



Penyelesaian Keterlambatan Pembayaran Kredit Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Borong Kabupaten Manggarai Timur

Angelina Febriani Kade¹, Yossie M.Y. Jacob², Chatryen M. Dju Bire³

¹ Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana, Indonesia. E-mail: angelinafebrianikade@gmail.com

² Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana, Indonesia. E-mail: yossiejacob@staf.undana.ac.id

³ Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana, Indonesia. E-mail: chatryen.bire@staf.undana.ac.id

*Penulis Korespondensi

Abstract: This study analyzes the obstacles and efforts to overcome late credit payments at BRI KCP Borong, East Manggarai Regency, using empirical legal research methods and a descriptive qualitative approach. The results of the study identified two groups of factors causing delays: (1) internal factors, including an ineffective monitoring system, complicated restructuring procedures, lack of customer education, and technical disruptions; (2) external factors in the form of business competition, emergencies, economic fluctuations, customer characteristics, and inappropriate use of credit. BRI KCP Borong implements a comprehensive strategy through preventive efforts (strict feasibility analysis, education, and digital services) and repressive efforts (gradual collection, restructuring, mediation, and litigation). The research findings indicate that a gradual approach in accordance with the Banking Law and the Civil Code can balance the protection of the rights of both parties, although the recording of OJK's SLIK remains a serious consequence for customers. This study recommends strengthening the synergy between improving the bank's internal system, increasing customer capacity, and improving regulations in order to create a more responsive and fair banking system.

Keywords: Contract Law, Bank, Late Credit Payments

1. Pendahuluan

Perjanjian merupakan kesepakatan yang dibuat antara dua pihak atau lebih, yang menciptakan hak dan kewajiban yang mengikat secara hukum. Dalam konteks perjanjian, para pihak setuju untuk melakukan atau tidak melakukan tindakan tertentu, dan kesepakatan tersebut dapat dicatat baik secara tertulis maupun lisan. Perjanjian dapat mencakup berbagai aspek kehidupan, seperti bisnis, sewa-menyewa, kerja sama, jual beli, dan lainnya.¹ Unsur-unsur penting dalam perjanjian meliputi kesepakatan bersama, kemampuan hukum dari setiap pihak, objek perjanjian yang jelas, serta alasan yang sah dan tidak bertentangan dengan hukum.² Bersamaan dengan konsep perjanjian, bank juga memiliki peranan yang sangat penting dalam dunia keuangan masyarakat. Bank adalah lembaga keuangan yang bertugas menerima simpanan dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut kembali dalam bentuk pinjaman atau kredit, serta layanan keuangan lainnya.³ Berbagai layanan yang ditawarkan bank antara lain tabungan, giro, deposito, transfer uang, dan pembayaran. Bank berfungsi vital dalam perekonomian dengan menyediakan likuiditas, memfasilitasi transaksi pembayaran, dan mendukung

¹ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: PT Intermasa, 1982) 5.

² Pasal 1320, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* [KUHPerdata].

³ Pasal 2 ayat (1), *Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan*.

pertumbuhan ekonomi melalui pemberian kredit. Ada berbagai jenis bank, seperti bank sentral, bank komersial, bank investasi, dan bank syariah, yang masing-masing memiliki fungsi serta peran khusus dalam sistem keuangan. Fungsi utama bank adalah sebagai perantara antara individu atau perusahaan yang memiliki surplus dana dengan mereka yang membutuhkan pinjaman. Dalam menjalankan tugasnya, bank menawarkan beragam layanan keuangan yang mencakup penyimpanan uang, pemberian kredit, memfasilitasi transaksi pembayaran, serta menyediakan opsi investasi.⁴ Salah satu ciri khas bank adalah kemampuannya untuk mengumpulkan dana dari masyarakat dalam berbagai bentuk simpanan, mulai dari simpanan giro, tabungan, hingga deposito. Seiring dengan perkembangan teknologi, peran bank juga semakin meluas dengan menghadirkan layanan keuangan yang lebih inovatif dan mudah diakses. Penggunaan teknologi informasi memudahkan bank untuk menawarkan layanan perbankan daring, yang memungkinkan nasabah bertransaksi secara fleksibel dan efisien melalui perangkat digital.⁵

Dalam mendukung kegiatan ekonomi masyarakat, bank juga berperan dalam penyediaan layanan kredit, yang memungkinkan individu, bisnis, dan entitas lainnya mendapatkan dana yang dibutuhkan dengan janji untuk mengembalikannya dalam jangka waktu tertentu sesuai perjanjian. Kredit bank adalah salah satu layanan utama yang ditawarkan, yang memberikan kesempatan bagi individu atau bisnis untuk meminjam dana dengan kewajiban untuk membayar kembali dalam jangka waktu yang telah disepakati beserta bunga yang berlaku. Perjanjian kredit biasanya mencakup ketentuan mengenai jangka waktu, jaminan, dan jenis kredit yang diberikan. Sayangnya, tidak semua nasabah dapat memenuhi kewajibannya dalam mengembalikan pinjaman sesuai dengan kesepakatan.⁶ Terkadang, beberapa nasabah mengalami kesulitan dalam melunasi hutangnya, yang mungkin disebabkan oleh syarat-syarat dalam perjanjian yang terasa memberatkan. Ketika hal ini terjadi, nasabah tersebut telah melakukan wanprestasi atau ingkar janji, yang berarti mereka tidak memenuhi kewajibannya sebagai debitur terhadap kreditur. Kredit bank sangat berperan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dengan memberikan akses kepada individu dan bisnis untuk melakukan investasi, konsumsi, dan ekspansi. Namun, seperti halnya dengan layanan keuangan lainnya, penggunaan kredit juga mengandung risiko yang harus dikelola dengan bijak oleh bank. Salah satu risiko utama dalam pemberian kredit adalah risiko kredit, yaitu potensi bahwa peminjam tidak dapat membayar kembali pinjaman sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.⁷ Untuk mengelola risiko ini, bank melakukan evaluasi kredit yang teliti terhadap calon peminjam, termasuk penilaian kemampuan mereka dalam membayar kembali pinjaman serta analisis terhadap jaminan atau agunan yang diajukan. Meskipun telah dilakukan evaluasi yang cermat, keterlambatan pembayaran kredit masih bisa terjadi. Situasi ini muncul ketika peminjam tidak mampu memenuhi kewajiban pembayaran angsuran sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dalam perjanjian kredit. Berbagai faktor

⁴ Frederic S. Mishkin, *The Economics of Money, Banking, and Financial Markets*, 12th ed. (New York: Pearson, 2018)115.

⁵Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers, 2020, 30.

⁶ Dendawijaya, *Manajemen Perbankan*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009) 78.

⁷ Peter S. Rose, *Bank Management and Financial Services*. (New York: McGraw-Hill, 2002) 156.

dapat menjadi penyebab keterlambatan tersebut, seperti masalah keuangan pribadi, perubahan kondisi pasar, atau bahkan kejadian tak terduga seperti bencana alam.⁸

Hal serupa juga terjadi di Bank KCP Borong di Kabupaten Manggarai Timur. Dalam konteks pelaksanaan perjanjian kredit, keterlambatan pembayaran merupakan isu yang perlu mendapat perhatian serius. Ketidakmampuan peminjam untuk membayar tepat waktu dapat mengganggu arus kas bank dan meningkatkan risiko kredit. Keterlambatan ini tidak hanya menciptakan tantangan bagi lembaga keuangan, tetapi juga dapat merusak hubungan antara bank dan nasabah. Oleh karena itu, sangat penting bagi bank untuk memahami penyebab utama keterlambatan pembayaran kredit ini dan mengambil langkah-langkah yang tepat agar dapat mengatasi masalah tersebut secara efektif. Dengan demikian, diharapkan dapat meminimalisir dampak negatif yang mungkin timbul.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah sebuah studi hukum empiris yang dilaksanakan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Borong, yang terletak di Kabupaten Manggarai Timur. Fokus utama dari penelitian ini adalah menganalisis pelaksanaan perjanjian kredit serta penyelesaian masalah keterlambatan pembayaran.⁹ Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang memadukan data primer dan sekunder, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif.¹⁰ Mengingat lingkup penelitian yang terbatas, peneliti menerapkan teknik sampling jenuh, di mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui dua metode utama: pertama, wawancara semi-terstruktur dengan panduan wawancara yang telah disiapkan sebelumnya, dan kedua, studi dokumen yang mencakup analisis terhadap perjanjian kredit, laporan kredit macet, serta peraturan perundang-undangan yang relevan, seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) dan Undang-Undang Perbankan. Data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan pihak-pihak yang terkait, seperti pegawai bank dan debitur, yang memberikan informasi berdasarkan pengalaman serta praktik nyata di lapangan. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui penelaahan literatur hukum, jurnal ilmiah, serta penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik perjanjian kredit dan penyelesaian sengketa perbankan. Proses analisis data dilakukan dengan langkah-langkah sistematis, mulai dari pengeditan data, pengkodean, hingga interpretasi data dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola dan tema yang berkaitan dengan hambatan dalam pelaksanaan perjanjian kredit serta mekanisme penyelesaian sengketa kredit di BRI KCP Borong. Temuan dari penelitian ini kemudian disajikan secara deskriptif, dengan penekanan pada aspek hukum dan praktik perbankan yang terjadi di lapangan.¹¹

⁸ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006) 112.

⁹ Restu, H., Saputra Marwan Indra, dan Triyono Aris, *Metode Penelitian*. (Rengat: Deepublish, 2021) 4.

¹⁰ Jonaedi Efendi dan Prasetijo Rijadi, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. (Jakarta: Kencana, 2022) 106.

¹¹ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2022) 112.

3. Hambatan dalam pelaksanaan perjanjian kredit di Bank Rakyat Indonesia KCP Borong Kabupaten Manggarai Timur

Dalam melaksanakan perjanjian kredit di BRI KCP Borong, keterlambatan pembayaran kredit menjadi salah satu masalah yang sering muncul. Hasil wawancara dengan berbagai nasabah dan pihak bank mengungkapkan berbagai hambatan yang berkontribusi pada situasi ini. Bapak AKDM, salah satu nasabah, menyampaikan bahwa meskipun bank memiliki sistem pemantauan untuk memantau status pembayaran kredit, efektivitas sistem tersebut dalam mengingatkan nasabah tentang jatuh tempo seringkali kurang optimal. Akibatnya, risiko keterlambatan pembayaran semakin meningkat, terutama ketika bank gagal mengantisipasi potensi gagal bayar lebih awal.¹² Selain itu, Bapak AH juga menyoroti bahwa ketika nasabah mengalami kesulitan finansial dan memerlukan restrukturisasi kredit, prosedur yang harus dilalui sering kali terlalu rumit dan memakan waktu. Proses persetujuan yang lambat ini dapat menambah beban nasabah, sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam pembayaran.¹³ Ibu EKM menambahkan bahwa kurangnya edukasi dan pendampingan dari pihak bank menjadi kendala lainnya. Banyak nasabah yang tidak sepenuhnya memahami kewajiban dan konsekuensi dari keterlambatan pembayaran.¹⁴ Ibu HN menggarisbawahi pentingnya peran aktif bank dalam memberikan edukasi mengenai kewajiban pembayaran tepat waktu, karena tanpa edukasi yang memadai, nasabah cenderung kurang disiplin dalam mengelola pinjaman mereka.¹⁵

Di sisi lain, Ibu EM menyampaikan bahwa gangguan pada sistem perbankan, seperti masalah jaringan atau kesalahan transaksi, dapat menjadi penghalang bagi nasabah yang menggunakan metode pembayaran digital.¹⁶ Ibu YA juga menambahkan bahwa masalah teknis ini dapat menyebabkan keterlambatan yang signifikan bagi nasabah.¹⁷ Dari perspektif nasabah, Ibu JH mengungkapkan tantangan yang dihadapi dalam persaingan usaha yang ketat. Jika produk yang ditawarkan lebih mahal dibandingkan pesaing atau strategi pemasaran tidak efektif, pendapatan usaha bisa menurun, sehingga menyulitkan nasabah untuk memenuhi kewajiban pembayaran kredit.¹⁸ Ibu MKU mencatat bahwa kejadian tak terduga, seperti sakit atau kecelakaan, juga dapat mengganggu kemampuan untuk membayar tepat waktu.¹⁹ Selain itu, Ibu MK menambahkan bahwa biaya darurat sering kali mengalihkan dana yang seharusnya digunakan untuk pembayaran.²⁰ Ibu H juga mengingatkan bahwa perubahan ekonomi makro, seperti inflasi dan kenaikan harga barang, memengaruhi daya beli masyarakat. Ketika biaya hidup meningkat sedangkan pendapatan tetap atau bahkan menurun, nasabah akan menghadapi kesulitan dalam memenuhi kewajiban angsuran mereka.²¹ Bapak MPA, yang menjabat sebagai

¹² Wawancara dengan bapak AKDM selaku nasabah di BRI KCP Borong, tanggal 8 Juli 2024.

¹³ Wawancara dengan bapak AH selaku nasabah di BRI KCP Borong, tanggal 8 Juli 2024.

¹⁴ Wawancara dengan Ibu EKM selaku nasabah di BRI KCP Borong, tanggal 9 Juli 2024.

¹⁵ Wawancara dengan Ibu HN selaku nasabah di BRI KCP Borong, tanggal 9 Juli 2024.

¹⁶ Wawancara dengan Ibu EM selaku nasabah di BRI KCP Borong, tanggal 10 Juli 2024.

¹⁷ Wawancara dengan Ibu YA selaku nasabah di BRI KCP Borong, tanggal 10 Juli 2024.

¹⁸ Wawancara dengan Ibu JH selaku nasabah di BRI KCP Borong, tanggal 11 Juli 2024.

¹⁹ Wawancara dengan Ibu MKU selaku nasabah di BRI KCP Borong, tanggal 15 Juli 2024.

²⁰ Wawancara dengan Ibu MK selaku nasabah di BRI KCP Borong, tanggal 15 Juli 2024.

²¹ Wawancara dengan Ibu H selaku nasabah di BRI KCP Borong, tanggal 16 Juli 2024.

Relationship Manager di sektor UKM, menekankan bahwa karakter nasabah yang kurang bertanggung jawab juga menjadi hambatan besar. Ketidakpatuhan dalam memenuhi kewajiban pembayaran sesuai kesepakatan dapat menimbulkan masalah dalam pengelolaan keuangan bank. Ia juga menjelaskan bahwa sering terjadi pemakaian kredit yang tidak sesuai dengan tujuan awal. Jika dana kredit dialokasikan untuk kebutuhan konsumtif alih-alih untuk modal kerja, hal ini bisa memicu kesulitan dalam pembayaran kembali. Lebih dari itu, Bapak MPA menegaskan bahwa bencana alam dan musibah lainnya merupakan faktor yang sulit dihindari dan dapat berdampak serius bagi nasabah dalam memenuhi kewajiban mereka.²²

Dalam wawancara terkait pelaksanaan perjanjian kredit di BRI KCP Borong, Kabupaten Manggarai Timur, terungkap bahwa keterlambatan pembayaran kredit merupakan salah satu masalah yang sering dihadapi, baik oleh pihak bank maupun nasabah. Penulis menyimpulkan bahwa keterlambatan ini dapat disebabkan oleh berbagai hambatan, baik yang berasal dari bank (faktor internal) maupun dari nasabah (faktor eksternal). Berikut ini adalah penjelasan lebih rinci mengenai faktor-faktor tersebut:

1) Faktor Internal

Faktor internal merupakan kendala yang bersumber dari dalam institusi perbankan yang dapat memengaruhi kelancaran proses pembayaran kredit oleh nasabah. Beberapa faktor yang berkontribusi terhadap masalah ini antara lain:

a) Sistem Pemantauan Kredit yang Kurang Efektif

Meskipun bank memiliki sistem pemantauan untuk mengawasi status pembayaran kredit, seringkali sistem ini tidak berfungsi secara optimal dalam mengingatkan nasabah tentang jatuh tempo. Hal ini meningkatkan risiko keterlambatan. Selain itu, kelemahan dalam pengawasan kredit juga dapat mengakibatkan bank tidak mampu mengantisipasi potensi gagal bayar.

b) Prosedur Restrukturisasi Kredit yang Rumit

Ketika nasabah menghadapi kesulitan keuangan dan memerlukan restrukturisasi kredit, prosedur yang harus dilalui sering kali kompleks dan memakan waktu. Akibatnya, proses persetujuan yang lama dapat meningkatkan beban nasabah, yang berujung pada keterlambatan pembayaran.

c) Kurangnya Penyuluhan dan Pendampingan kepada Nasabah

Tidak semua nasabah memahami sepenuhnya tanggung jawab dan konsekuensi dari keterlambatan pembayaran kredit. Jika pihak bank tidak aktif memberikan edukasi tentang pentingnya pembayaran tepat waktu, nasabah cenderung tidak disiplin dalam pengelolaan kredit.

d) Gangguan pada Sistem Perbankan

Masalah teknis, seperti gangguan jaringan atau kesalahan dalam sistem transaksi, dapat menghalangi proses pembayaran kredit, terutama bagi nasabah yang memanfaatkan metode pembayaran digital atau transfer otomatis.

2) Faktor Eksternal

²² Wawancara dengan bapak MPA selaku kreditur bagian RM SME (*Relationship Manager Small Medium Enterprise*) di BRI KCP Borong, tanggal 17 Juli 2024.

Faktor eksternal adalah hambatan yang berasal dari nasabah atau lingkungan luar yang berdampak pada kelancaran pembayaran kredit. Beberapa faktor utama yang menyebabkan keterlambatan pembayaran dari sisi nasabah antara lain:

a) Persaingan Usaha yang Ketat

Nasabah sering menghadapi tantangan berat akibat persaingan bisnis yang ketat. Faktor-faktor seperti harga produk yang lebih tinggi dibandingkan pesaing, strategi pemasaran yang kurang efektif, atau produk yang tidak sesuai dengan kebutuhan pasar dapat menurunkan pendapatan, sehingga nasabah kesulitan dalam membayar kredit.

b) Faktor Kesehatan atau Keadaan Darurat

Situasi tak terduga, seperti sakit, kecelakaan, atau bencana lain, dapat mengganggu kemampuan nasabah dalam melakukan pembayaran tepat waktu. Biaya yang diperlukan untuk menghadapi keadaan darurat sering kali mengurangi dana yang tersedia untuk memenuhi kewajiban pembayaran kredit.

c) Perubahan Kondisi Ekonomi Makro

Faktor eksternal seperti peningkatan harga barang, inflasi, atau kebijakan ekonomi pemerintah yang memengaruhi daya beli masyarakat juga dapat berkontribusi terhadap keterlambatan pembayaran kredit. Jika biaya hidup meningkat sementara pendapatan tetap atau menurun, nasabah akan kesulitan memenuhi angsuran mereka.

d) Karakter Nasabah yang Kurang Baik

Salah satu kendala yang sering muncul adalah karakter nasabah yang kurang bertanggung jawab. Hal ini terlihat dari ketidakpatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban pembayaran angsuran sesuai dengan perjanjian kredit. Beberapa nasabah terlambat membayar atau bahkan lalai dalam melunasi utang, yang dapat menimbulkan masalah bagi pengelolaan keuangan pihak kreditur.

e) Penggunaan Kredit Tidak Sesuai Tujuan Awal

Terkadang, nasabah menggunakan kredit untuk tujuan yang tidak sesuai dengan kesepakatan awal, yang dapat mempengaruhi kemampuan mereka dalam melakukan pembayaran tepat waktu. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang berbagai faktor ini, diharapkan pihak bank dan nasabah dapat bekerja sama untuk mencegah keterlambatan pembayaran kredit di masa depan. Salah satu kendala yang kerap dihadapi adalah ketika nasabah menggunakan dana kredit untuk tujuan yang berbeda dari rencana semula. Contohnya, kredit yang seharusnya dialokasikan untuk modal kerja justru digunakan untuk kebutuhan konsumtif atau investasi lainnya. Selain itu, faktor bencana alam dan musibah lainnya juga menjadi hambatan yang sulit dihindari. Bencana seperti kebakaran, banjir, gempa bumi, dan kejadian-kejadian tak terduga lainnya dapat mengganggu rencana yang telah dibuat.

Dalam konteks ini, peneliti mengamati keterlambatan pembayaran kredit di BRI KCP Borong yang dapat dianalisis berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang kemudian diperbarui oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, serta Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata. Terdapat faktor internal, seperti sistem pemantauan kredit yang kurang efektif dan prosedur restrukturisasi yang kompleks, yang menunjukkan pentingnya bank dalam memenuhi kewajiban memberikan layanan yang

responsif dan transparan kepada nasabah. Sesuai dengan peraturan dalam undang-undang perbankan, bank seharusnya mampu mengelola risiko kredit dengan baik, sehingga keterlambatan yang disebabkan oleh gangguan sistem atau kurangnya edukasi kepada nasabah dapat diminimalisasi. Di sisi lain, faktor eksternal seperti ketatnya persaingan pasar dan perubahan kondisi ekonomi makro juga menunjukkan bahwa debitur memiliki tanggung jawab untuk mengelola usaha mereka dengan efektif. Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata menegaskan bahwa setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Hal ini menandakan bahwa bank dan nasabah harus menjalin komunikasi yang terbuka mengenai kesulitan yang dihadapi. Oleh karena itu, pemahaman yang jelas tentang hak dan kewajiban kedua belah pihak sangat penting untuk mengurangi risiko keterlambatan dalam pembayaran kredit.

4. Upaya yang dilakukan Bank Rakyat Indonesia KCP Borong dalam penyelesaian keterlambatan pembayaran kredit

Terdapat beberapa langkah hukum yang dapat diambil oleh BRI KCP Borong di Kabupaten Manggarai Timur untuk menyelesaikan masalah keterlambatan pembayaran kredit. Langkah-langkah tersebut dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu upaya preventif (pencegahan) dan upaya represif (penindakan), yang akan dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut:

1) Upaya preventif

Pendekatan preventif bertujuan untuk mengurangi risiko keterlambatan pembayaran kredit sebelum hal tersebut terjadi. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti melalui wawancara dengan kepala bank, Bapak RRP, terdapat beberapa langkah yang dapat diambil oleh BRI KCP Borong, antara lain:

a. Peningkatan edukasi dan fasilitas transaksi nasabah

1) Analisis kelayakan kredit yang ketat

- a) Sebelum memberikan persetujuan terhadap permohonan kredit, bank perlu melakukan analisis menyeluruh mengenai kemampuan finansial nasabah.
- b) Proses penilaian kredit harus melibatkan pertimbangan terhadap riwayat keuangan, stabilitas pendapatan, serta potensi risiko gagal bayar.
- c) Selain itu, bank juga harus menetapkan batas kredit yang sesuai dengan kemampuan nasabah, agar tidak memberatkan mereka dengan beban pembayaran yang berlebihan.

2) Meningkatkan kepemilikan saldo minimum

Setiap nasabah diharuskan untuk mempertahankan saldo minimum di rekening tabungan mereka, yang minimal sama dengan jumlah satu kali angsuran bulanan yang harus dibayar.

3) Peningkatan edukasi dan fasilitas transaksi nasabah

Nasabah mendapatkan pemahaman tentang pentingnya melakukan transaksi aktif di rekening simpanan mereka. Sebagai langkah pendukung, disarankan bagi nasabah untuk memanfaatkan layanan perbankan digital, seperti aplikasi BRIMO atau fasilitas Automatic Funds Transfer (AFT). Dengan mengaktifkan

fasilitas ini, pembayaran angsuran pinjaman akan secara otomatis didebit dari rekening tabungan nasabah pada tanggal jatuh tempo.

- 4) Perkuat hubungan dengan nasabah
 - a) Membangun hubungan komunikasi yang baik antara bank dan nasabah agar dapat memahami kondisi keuangan mereka dengan lebih baik.
 - b) Memberikan fleksibilitas dalam penyusunan jadwal pembayaran yang disesuaikan dengan kondisi keuangan nasabah, contohnya menyesuaikan dengan siklus pendapatan mereka.
 - c) Menerapkan sistem pelayanan pelanggan yang responsif untuk menangani pertanyaan dan kesulitan yang dihadapi oleh nasabah.²³

2) Upaya represif

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan kreditur di bagian RM SME (Relationship Manager Small Medium Enterprises), yaitu Ibu KTJ, peneliti membagi upaya represif menjadi dua kategori: upaya non-litigasi dan upaya litigasi. Penjelasan mengenai kedua upaya tersebut akan disampaikan sebagai berikut:

a. Upaya non-litigasi

Dalam upaya Non-Litigasi, ada beberapa hal penting yang perlu kita ketahui mengenai tindakan yang akan dilakukan ketika terjadi keterlambatan pembayaran kredit, sebagai berikut:

1) Melakukan penagihan berkala

Langkah pertama dalam mengatasi keterlambatan pembayaran adalah dengan melakukan penagihan secara rutin. Tim penagihan dapat melakukan kunjungan langsung kepada nasabah atau debitur untuk lebih memahami alasan di balik keterlambatan tersebut.

2) Agunan atau jaminan kredit wajib diikat secara sah

Untuk mendukung proses ini, semua agunan atau jaminan kredit harus diikat secara sah dan formal sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Contohnya, jika nasabah menyerahkan Sertifikat Hak Milik (SHM) sebagai jaminan, maka agunan tersebut harus diikat dengan Hak Tanggungan melalui notaris yang berwenang. Begitu pula, jika agunan yang diberikan adalah Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), jaminan tersebut akan diikat menggunakan Fidusia Electronic Office (FEO). Proses pengikatan ini memberikan landasan hukum yang kuat bagi lembaga keuangan untuk mengeksekusi jaminan jika nasabah tidak memenuhi kewajibannya.

3) Restrukturisasi kredit

Restrukturisasi kredit adalah salah satu langkah penting yang diambil oleh lembaga keuangan untuk membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban pembayaran. Tujuan utama dari kebijakan ini adalah untuk menyelamatkan kredit yang bermasalah, terutama bagi debitur yang terdampak penurunan kinerja usaha akibat berbagai faktor, seperti perubahan kondisi pasar, bencana alam, atau tantangan ekonomi lainnya. Melalui proses restrukturisasi, lembaga keuangan melakukan penyesuaian terhadap ketentuan

²³ Wawancara dengan bapak RRP selaku kepala bank di BRI KCP Borong, tanggal 20 juli 2024.

kredit yang sebelumnya telah disepakati, dengan harapan agar beban pembayaran menjadi lebih sesuai dengan kemampuan nasabah. Beberapa kebijakan yang sering diterapkan dalam proses restrukturisasi antara lain:

a) Penurunan suku bunga

Salah satu langkah yang umum diambil adalah menurunkan suku bunga kredit. Dengan suku bunga yang lebih rendah, beban cicilan bulanan bagi nasabah dapat menurun, sehingga mereka memiliki kesempatan lebih besar untuk melunasi kewajibannya tepat waktu. Langkah ini juga bertujuan untuk memberikan nasabah keleluasaan dalam memperbaiki arus kas usaha mereka.

b) Perpanjangan jangka waktu kredit

Selain penurunan suku bunga, lembaga keuangan juga memiliki opsi untuk memperpanjang jangka waktu kredit. Perpanjangan ini disesuaikan dengan kemampuan keuangan nasabah, sehingga tenor kredit dapat lebih fleksibel. Dengan cicilan yang lebih ringan berkat perpanjangan waktu, nasabah diharapkan dapat lebih mudah memenuhi kewajiban pembayaran mereka, sekaligus mengurangi risiko kegagalan dalam proses restrukturisasi. Restrukturisasi kredit ini tidak hanya memberikan keuntungan bagi nasabah yang tengah mengalami kesulitan, tetapi juga berperan positif bagi lembaga keuangan itu sendiri.

4) Negosiasi dan mediasi antara Bank dan Kreditur

Proses negosiasi antara bank dan debitur memiliki beberapa tujuan utama yang penting. Pertama, negosiasi ini bertujuan untuk menyesuaikan skema pembayaran kredit agar lebih sesuai dengan kondisi finansial debitur saat ini. Kedua, melalui proses negosiasi, bank berharap dapat meminimalisir risiko kerugian yang mungkin timbul akibat adanya kredit bermasalah. Ketiga, negosiasi diharapkan dapat mencegah tindakan penyitaan aset atau konsekuensi hukum lain yang dapat merugikan kedua belah pihak, baik bank sebagai kreditur maupun debitur itu sendiri. Tahapan proses negosiasi umumnya diawali dengan pengajuan permohonan resmi dari debitur yang mengalami kendala keuangan kepada bank untuk melakukan peninjauan ulang terhadap pembayaran kreditnya. Setelah permohonan tersebut diterima, bank akan melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kondisi keuangan debitur, termasuk menganalisis sumber pendapatan dan riwayat pembayaran yang telah dilakukan sebelumnya. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, bank akan menawarkan beberapa alternatif solusi yang mungkin, seperti perpanjangan jangka waktu kredit (rescheduling) untuk meringankan cicilan, penurunan suku bunga dalam kondisi tertentu yang disepakati, atau bahkan penghapusan atau pengurangan denda keterlambatan sesuai dengan kebijakan dan regulasi yang berlaku di bank tersebut.

5) Catatan kredit buruk (SLIK Merah) di Bank Indonesia

Salah satu efek jangka panjang yang paling mencolok bagi debitur yang terlambat dalam membayar kredit adalah tercatatnya riwayat kredit yang buruk di dalam Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) yang dikelola oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Sistem ini berfungsi sebagai pusat data yang

mencatat seluruh riwayat kredit seseorang di berbagai lembaga keuangan. Ketika seorang nasabah mengalami keterlambatan pembayaran selama periode tertentu (biasanya lebih dari 90 hari) tanpa menunjukkan upaya penyelesaian yang memadai, identitas mereka termasuk Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan data Kartu Tanda Penduduk (KTP) secara otomatis akan terdaftar dalam database SLIK dengan status merah, yang menandakan kredit macet. Status ini membawa konsekuensi serius bagi kondisi finansial debitur di masa depan, terutama dalam hal akses ke layanan perbankan dan keuangan. Pertama, debitur akan menghadapi kesulitan yang ekstrem, bahkan mungkin tidak dapat sama sekali, dalam mengajukan pinjaman baru, baik di bank lain maupun di lembaga keuangan non-bank. Kedua, meskipun ada lembaga keuangan yang bersedia mempertimbangkan pengajuan kredit, catatan buruk ini akan tetap menjadi pertimbangan negatif yang signifikan dalam evaluasi kelayakan kredit, sehingga peluang untuk disetujui atau memperoleh persyaratan yang menguntungkan sangat berkurang. Selain itu, status kredit yang buruk ini umumnya akan bertahan dalam sistem selama 5 tahun setelah pelunasan, yang berarti akan terus mempengaruhi kemampuan finansial debitur dalam jangka waktu yang cukup lama.

6) Kesepakatan baru

Ketika bank dan debitur berhasil mencapai kesepakatan melalui proses negosiasi, sebuah perjanjian baru akan dibuat sebagai dasar hukum untuk pelaksanaan skema pembayaran kredit yang telah dimodifikasi. Perjanjian ini memuat semua ketentuan baru yang disetujui bersama, termasuk jadwal pembayaran, jumlah cicilan, dan syarat khusus lainnya. Namun, jika negosiasi tidak menghasilkan solusi yang memuaskan bagi kedua pihak, langkah mediasi bisa dipilih sebagai alternatif penyelesaian sengketa. Mediasi merupakan mekanisme penyelesaian konflik yang melibatkan pihak ketiga yang netral, bertujuan untuk mencegah escalasi perselisihan antara bank dan debitur. Proses ini diarahkan untuk menemukan solusi yang fair dan berimbang, tanpa merugikan kepentingan dasar kedua belah pihak, serta menghindari proses hukum formal yang dapat memperburuk kondisi keuangan debitur dan menambah beban biaya ekonomi bagi kedua pihak. Dalam dunia perbankan, mediasi juga berfungsi sebagai bentuk perlindungan bagi konsumen dan upaya untuk menjaga aset produktif bank. Proses mediasi umumnya dilakukan dalam empat tahap utama. Tahap pertama meliputi penunjukan mediator independen, yang dapat berasal dari lembaga khusus seperti Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) atau di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Tahap kedua melibatkan analisis menyeluruh oleh mediator terhadap masalah yang ada dan posisi masing-masing pihak, termasuk evaluasi mendalam mengenai penyebab keterlambatan dan kapasitas finansial debitur. Pada tahap ketiga, mediator memfasilitasi perundingan intensif untuk merumuskan solusi kreatif seperti restrukturisasi kredit, penyesuaian suku bunga, atau pengurangan denda yang harus dibayar. Tahap akhir adalah formalisasi kesepakatan dalam perjanjian baru yang memiliki kekuatan hukum, di mana kedua pihak wajib mematuhi dan

melaksanakan semua klausul yang telah disepakati dalam jangka waktu yang ditentukan.

b. Upaya litigasi

Lembaga keuangan berhak mengambil langkah hukum jika nasabah tidak memenuhi kewajibannya, yaitu mengalami wanprestasi, sesuai dengan perjanjian kredit yang telah disepakati.

1) Bank BRI KCP Borong memberikan surat peringata

Dalam menangani nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran kredit, bank umumnya menerapkan prosedur yang bersifat bertahap dan gradual. Proses ini dimulai dengan upaya persuasif non-litigasi sebelum akhirnya mengambil langkah-langkah hukum yang lebih tegas. Tahap awal melibatkan pengiriman serangkaian surat peringatan (SP) secara berjenjang, yang tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi formal antara bank dan nasabah, tetapi juga sebagai bukti bahwa bank telah menjalankan kewajiban prinsip kehati-hatian sesuai dengan peraturan perbankan yang berlaku. Pemberian surat peringatan dilakukan dalam tiga tahap kumulatif, di mana setiap tahap memiliki tingkat keseriusan yang berbeda. Tahap pertama adalah pengiriman Surat Peringatan Pertama (SP 1), yang biasanya dikeluarkan segera setelah terdeteksi adanya keterlambatan pembayaran. Surat ini berisi pemberitahuan resmi tentang tunggakan yang terjadi serta permintaan agar nasabah segera melunasi kewajibannya dalam jangka waktu tertentu. Pendekatan yang digunakan masih bersifat persuasif, memberikan kesempatan bagi nasabah untuk memperbaiki keadaan tanpa menerapkan sanksi yang berarti. Apabila setelah tenggang waktu yang diberikan dalam SP 1 nasabah belum juga memenuhi kewajibannya, bank akan melanjutkan ke tahap kedua dengan mengirimkan Surat Peringatan Kedua (SP2). Surat ini memiliki nada yang lebih tegas dan mencakup peringatan eksplisit mengenai berbagai konsekuensi hukum yang mungkin timbul jika tunggakan tidak segera diselesaikan. Ini termasuk potensi pelaporan ke Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yang akan berdampak pada penilaian kredit nasabah di masa depan, serta kemungkinan dilakukannya tindakan penagihan lebih lanjut. Jika setelah penerbitan SP2 nasabah masih belum melunasi tunggakan, bank akan mengeluarkan Surat Peringatan Ketiga (SP3) sebagai bentuk peringatan terakhir. Surat ini mengisyaratkan bahwa bank tidak akan memberikan toleransi lebih jauh dan akan segera mengambil langkah hukum sesuai dengan klausul-klausul dalam perjanjian kredit, termasuk kemungkinan eksekusi terhadap agunan yang diberikan dan tindakan hukum melalui pengadilan. Mekanisme bertahap ini dirancang untuk memberikan ruang bagi debitur guna menyelesaikan kewajibannya secara sukarela sebelum bank terpaksa mengambil langkah eksekusi, yang tentunya akan membawa dampak lebih berat, seperti penyitaan aset atau pencatatan status kredit macet di database SILK OJK, yang dapat menyulitkan nasabah dalam mengakses layanan keuangan di masa depan. Pendekatan ini juga mencerminkan komitmen bank dalam menerapkan prinsip perlindungan konsumen dan tata kelola perbankan yang

baik, serta memenuhi kewajiban regulasi yang diatur dalam peraturan perbankan. Dengan demikian, skema penanganan melalui surat peringatan secara bertahap diharapkan mampu mendorong penyelesaian sengketa secara damai tanpa harus melalui proses litigasi yang berbelit-belit dan mahal, sekaligus menjaga hubungan baik antara bank dan nasabah dalam jangka panjang.

2) Mengajukan gugatan sederhana di pengadilan negeri

Jika nasabah tidak juga memenuhi kewajiban pembayaran setelah menerima peringatan dan upaya penyelesaian lainnya, bank berhak untuk mengajukan gugatan sederhana di Pengadilan Negeri Ruteng. Gugatan sederhana adalah metode hukum yang dirancang untuk menangani sengketa perdata dengan nilai klaim maksimum sebesar Rp500.000.000 (lima ratus juta rupiah). Proses ini lebih cepat dan tidak serumit gugatan perdata biasa. Apabila pengadilan mengabulkan gugatan tersebut, debitur diwajibkan untuk melunasi tunggakannya. Jika kewajiban tersebut tetap tidak dipenuhi, bank dapat mengambil langkah penyitaan atau tindakan hukum lainnya.²⁴

Catatan kredit buruk bukanlah hal yang mudah untuk dihapus, dan akan tetap tercatat dalam sistem selama beberapa tahun tergantung pada kebijakan yang berlaku. Oleh karena itu, sangat penting bagi nasabah untuk selalu menjaga kelancaran dalam pembayaran cicilan guna menghindari dampak negatif tersebut. Upaya hukum yang dilakukan oleh BRI KCP Borong dalam menangani keterlambatan pembayaran kredit selaras dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, serta Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Undang-undang Perbankan mengharuskan lembaga keuangan untuk menjaga stabilitas dan melindungi kepentingan semua pihak, termasuk nasabah dan bank itu sendiri. Langkah-langkah preventif, seperti analisis kelayakan kredit, peningkatan edukasi, dan penguatan hubungan dengan nasabah, mencerminkan tanggung jawab bank dalam memberikan layanan yang transparan dan mendukung. Di sisi lain, langkah-langkah represif seperti penagihan berkala, restrukturisasi kredit, serta proses negosiasi atau mediasi juga dilakukan. Salah satu dampak jangka panjang bagi debitur yang menunggak adalah tercatatnya riwayat kredit buruk di Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) yang dikelola oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Hal ini menunjukkan komitmen bank untuk menyelesaikan masalah sebelum mengambil tindakan hukum yang lebih serius. Ketika upaya non-litigasi tidak berhasil, bank berhak untuk mengambil langkah hukum sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang Perbankan dan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menekankan bahwa setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Dengan memberikan surat peringatan secara bertahap dan kemungkinan mengajukan gugatan sederhana di pengadilan, bank melindungi haknya untuk menegakkan perjanjian kredit yang telah disepakati.

²⁴ Wawancara dengan ibu KTJ bagian *Relationship Manager Small Medium Enterpris* di BRI KCP Borong, tanggal 20 juli 2024.

5. Kesimpulan

Masalah keterlambatan pembayaran kredit di BRI KCP Borong, Kabupaten Manggarai Timur, merupakan fenomena kompleks yang dipengaruhi oleh beragam faktor multidimensi. Di tingkat internal, berbagai kelemahan seperti sistem pemantauan kredit yang kurang efektif, prosedur restrukturisasi yang rumit, kurangnya edukasi kepada nasabah, dan kendala teknis operasional menjadi penyebab utama masalah ini. Sementara itu, faktor eksternal seperti ketatnya persaingan usaha, fluktuasi kondisi ekonomi makro, karakter nasabah yang kurang disiplin, serta berbagai peristiwa tak terduga, termasuk bencana alam dan masalah kesehatan, turut menambah tantangan. Untuk mengatasi kompleksitas ini, BRI KCP Borong mengembangkan strategi penanganan yang komprehensif, terdiri dari pendekatan preventif dan represif. Pendekatan preventif mencakup penguatan analisis kelayakan kredit, peningkatan literasi keuangan nasabah, optimalisasi layanan digital, serta pembangunan hubungan yang lebih baik dengan nasabah. Sedangkan pendekatan represif dilaksanakan melalui mekanisme bertahap, mulai dari penagihan aktif, restrukturisasi kredit, proses mediasi, hingga opsi litigasi sebagai langkah terakhir dengan mengajukan gugatan sederhana ke pengadilan. Seluruh kebijakan ini berlandaskan pada kerangka hukum yang jelas, merujuk pada UU Perbankan dan KUHPerdata, yang menekankan prinsip kehati-hatian, itikad baik, dan keseimbangan hak serta kewajiban antara bank dan nasabah. Namun, penelitian ini juga menyoroti konsekuensi serius berupa pencatatan dalam SLIK OJK bagi nasabah yang gagal memenuhi kewajiban, yang dapat berdampak jangka panjang terhadap akses keuangan mereka. Temuan ini mengisyaratkan pentingnya adanya sinergi berkelanjutan antara perbaikan sistem internal bank, peningkatan kesadaran dan kapasitas nasabah, serta penguatan kerangka regulasi yang mampu secara adaptif dan proporsional merespons dinamika perubahan di sektor perbankan dan ekonomi.

Referensi

- Dendawijaya, *Manajemen Perbankan*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2009.
- Efendi Jonaedi dan Rijadi Prasetijo, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Jakarta: Kencana, 2022.
- Frederic S Mishkin, *The Economics of Money, Banking, and Financial Markets*, 12th ed. New York: Pearson, 2018.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: Rajawali Pers, 2020.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata [Burgerlijk Wetboek voor Indonesie], Diterjemahkan secara resmi, Jakarta, Sekretariat Negara, 2007.
- Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006.
- Peter S Rose, *Bank Management and Financial Services*, New York: McGraw-Hill, 2002.

Restu, H., *Saputra Marwan Indra, dan Aris Triyono, Metode Penelitian*, Rengat: Deepublish, 2021.

R Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: PT Intermasa, 1982.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 No. 182. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 3790.

Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2022.