipun dalam jangka waktu yang lama, namun dampak akhirnya akan sangat berarti.

#### 3. Pemusatan upaya

Sebuah strategi yang efektif biasanya memerlukan pemusatan kegiatan sempit, upaya, atau perhatian terhadap rentang sasaran yang sempit.

#### 4. Pola–pola keputusan

Keputusan-keputusan harus saling menunjang, mengikuti suatu pola yang konsisten.

#### 5. Daya meresap

Sebuah strategi mencakup spektrum aktivitas yang luas.

### **Strategi Pelayanan**

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa, khususnya jasa perbankan, keunggulan bersaing sering diupayakan dalam bentuk pelayanan yang unggul. Menurut Wahles (1994:230) dalam (Crissanti, 2020), strategi yang tepat dan akurat dalam kualitas layanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi keunggulan bersaing bila direncanakan dan diimplementasikan dengan tepat. Dalam jasa bank, kualitas produk yang diukur adalah kualitas layanan (Crissanti, 2020). Parasuraman, dkk (1990) dalam Crissanti (2020), kualitas pelayanan sebagai layanan yang diterima konsumen telah sesuai dengan harapan konsumen akan kualitas. Dalam hal ini, untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diterima konsumen telah sesuai dengan harapan konsumen, didapatkan melalui angket ataupun wawancara mengenai komplain konsumen (Crissanti, 2020). Hal pokok yang mendasari kualitas pelayanan adalah indikator-indikatornya yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, tanpa memandang jenis layanan. Kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan atau keinginan dengan persepsi konsumen (Parasuraman, dkk 1990) dalam(Crissanti, 2020).

Berry dan Parasuraman (1991:16) dalam (Crissanti, 2020) menyatakan terdapat lima dimensi atau ukuran kualitas jasa atau pelayanan, yaitu: *tangible* (fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (kepastian), dan *emphaty* (empati). Lima dimensi dalam kualitas layanan yaitu *tangible* (fisik) yaitu menyangkut lingkungan fisik dan gambaran fisik dari suatu jasa dalam hal ini misalnya, kondisi gedung, peralatan yang disediakan, lahan parkir, serta penampilan dari para karyawan (Crissanti, 2020). *Reliability* (kehandalan) menyangkut konsistensi dari performance dan dapat dipercaya, misalnya kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen(Crissanti, 2020). *Responsiveness* (cepat tanggap) menyangkut kemauan atau kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan, hal ini dapat juga menyangkut ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan (Crissanti, 2020). *Assurance* (kesiapan) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, kemampuan

para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan dan yang terakhir *emphaty* (empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan serta kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan (Crissanti, 2020).

### **Strategi Pelayanan Perbankan**

Lovelock dalam (Andespa, 2016), kualitas pelayanan sebagai: kualitas adalah derajat keunggulan yang dimaksudkan, dan pengendalian variabilitas dalam mencapai keunggulan itu, dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, sedangkan Musselmen dalam (Andespa, 2016), kualitas pelayanan sebagai: layanan pelanggan dan tingkat kualitas adalah sejauh mana layanan memenuhi spesifikasi manajemen dan harapan pelanggan.

### **Kredit**

Menurut Kent (1990) dalam Abdullah dan Wahjusaputri (2018), kredit adalah hak untuk menerima pembayaran kewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu diminta, atau pada waktu yang akan datang, karena penyerahan barang-barang sekarang.

Pengertian pinjaman (kredit) menurut undang-undang republik Indonesia nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga (Yasman & Afriyeni, 2019).

### **Pelayanan Kredit**

Penilaian seluruh aspek dikenal dengan nama studi kelayakan usaha yang sering digunakan untuk proyek-proyek yang bernilai besar dan dalam jangka panjang. Aspek-aspek yang dinilai terdiri dari:

- a. Aspek Yuridis/Hukum
- b. Aspek Pemasaran
- c. Aspek Keuangan
- d. Aspek Teknis/Operasi

- e. Aspek Sosial Ekonomi
- f. Aspek Amdal

Menurut Abdullah dan Wahjusaputri (2018:120) perbedaan prosedur pemberian dan penilaian kredit oleh dunia perbankan secara umum antar bank yang satu dengan bank lainnya terletak pada tujuan bank tersebut serta persyaratan yang ditetapkannya dengan pertimbangan masing-masing. Prosedur pemberian kredit secara umum dapat dibedakan antara pinjaman perseorangan dengan pinjaman oleh suatu badan hukum, kemudian ditinjau dari segi tujuannya apakah untuk konsumtif atau produktif. Secara umum akan dijelaskan prosedur pemberian kredit oleh badan hukum sebagai berikut:

- a. Berkas-berkas
- b. Penyelidikan Berkas Pinjaman
- c. Wawancara
- d. Di Tempat
- e. Keputusan-Kredit
- f. Penandatanganan Akta Kredit
- g. Realisasi Kredit

Menurut Abdullah dan Wahjusaputri (2018:123) sepandai-pandainya menganalisis setiap permohonan kredit, kemungkinan kredit tersebut mengalami kemacetan masih ada. Hal ini disebabkan oleh dua unsur sebagai berikut:

- a. Pihak Perbankan
- b. Pihak Nasabah

Pihak bank perlu melakukan penyelamatan kredit macet, sehingga tidak akan menimbulkan kerugian. Penyelamatan yang dilakukan bisa dengan memberikan keringanan berupa jangka waktu pengembalian terutama bagi kredit yang mengalami musibah. Menurut Abdullah dan Wahjusaputri (2018:123) penyelamatan terhadap kredit macet dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. *Rescheduling*
- b. *Reconditioning*
- c. *Restructuring*
- d. Kombinasi
- e. Penyitaan Jaminan

### **Pandemi Covid 19**

Menurut (Radhitya dkk., 2020) pandemi merupakan sebuah epidemi yang menyebar ke beberapa negara atau benua, dan pada umumnya menjangkiti banyak orang. Dunia

mengalami permasalahan penyebaran pandemi *covid 19*. Corona Virus Disease (*COVID-19*) adalah penyakit menular yang disebabkan oleh coronavirus versi baru yang ditemukan pada akhir 2019 lalu sebagian besar gangguan yang dialami oleh individu yang terinfeksi virus *COVID-19* akan mengalami penyakit pernapasan ringan hingga sedang dan sembuh tanpa memerlukan perawatan khusus (Sampurno dkk., 2020). Persentase penularannya lebih cenderung pada individu usia lanjut dan mereka yang memiliki riwayat masalah medis seperti kardiovaskular, diabetes, penyakit pernapasan kronis, dan kanker. di mana lebih cenderung mengembangkan infeksi virus *COVID-19* menjadi penyakit yang lebih serius (Sampurno dkk., 2020).

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang berfokus pada strategi bank NTT melayani kredit pada masa pandemi *covid 19*. Jenis data yang di gunakan adalah data kualitatif dan kuantitatif dengan sumber data yang di gunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan pada empat divisi kredit Bank NTT.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis data triangulasi dan teknik analisis data interaktif miles dan huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Adapun strategi bank NTT yang dapat dilakukan selama pandemi *covid 19* yaitu: 1) Bank harus mengelola mitigasi risiko dengan tepat. Pada masa pandemi *covid 19* pemberian kredit dilakukan dengan lebih hati-hati dibanding sebelum pandemi *covid 19* dengan cara restrukturisasi kredit dengan memilih secara hati-hati debitur yang pembiayaannya layak direstrukturisasi serta melakukan *mapping* pada debitur. Hal ini sesuai dengan strategi yang disampaikan Habibah (2020) berkaitan strategi bank di masa pandemi *covid 19*. 2) Sektor usaha yang terdampak pandemi

*covid 19* (*red line business*) seperti perhotelan dan transportasi dibatasi dulu untuk sementara. Lebih difokuskan/diprioritaskan pada segmen-segmen pasar yang tidak terdampak pandemi *covid 19* atau *low risk* seperti pemberian kredit pada ASN, rumah sakit dan alat medis karena tidak terdampak *covid 19* dalam hal pendapatannya. Sedangkan untuk sektor produktif difokuskan pada kontrak pekerjaan dari pemerintah pada kontraktor yang sudah ada dananya namun belum tersalurkan. Hasil penelitian ini sesuai dengan yang disampaikan Habibah (2020) menyatakan tentang menghindari sektor usaha yang terdampak dan memberi pada sektor usaha yang masih eksis. 3) *Digital banking*. Strategi yang dilakukan bank NTT juga adalah dengan membuat aplikasi b'pung *mobile* agar pelayanan dapat dilakukan secara *online* ketika realisasi baru *offline*. Hal ini sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Habibah (2020) berkaitan dengan *digital banking* yang menyatakan bahwa proses *digital banking* harus berjalan bertahap dan inisiasinya dilakukan secara terus menerus. Namun, tidak semua produk dan jasa harus menggunakan *digital banking*, terdapat bisnis inti yang masih membutuhkan fungsi oleh unsur manusia. 4) Bank NTT mewajibkan debitur pada masa restrukturisasi untuk tetap melakukan angsuran berapapun jumlahnya sehingga pada saat jatuh tempo debitur tidak diberatkan dengan tunggakan yang menumpuk. Hasil penelitian ini sesuai dengan yang disampaikan (Habibah, 2020) tentang restrukturisasi. 5) Bulan Juli 2020 bank NTT mengeluarkan skim kredit yang namanya kredit mikro merdeka dengan semboyan cepat, mudah dan murah. Cepat disini adalah pelayanannya 1 hari saja, mudah itu adalah dokumen administrasi tidak banyak persyaratan kepada calon debitur atau debitur itu kemudian tidak ada jaminan, murah itu suku bunganya 0%. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Habibah (2020) tentang bank harus inovatif dan kreatif. 6) Bank NTT melakukan pembentukan ekosistem pada debitur-debitur bank NTT agar memudahkan kegiatan bisnisnya, dengan menggunakan *off taker*. *Off taker* itu misalkan kita punya debitur petani, jadi ketika masa panen *off taker* beli semua langsung bayar saat

itu untuk langsung disalurkan pada jaringan dari *off taker*. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Habibah (2020) yang menyatakan bahwa bank dapat membantu pelaku UMKM (debitur) binaannya untuk terhubung dengan ekosistem.

Dari keenam strategi di atas dapat disimpulkan bahwa strategi *off taker*, wajib melakukan angsuran pada masa restrukturisasi dan kredit mikro merdeka lah yang paling berdampak baik pada masa pandemi *covid 19*.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian terdapat enam strategi bank NTT melayani kredit dalam masa pandemi *covid 19*. Pertama, bank NTT melakukan mitigasi risiko dengan tepat serta restrukturisasi serta *mapping* terhadap debitur yang mengajukan permohonan atau sudah dalam masa restrukturisasi. Kedua, bank NTT menghindari *red line business* dan lebih memprioritaskan kredit pada sektor yang tidak terdampak pandemi *covid 19* atau *low risk*. Ketiga, *Digital banking*, dengan membuat aplikasi b'pung *mobile*. Keempat, bank NTT juga mewajibkan debitur pada masa restrukturisasi untuk tetap melakukan angsuran berapapun jumlahnya. Kelima, bank NTT mengeluarkan skim kredit yang namanya kredit mikro merdeka. Keenam, Bank NTT melakukan pembentukan ekosistem pada debitur-debitur bank NTT agar memudahkan kegiatan bisnisnya, dengan menggunakan *off taker*.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi bank NTT, agar ditingkatkan lagi pengelolaan sektor kredit Bank NTT melalui pengembangan strategi-strategi pelayanan kredit Bank NTT dengan meningkatkan lagi pemakaian aplikasi b'pung *mobile* yang masih kurang dipakai pada kantor cabang pada daerah-daerah. Serta dari strategi yang ada dapat dikembangkan lagi menjadi lebih efektif dan efisien serta melakukan promosi agar lebih dikenal lagi oleh masyarakat luas agar semakin banyak yang tertarik dan dapat menjadi nasabah atau debitur dari bank NTT.

2. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian terhadap strategi pelayanan kredit perbankan dalam masa pandemi *covid 19* pada objek penelitian lainnya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Crissanti, I. D. (2020). Irene Dian Crissanti. *Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan Untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah Berorientasi Loyalitas Pada Bri Cabang Semarang Patimura*, 274–282.
- Fahrika, A. I., & Roy, J. (2020). *Dampak pandemi covid 19 terhadap perkembangan makro ekonomi di indonesia dan respon kebijakan yang ditempuh*. 2, 206–213.
- Habibah, N. F. (2020). Tantangan dan Strategi Perbankan Syariah dalam Menghadapi Covid-19. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah (IQTISHODIAH)*, 2(1), 1–9.
- Hanoatubun, S. (2020). Dampak Covid – 19 Terhadap Perekonomian Indonesia. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2(11), 2716–4446.
- Husen Sobana, D., Quraisyn, A., Kusumawadani, A., Hermawati, D., Layusa, N., Nurul Putri, P., Habibah, S., & Nur Agustin, W. (2021). *Analisis Risiko Operasional Bank Bri Kantor Cabang Cianjur Pada Masa Pandemi COVID-19*.
- Jumanah, N. S. dan. (2019). Strategi Peningkatan Pad Melalui Optimalisasi Pemanfaatan Barang Milik Daerah (Bmd) Pada Pemerintah Daerah Provinsi Banten Tahun Anggaran 2018. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Liu, W., Yue, X. G., & Tchounwou, P. B. (2020). Response to the COVID-19 Epidemic: The Chinese Experience and Implications for Other Countries. *International journal of environmental research and public health. International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(07), 2304-undefined.
- Martini, T., & Sari, N. (2020). *Credit Risk Management At Bank Bengkulu Main*



- Branch During Covid-19 Pandemic. 10, 29–42.*
- Mrp, S. R., & Dalimunte, A. A. (2021). Strategi Bank Dalam Mengatasi Non Performing Financing (Npf) Pada Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Bank Sumut Capem Karya). *Al Kharaj Journal Of Islamic Economics and Business, 03 Nomor 0*, 6.
- Nasution, D. A. D., Erlina, E., & Muda, I. (2020). Dampak Pandemi COVID-19 terhadap Perekonomian Indonesia. *Jurnal Benefita, 5*(2), 212. <https://doi.org/10.22216/jbe.v5i2.5313>
- Olifia. (2021). Bank NTT Juara GCG 2021, Sukses Terapkan GCG Di Manajerial Bank. *EconomicReview*.
- Radhitya, T. V., Nurwati, N., & Irfan, M. (2020). Dampak Pandemi COVID-19 Terhadap Kekerasan dalam Rumah Tangga. *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik, 2*(2), 111. <https://doi.org/10.24198/jkrk.v2i2.29119>
- Ren, L. L., Wang, Y. M., Wu, Z. Q., Xiang, Z. C., Guo, L., Xu, T., Jiang, Y. Z., Xiong, Y., Li, Y. J., Li, X. W., Li, H., Fan, G. H., Gu, X. Y., Xiao, Y., Gao, H., Xu, J. Y., Yang, F., Wang, X. M., Wu, C., ... Wang, J. W. (2020). Identification of a novel coronavirus causing severe pneumonia in human: a descriptive study. *Chinese Medical Journal, 133*(9), 1015–1024. <https://doi.org/10.1097/CM9.0000000000000722>
- RONI ANDESPA. (2016). Strategi pelayanan bank konvensional dan syariah: prioritas pelayanan fisik dan empati. *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan, 1*(2), 143–159.
- Sampurno, M. B. T., Kusumandyoko, T. C., & Islam, M. A. (2020). Budaya Media Sosial, Edukasi Masyarakat, dan Pandemi COVID-19. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I, 7*(5). <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i5.15210>
- Worldometer. (2022). *Reported Cases and Deaths by Country or Territory*. Worldometer.
- Yasman, R., & Afriyeni, A. (2019). *Prosedur Pemberian Kredit Pada Pt. Bank Pekreditan Rakyat (Bpr) Jorong Kampung Tengah (Jkt) Pariaman Cabang Padang. 7, 1–9.* <https://doi.org/10.31219/osf.io/c5ufr>