



Indonesian Journal of Economics,
Management and Accounting

Indonesian Journal of Economics, Management, and Accounting

Vol. 3, No. 6, Juni 2026
Hal 930-935

E-ISSN : 3032-0550
P-ISSN : 3032-1891

Site : <https://jurnal.intekom.id/index.php/ijema>

Restrukturisasi Kredit Konsumer Sebagai Strategi Mitigasi Risiko Di Bagian CCR Bank BTN

Muhammad Rizky Akbar¹

¹Fakultas Bisnis dan Humaniora, Universitas Nusa Putra, Sukabumi, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Juni 1, 2026
Revised Juni 2, 2026
Accepted Juni 5, 2026

Kata Kunci:

Restrukturisasi Kredit,
Mitigasi Risiko,
Kredit Konsumer,
Non-Performing Loan (NPL),
Consumer Credit and Risk.

Keywords:

*Credit Restructuring,
Risk Mitigation,
Consumer Credit,
Non-Performing Loans (NPLs),
Consumer Credit and Risk.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran restrukturisasi kredit konsumer sebagai strategi mitigasi risiko kredit pada Divisi Consumer Credit & Risk (CCR) Bank BTN Kantor Cabang Sukabumi. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, studi dokumentasi, dan keterlibatan langsung dalam proses administrasi restrukturisasi kredit. Analisis difokuskan pada tahapan evaluasi kelayakan debitur, verifikasi dokumen, penilaian kemampuan membayar (repayment capacity), serta penerapan kebijakan restrukturisasi sesuai ketentuan internal bank dan regulator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa restrukturisasi kredit memiliki peran penting dalam menjaga kualitas portofolio kredit dan menekan potensi terjadinya Non-Performing Loan (NPL). Implementasi restrukturisasi dilakukan melalui beberapa skema, seperti penjadwalan kembali (rescheduling), perubahan persyaratan kredit (reconditioning), dan penataan kembali (restructuring) yang disesuaikan dengan kondisi keuangan debitur. Proses analisis didukung oleh pemanfaatan sistem informasi perbankan, antara lain Green Screen, Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK), dan E-Collect, yang membantu meningkatkan akurasi pengambilan keputusan. Selain itu, analisis kemampuan membayar debitur dan proses scoring menjadi faktor penting dalam menentukan kelayakan restrukturisasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan restrukturisasi kredit yang dilakukan secara tepat dan terukur mampu menjadi instrumen mitigasi risiko yang efektif, menjaga kesehatan aset bank, serta memberikan solusi bagi debitur yang mengalami kesulitan keuangan tanpa mengabaikan prinsip kehati-hatian perbankan. Dengan demikian, restrukturisasi kredit konsumer merupakan salah satu strategi yang efektif dalam mendukung stabilitas dan keberlanjutan kinerja perbankan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of consumer credit restructuring as a credit risk mitigation strategy in the Consumer Credit & Risk (CCR) Division of Bank BTN Sukabumi Branch. The method used is descriptive qualitative with data collection through observation, documentation study, and direct involvement in the credit restructuring administration process. The analysis focuses on the stages of debtor eligibility evaluation, document verification, repayment capacity assessment, and the implementation of restructuring policies in accordance with the bank's internal regulations and regulators. The results show that credit restructuring plays a significant role in maintaining the quality of the credit portfolio and reducing the potential for Non-Performing Loans (NPLs). The implementation of restructuring is carried out through several schemes, such as rescheduling, changing credit requirements (reconditioning), and restructuring tailored to the debtor's financial condition. The analysis process is supported by the use of banking

information systems, including Green Screen, the Financial Information Services System (SLIK), and E-Collect, which help improve the accuracy of decision-making. In addition, the analysis of debtor repayment capacity and the scoring process are important factors in determining the feasibility of restructuring. Research findings indicate that appropriate and measured implementation of credit restructuring can be an effective risk mitigation tool, maintain the health of bank assets, and provide solutions for debtors experiencing financial difficulties without compromising the principles of banking prudence. Therefore, consumer credit restructuring is an effective strategy for supporting the stability and sustainability of banking performance.

This is an open access article under the [CC BY](#) license.



Corresponding Author:

Regina Nurtsalisa Firmansyah
Fakultas Bisnis dan Humaniora, Universitas Nusa Putra,
Sukabumi, Indonesia
Email: muhammadrizkyakbarrrr@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Dalam kegiatan operasional perbankan, penyaluran kredit merupakan salah satu sumber pendapatan utama. Namun demikian, kredit juga menjadi sumber risiko terbesar yang harus dikelola dengan baik [6]. Salah satu risiko utama yang dihadapi bank adalah risiko gagal bayar atau risiko kredit, yang dapat berdampak langsung terhadap kualitas aset dan kesehatan keuangan bank secara keseluruhan [11].

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk atau Bank BTN, sebagai bank yang berfokus pada pembiayaan sektor perumahan dan produk konsumen lainnya, menghadapi berbagai tantangan dalam menjaga kualitas kredit, terutama pada segmen konsumen seperti Kredit Pemilikan Rumah (KPR) [1]. Ketika debitur mengalami kesulitan keuangan akibat kondisi ekonomi, kehilangan pekerjaan, atau faktor lainnya, maka risiko gagal bayar akan meningkat dan berpotensi menimbulkan kredit bermasalah (*Non-Performing Loan/NPL*) [3], [5].

Salah satu langkah strategis yang diambil oleh perbankan untuk mengatasi hal tersebut adalah dengan melakukan restrukturisasi kredit, yaitu penyesuaian kembali syarat-syarat kredit agar lebih sesuai dengan kemampuan bayar debitur [9]. Bentuk restrukturisasi ini dapat berupa perpanjangan jangka waktu, penurunan suku bunga, penjadwalan ulang angsuran, hingga penggabungan utang [8]. Strategi ini tidak hanya membantu debitur dalam memenuhi kewajiban kreditnya, tetapi juga membantu bank dalam memitigasi risiko yang dapat terjadi jika kredit masuk ke dalam kategori bermasalah [10].

Dalam struktur organisasi Bank BTN, proses analisis dan pengendalian risiko kredit dilakukan oleh Divisi Consumer Credit & Risk (CCR), yang memiliki peran penting dalam mengevaluasi permohonan restrukturisasi kredit konsumen [1]. Melalui proses analisis kelayakan debitur, penilaian kolektibilitas, serta kepatuhan terhadap kebijakan internal dan peraturan OJK [4], divisi CCR berperan dalam menjaga stabilitas portofolio kredit konsumen di Bank BTN [12].

Melalui kegiatan magang yang dilaksanakan di Divisi CCR Bank BTN, penulis mendapatkan kesempatan untuk mempelajari secara langsung proses dan kebijakan terkait restrukturisasi kredit. Hal ini menjadi dasar dalam penyusunan laporan magang yang bertujuan untuk memahami lebih dalam bagaimana restrukturisasi kredit digunakan sebagai strategi mitigasi risiko, serta bagaimana implementasinya dalam operasional perbankan, khususnya di bidang kredit konsumen.

2. METODE

2.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan laporan magang ini adalah metode deskriptif kualitatif [2]. Metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai kegiatan magang yang dilakukan, khususnya dalam proses restrukturisasi kredit konsumen di Divisi Consumer Credit & Risk (CCR) Bank BTN Cabang Sukabumi.

Penelitian deskriptif kualitatif digunakan karena penulis tidak melakukan pengujian hipotesis atau eksperimen, melainkan mengamati dan menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan. Informasi diperoleh melalui observasi langsung, wawancara informal, studi dokumen internal, serta keterlibatan langsung dalam aktivitas administratif di bagian restrukturisasi kredit.

Pendekatan ini memungkinkan penulis untuk memahami proses kerja secara mendalam, termasuk prosedur restrukturisasi, syarat dan ketentuan yang berlaku, serta peran divisi CCR dalam menganalisis dan memitigasi risiko kredit konsumen.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Dalam penyusunan laporan magang ini, data yang digunakan terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui pengalaman penulis selama melaksanakan kegiatan magang di Divisi Consumer Credit & Risk (CCR) Bank BTN Cabang Sukabumi, yang meliputi:

1. Observasi langsung terhadap proses restrukturisasi kredit konsumen di lapangan.
2. Keterlibatan langsung dalam kegiatan administratif seperti pengecekan dokumen debitur, input data restrukturisasi, dan pengarsipan dokumen.
3. Wawancara informal dengan pegawai dan pembimbing lapangan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai prosedur kerja dan kebijakan restrukturisasi kredit.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh dari berbagai sumber tertulis yang relevan, baik dari internal perusahaan maupun sumber eksternal [2], antara lain:

1. Dokumen internal Bank BTN seperti pedoman kerja, SOP restrukturisasi, dan laporan kolektibilitas kredit.
2. Peraturan dan kebijakan eksternal seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) tentang restrukturisasi kredit [3], [4].
3. Literatur akademik, jurnal, dan buku teks yang berkaitan dengan manajemen risiko dan perbankan [6], [7], [9], [10].

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan mendukung dalam penyusunan laporan magang ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi Langsung – Penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas kerja di Divisi Consumer Credit & Risk (CCR), khususnya yang berkaitan dengan proses restrukturisasi kredit konsumen. Melalui observasi ini, penulis memperoleh pemahaman mengenai alur kerja, sistem yang digunakan, serta peran masing-masing pihak dalam menangani restrukturisasi.

2. Wawancara Informal – Wawancara dilakukan secara informal kepada pegawai dan pembimbing lapangan di bagian CCR untuk mendapatkan informasi lebih dalam mengenai kebijakan, prosedur, serta tantangan yang dihadapi dalam proses restrukturisasi kredit.
3. Studi Dokumentasi – Penulis mempelajari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan kegiatan restrukturisasi kredit, seperti formulir permohonan, rekap data debitur restrukturisasi, surat keputusan restruktur, dan dokumen peraturan internal maupun eksternal yang menjadi dasar kebijakan Bank BTN.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Bidang Keilmuan Dalam Internship

Pelaksanaan internship di Bank BTN KC Sukabumi memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengintegrasikan pengetahuan akademik yang diperoleh selama perkuliahan pada Program Studi Manajemen Universitas Nusa Putra dengan praktik nyata, khususnya pada Divisi Consumer Credit & Risk (CCR). Penulis terlibat dalam berbagai aktivitas operasional yang berkaitan dengan strategi mitigasi risiko melalui proses restrukturisasi kredit konsumen.

a. Manajemen Risiko & Manajemen Keuangan

Kegiatan utama dalam divisi CCR adalah melakukan mitigasi risiko kredit untuk menekan angka *Non-Performing Loan* (NPL) [7]. Penulis mempelajari bahwa restrukturisasi merupakan strategi krusial dalam menjaga kualitas aset bank ketika debitur mengalami kesulitan pembayaran [6]. Hal ini relevan dengan teori manajemen risiko dalam menjaga kesehatan portofolio keuangan lembaga perbankan [11].

b. Manajemen Strategik

Restrukturisasi kredit dipahami sebagai langkah strategis untuk menghadapi tantangan ekonomi yang memengaruhi kemampuan bayar nasabah [9]. Penulis mengamati penerapan strategi seperti perpanjangan jangka waktu, penurunan suku bunga, hingga penjadwalan ulang angsuran sebagai bentuk penyesuaian terhadap kondisi keuangan debitur [8], [10].

c. Sistem Informasi Manajemen & Pengantar Aplikasi Komputer

Dalam proses analisis, penulis menggunakan berbagai sistem informasi perbankan seperti Aplikasi Green Screen (Core Banking), Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) OJK, dan E-Collect (Ecoll). Penggunaan teknologi ini sangat penting untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis data yang akurat dan efisien.

d. Matematika Bisnis & Statistika Inferensial

Penulis melakukan praktik perhitungan teknis seperti kalkulasi pendapatan, perhitungan kemampuan membayar debitur (*repayment capacity*), serta mencetak hasil scoring debitur. Keterampilan statistik digunakan dalam menganalisis riwayat transaksi rekening koran untuk menilai kelayakan pengajuan restrukturisasi.

e. Hukum Bisnis & Etika dan Keberlanjutan Bisnis

Proses restrukturisasi melibatkan aspek legalitas seperti pengeditan dokumen Addendum sebagai penyesuaian terhadap perubahan kesepakatan kredit yang sah secara hukum [4]. Penulis juga menerapkan etika bisnis melalui kerahasiaan data nasabah selama proses verifikasi dokumen dan penginputan identitas debitur.

f. Manajemen Operasi & Pengambilan Keputusan

Alur kerja di bagian CCR, mulai dari pemeriksaan kelengkapan berkas, verifikasi data, hingga pencatatan keputusan restrukturisasi, menunjukkan pentingnya efisiensi operasional. Setiap tahapan administratif bertujuan untuk menghasilkan keputusan yang tepat guna memitigasi risiko gagal bayar.

g. Manajemen Sumber Daya Manusia & Perilaku Organisasi

Berinteraksi dalam struktur organisasi Bank BTN membantu penulis memahami dinamika kerja tim dan koordinasi antar bagian dalam mencapai target penurunan angka kredit bermasalah.

3.2 Capaian Hasil Kegiatan Internship

Selama pelaksanaan internship di Divisi Consumer Credit & Risk (CCR) Bank BTN KC Sukabumi, penulis telah mencapai berbagai hasil kegiatan yang relevan dengan mitigasi risiko kredit melalui proses restrukturisasi. Capaian tersebut mencakup penguasaan teknis operasional perbankan serta kontribusi administratif dalam pengelolaan portofolio kredit konsumen.

a. Penguasaan Sistem Informasi Perbankan

1. Berhasil mengoperasikan sistem Green Screen (Aplikasi Core Banking) untuk melakukan pencetakan informasi debitur yang dibutuhkan dalam analisis dan pengajuan restrukturisasi kredit.
2. Mampu melakukan pengecekan riwayat fasilitas pembiayaan debitur melalui sistem SLIK (Sistem Layanan Informasi Keuangan) Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara akurat.
3. Melakukan pemantauan dan pencetakan riwayat E-Collect (Ecoll) sebagai salah satu syarat utama dalam kelengkapan dokumen pengajuan restrukturisasi.

b. Analisis Kelayakan dan Mitigasi Risiko

1. Melakukan verifikasi transaksi dan analisis keuangan debitur melalui pencetakan serta peninjauan rekening koran.
2. Mencapai kemampuan dalam menghitung kalkulasi pendapatan dan repayment capacity (kemampuan membayar) debitur untuk menentukan jenis restrukturisasi yang paling tepat.
3. Melakukan proses scoring debitur guna menilai kelayakan pengajuan restrukturisasi secara objektif berdasarkan data historis pembayaran.

c. Manajemen Administrasi Kredit

1. Berhasil melengkapi formulir pengajuan restrukturisasi kredit dengan melakukan pengisian data identitas dan informasi relevan terkait debitur secara teliti.
2. Melakukan pengelolaan surat pemberitahuan penyelesaian tunggakan debitur, mulai dari persiapan dokumen hingga pendistribusian melalui amplop surat.
3. Menyusun dan merapikan berkas dokumen debitur restrukturisasi ke dalam map sesuai dengan status kelengkapan dokumen untuk memudahkan proses monitoring.

d. Pemahaman Strategi Perbankan

Memahami secara mendalam implementasi berbagai bentuk restrukturisasi seperti perpanjangan jangka waktu (*rescheduling*), penurunan suku bunga (*reconditioning*), hingga penjadwalan ulang angsuran sebagai langkah nyata menekan angka *Non-Performing Loan* (NPL) [8], [9]. Beradaptasi dengan budaya kerja profesional perbankan melalui partisipasi rutin dalam *morning briefing* dan koordinasi tim di bagian CCR [1].

4. KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan internship di Divisi Consumer Credit & Risk (CCR) Bank BTN KC Sukabumi memberikan pemahaman mendalam bahwa restrukturisasi kredit merupakan instrumen mitigasi risiko yang sangat krusial dalam menjaga kualitas aset perbankan [6], [7]. Melalui strategi seperti penjadwalan ulang (*rescheduling*), persyaratan kembali (*reconditioning*), dan penataan kembali (*restructuring*) [8], [9], bank mampu menekan angka *Non-Performing Loan* (NPL) sekaligus memberikan solusi keberlanjutan bagi debitur yang memiliki itikad baik namun mengalami kendala keuangan [3], [4].

Praktik lapangan ini membuktikan bahwa keberhasilan mitigasi risiko tidak hanya bergantung pada kebijakan yang tepat, tetapi juga pada ketelitian proses administrasi, mulai dari validasi data melalui sistem SLIK OJK dan E-Collect, hingga analisis kemampuan membayar (*repayment capacity*) yang akurat [10], [11].

Selain aspek teknis, kegiatan ini menjadi sarana integrasi yang efektif antara teori keilmuan manajemen dengan dinamika operasional perbankan yang nyata. Penulis berhasil mengaplikasikan konsep manajemen risiko, manajemen keuangan, serta sistem informasi manajemen dalam setiap tahapan proses restrukturisasi. Secara keseluruhan, pengalaman ini tidak hanya meningkatkan kompetensi teknis penulis dalam mengelola dokumen dan data kredit, tetapi juga membentuk profesionalisme, etika kerja, dan kemampuan koordinasi dalam lingkungan kerja perbankan yang dinamis.

REFERENSI

- [1] PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk., "About Us," btn.co.id. [Online]. Available: <https://www.btn.co.id/About/About-Us>. [Accessed: Jun. 24, 2025].
- [2] M. R. Fadli, "Memahami desain metode penelitian kualitatif," *Humanika: Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, vol. 21, no. 1, pp. 33–54, 2021. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>.
- [3] Otoritas Jasa Keuangan, "Peraturan OJK No. 40/POJK.03/2019 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum," OJK, Jakarta, 2019.
- [4] Otoritas Jasa Keuangan, "Peraturan OJK No. 11/POJK.03/2020 tentang Stimulus Perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan Countercyclical," OJK, Jakarta, 2020.
- [5] Bank Indonesia, "Peraturan Bank Indonesia No. 14/15/PBI/2012 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum," Bank Indonesia, Jakarta, 2012.
- [6] H. Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Edisi Revisi, Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- [7] I. Fahmi, *Manajemen Risiko: Teori, Kasus dan Solusi*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- [8] M. Ismail, *Perbankan Syariah dan Konvensional: Manajemen Kredit Bermasalah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- [9] V. Rivai and A. Permata Veithzal, *Credit Management Handbook: Teori, Konsep, Prosedur, dan Aplikasi*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006.
- [10] D. A. Taswan, *Manajemen Perbankan: Konsep, Teknik dan Aplikasi Banking Management*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2010.
- [11] J. Bessis, *Risk Management in Banking*, 4th ed., Chichester: John Wiley & Sons, 2015.
- [12] A. Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan: Kebijakan Moneter dan Perbankan*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2005.
- [13] S. Dendawijaya, *Manajemen Perbankan*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.