YASIN
Jurnal Pendidikan dan Sosial Budaya

p-ISSN: 2808-2346
e-ISSN: 2808-1854

Terindeks: SINTA 5, Copernicus, Dimensions, Scilit, Lens, Crossref, Semantic, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/yasin.v6i3.10110

PERAN COLLECTION DALAM STRATEGI MEMINIMALISIR RISIKO KREDIT MACET PADA PT. BPR WUTAMA ARTHA JAYA JEMBER

The Role of Collection in the Strategy to Minimize Non-Performing Loan Risk at PT. BPR Wutama Artha Jaya Jember

Mohammad Mirza Pratama & M Nur Cholis
UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
mirza.jo@gmail.com; mnrcholis19@gmail.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Mar 30, 2026	Apr 27, 2026	May 9, 2026	May 14, 2026

Abstract

Bad loans or Non-Performing Loans (NPLs) are one of the significant problems in banking because they can reduce banks' income and financial performance, including at PT BPR Wutama Artha Jaya Jember. This condition occurs when customers are unable or unwilling to fulfill their credit payment obligations in accordance with the agreed contract. This study aims to analyze the role of collection in handling customers experiencing bad loans and to identify the risk management strategies used in handling bad loans at PT BPR Wutama Artha Jaya Jember. This study used a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation, and were then analyzed through the stages of data collection, data reduction, summarization, and report preparation. Data validity was ensured through data triangulation. The results showed that collection plays a role not only as the party responsible for debt collection but also as the implementer of monitoring, communication, and persuasive approaches to customers. In practice, the handling of bad loans needs to consider the optimization

Yasin Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

of credit analysis through the application of the prudential principle based on the 5C principle in credit risk assessment. The factors causing bad loans were identified as originating from internal and external factors. The risk management strategies used included risk identification, measurement, control, and mitigation, as well as the implementation of the 3R strategy, namely rescheduling, reconditioning, and restructuring, as the main effort in handling bad loans. The conclusion of this study affirms that the optimal role of collection and the implementation of systematic risk management strategies contribute to minimizing the risk of bad loans in rural banks.

Keywords: Collection; Bad Loans; Risk Management; Non-Performing Loan; 3R Strategy.

Abstrak: Kredit macet atau *Non-Performing Loan* (NPL) merupakan salah satu permasalahan signifikan dalam perbankan karena dapat menurunkan pendapatan dan kinerja keuangan bank, termasuk pada PT BPR Wutama Artha Jaya Jember. Kondisi ini terjadi ketika nasabah tidak mampu atau tidak memiliki kemauan untuk memenuhi kewajiban pembayaran kredit sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *collection* dalam menangani nasabah yang mengalami kredit macet serta mengidentifikasi strategi manajemen risiko yang digunakan dalam penanganan kredit macet di PT BPR Wutama Artha Jaya Jember. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, perangkuman, dan penyusunan laporan. Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *collection* berperan tidak hanya sebagai pihak penagih, tetapi juga sebagai pelaksana pemantauan, komunikasi, dan pendekatan persuasif kepada nasabah. Dalam praktiknya, penanganan kredit macet perlu mempertimbangkan optimalisasi analisis kredit melalui penerapan prinsip kehati-hatian berbasis prinsip 5C dalam penilaian risiko kredit. Faktor penyebab kredit macet teridentifikasi berasal dari faktor internal dan eksternal. Strategi manajemen risiko yang digunakan meliputi identifikasi, pengukuran, pengendalian, dan mitigasi risiko, serta penerapan strategi 3R, yaitu *rescheduling*, *reconditioning*, dan *restructuring*, sebagai upaya utama dalam menangani kredit macet. Simpulan penelitian ini menegaskan bahwa peran *collection* yang optimal dan penerapan strategi manajemen risiko yang sistematis berkontribusi dalam meminimalisasi risiko kredit macet pada BPR.

Kata Kunci: *Collection*; Kredit Macet; Manajemen Risiko; *Non-Performing Loan*; Strategi 3R.

PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang cukup pesat. Kondisi tersebut ditandai dengan berkembangnya berbagai lembaga keuangan, baik lembaga keuangan konvensional maupun syariah. Bank menjadi salah satu lembaga yang memiliki peran penting dalam menunjang pertumbuhan ekonomi, karena berfungsi sebagai tempat penghimpunan dana sekaligus penyaluran dana kepada masyarakat. Keberadaan lembaga keuangan sangat dibutuhkan agar proses intermediasi keuangan dapat berjalan secara efektif dan efisien (Hidayat et al., 2024).

Dalam era globalisasi, perbankan memiliki peranan yang sangat strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi suatu negara. Hal ini disebabkan karena bank berfungsi sebagai perantara antara pihak yang memiliki dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Hampir seluruh sektor usaha seperti perdagangan, pertanian, industri, jasa, dan perumahan memerlukan keberadaan bank dalam menjalankan aktivitas keuangannya. Selain itu, bank juga dituntut untuk mampu memberikan pelayanan dan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan (Muzayyin et al., 2024). Oleh karena itu, keberadaan bank sebagai lembaga jasa keuangan harus diatur melalui ketentuan perundang-undangan agar kegiatan operasionalnya berjalan sesuai dengan prinsip kehati-hatian (Kasmir, 2020).

Sebagai lembaga intermediasi, kegiatan utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit. Kredit merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar bagi bank, baik dalam bentuk bunga maupun biaya administrasi lainnya. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, kredit adalah penyediaan uang atau tagihan berdasarkan kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan peminjam melunasi utangnya dalam jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga (UU RI No.10 Tahun 1998). Maka dari itu, proses pemberian kredit harus dilakukan secara hati-hati mulai dari analisis kredit, penentuan suku bunga, hingga pengawasan terhadap risiko kredit macet (Sihombing, 2020).

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan salah satu lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usaha secara konvensional maupun syariah dengan ruang lingkup yang lebih terbatas dibanding bank umum. Kegiatan utama BPR adalah menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat. PT. BPR Wutama Artha Jaya Jember merupakan salah satu BPR yang telah cukup lama beroperasi dalam memberikan pelayanan kredit kepada masyarakat dan pelaku usaha di wilayah Jember. Dalam menjalankan kegiatan penyaluran kredit, bank berharap seluruh debitur mampu memenuhi kewajiban pembayaran sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Namun pada praktiknya, masih terdapat berbagai kendala yang menyebabkan terjadinya kredit bermasalah atau Non-Performing Loan (NPL), baik yang dipengaruhi faktor internal maupun eksternal (BPR, 2026).

Kredit bermasalah merupakan kondisi ketika debitur mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban pembayaran pokok maupun bunga kredit. Tingkat kolektibilitas kredit menjadi indikator penting dalam menilai kualitas kredit suatu bank. Menurut (Syafril, 2020), kolektibilitas kredit dibagi menjadi beberapa kategori, yaitu kredit lancar, dalam perhatian

khusus, kurang lancar, diragukan, dan macet. Semakin tinggi tingkat kredit bermasalah yang dimiliki bank, maka semakin besar pula risiko kerugian yang akan dihadapi. Kondisi tersebut dapat memengaruhi tingkat profitabilitas dan kesehatan bank secara keseluruhan (Akyas et al., 2023). Peningkatan kredit macet menunjukkan bahwa penerapan manajemen risiko kredit belum berjalan secara optimal. Hal ini dapat disebabkan oleh kurang maksimalnya analisis kredit, lemahnya pengawasan, serta kurang diterapkannya prinsip kehati-hatian dalam proses pemberian kredit. Oleh karena itu, diperlukan strategi penanganan yang tepat agar risiko kredit macet dapat diminimalisir. Salah satu upaya yang dilakukan bank adalah melalui penerapan manajemen risiko dan strategi penyelamatan kredit seperti rescheduling, reconditioning, dan restructuring atau yang dikenal dengan strategi 3R (Gozali, 2026).

Dalam konteks perbankan, risiko kredit menjadi salah satu risiko terbesar yang dihadapi oleh BPR. Risiko tersebut muncul karena sebagian besar pendapatan bank berasal dari penyaluran kredit kepada masyarakat. Apabila kredit macet terus meningkat, maka kondisi tersebut dapat mengganggu stabilitas operasional dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap bank. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menetapkan bahwa batas aman rasio Non-Performing Loan (NPL) bagi perbankan adalah maksimal 5%. Namun pada kenyataannya, beberapa BPR masih memiliki tingkat NPL di atas batas yang telah ditentukan.

PT. BPR Wutama Artha Jaya Jember menunjukkan tingkat NPL yang cenderung mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Berdasarkan laporan publikasi OJK, rasio NPL PT. BPR Wutama Artha Jaya Jember pada tahun 2021 mencapai sekitar 5,4%, meningkat menjadi 5,9% pada tahun 2022, kemudian naik menjadi 6,4% pada tahun 2023, dan mencapai sekitar 6,8% pada tahun 2024. Tingginya rasio NPL tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan kredit di PT. BPR Wutama Artha Jaya Jember masih menghadapi berbagai tantangan sehingga memerlukan strategi penanganan yang lebih efektif.

Dalam kondisi tersebut, peran collection menjadi sangat penting dalam menekan tingkat kredit macet. Collection tidak hanya bertugas melakukan penagihan kepada nasabah, tetapi juga melakukan pemantauan, komunikasi, pendekatan persuasif, serta memberikan solusi penyelesaian kredit bermasalah. Selain itu, collection juga berperan dalam mengidentifikasi penyebab terjadinya kredit macet serta menentukan strategi penanganan yang sesuai dengan kondisi nasabah. Dengan adanya peran tersebut, collection diharapkan mampu membantu bank dalam meminimalisir risiko kredit macet serta menjaga stabilitas

keuangan perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Peran Collection dalam Strategi Meminimalisir Risiko Kredit Macet pada PT. BPR Wutama Artha Jaya Jember". Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana peran collection serta strategi manajemen risiko yang diterapkan dalam menangani kredit macet pada PT. BPR Wutama Artha Jaya Jember. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana peran *collection* dalam menangani nasabah yang mengalami kredit macet di BPR Wutama Artha Jaya Jember dan juga untuk mengetahui strategi manajemen risiko apa yang digunakan *collection* menangani kredit macet di BPR Wutama Artha Jaya Jember.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tujuan memahami fenomena peran collection dalam meminimalisir risiko kredit macet di PT. BPR Wutama Artha Jaya Jember. Metode kualitatif digunakan untuk menggambarkan kondisi dan situasi lapangan secara faktual melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi (Hermawan, 2016). Waktu penelitian ini dilakukan selama lima bulan yaitu November 2025 sampai Februari 2026. Penelitian dilakukan di PT. BPR Wutama Artha Jaya Jember yang berlokasi di Komplek Ruko Gajah Mada No.187 Kav A-5 Kabupaten Jember, Jawa Timur. Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian (Sugiyono, 2019). Informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Kredit, bagian collection, dan karyawan PT. BPR Wutama Artha Jaya Jember.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara partisipatif dengan terlibat langsung dalam lingkungan kerja perusahaan (Butsianto, 2025). Wawancara dilakukan secara tidak terstruktur untuk memperoleh informasi mengenai peran collection dan strategi penanganan kredit macet. Selain itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa profil perusahaan, struktur organisasi, dan dokumen pendukung lainnya. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Suprayatiknya, 2015). Keabsahan data dilakukan menggunakan triangulasi sumber dengan membandingkan data dari beberapa informan agar memperoleh hasil penelitian yang valid.

HASIL

Peran Collection dalam Menangani Nasabah yang Mengalami Kredit Macet di BPR Wutama Artha Jaya Jember

Peran collection dalam menangani nasabah yang mengalami kredit macet di BPR Wutama Artha Jaya Jember memiliki posisi yang sangat penting dalam menjaga kualitas portofolio kredit. Tim collection bertanggung jawab secara langsung dalam melakukan penagihan kepada nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran hingga masuk dalam kategori kredit bermasalah, khususnya pada kolektabilitas 3 (kurang lancar), kolektabilitas 4 (diragukan), dan kolektabilitas 5 (kredit macet). Selain melakukan penagihan, collection juga melakukan tindak lanjut (*follow up*) secara intensif terhadap nasabah guna menekan tingkat *Non-Performing Loan* (NPL) agar kualitas kredit tetap terjaga.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Denyal Hermanton selaku Kepala Kredit BPR Wutama Artha Jaya Jember menjelaskan bahwa:

"Peran collection sangat penting mas dalam pengelolaan kredit bermasalah di BPR ini karena collection itu bertugas sebagai pihak yang melakukan penagihan kepada nasabah yang mengalami kredit macet atau wanprestasi. Dalam pelaksanaannya, mereka tidak hanya menagih, tetapi juga melakukan tindak lanjut (*follow up*) secara intensif terhadap nasabah yang mengalami penurunan kualitas kredit."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa collection memiliki peran yang tidak hanya sebatas melakukan penagihan, tetapi juga melakukan pemantauan dan pendekatan kepada nasabah yang mengalami penurunan kualitas kredit. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Bapak Yunia Hariyanto selaku bagian collection yang menyampaikan bahwa:

"Sebagai pihak collection, saya berperan dalam melakukan tindak lanjut (*follow up*) terhadap nasabah yang termasuk dalam kategori kolektabilitas 3, 4, dan 5. Nasabah pada kolektabilitas 3 (kurang lancar) umumnya memiliki tunggakan angsuran selama 3 bulan atau sekitar 90 hari. Selanjutnya, pada kolektabilitas 4 (diragukan), nasabah telah menunggak selama 4–6 bulan atau berkisar antara 120 hingga 180 hari. Adapun kolektabilitas 5 (kredit macet) merupakan kondisi di mana nasabah telah menunggak lebih dari 9 bulan atau sekitar 270 hari. Upaya ini dilakukan melalui kegiatan penagihan dan pendekatan kepada nasabah guna mendorong penyelesaian kewajiban kredit. Tujuan utama dari tindakan tersebut adalah untuk menekan dan memperkecil tingkat Non-Performing Loan (NPL), sehingga kualitas kredit tetap terjaga dan risiko kerugian bagi BPR dapat diminimalisir."

Selain itu, Bapak Fendi Ahmad selaku karyawan BPR Wutama Artha Jaya Jember juga menjelaskan bahwa collection melakukan pendekatan secara persuasif kepada nasabah melalui komunikasi langsung. Hal tersebut disampaikan sebagai berikut:

"Selain melakukan *follow up* terhadap nasabah pada kolektabilitas 3, 4, dan 5, tim collection juga melakukan pendekatan secara persuasif dengan menghubungi nasabah secara langsung, baik melalui telepon maupun kunjungan lapangan. Dalam proses tersebut, collection menggali informasi terkait penyebab keterlambatan pembayaran serta mengingatkan kewajiban nasabah sesuai perjanjian kredit. Upaya yang dilakukan lebih difokuskan pada peningkatan kesadaran dan komitmen nasabah untuk segera melakukan pembayaran tunggakan, sehingga tingkat kredit bermasalah atau Non-Performing Loan (NPL) dapat ditekan."

Dalam pelaksanaannya, proses penagihan kredit dilakukan secara bertahap dan terencana agar penanganan kredit macet dapat berjalan efektif serta tetap menjaga hubungan baik dengan nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Denyal Hermanton selaku Kepala Kredit BPR Wutama Artha Jaya Jember menjelaskan bahwa:

"Penagihan kredit pada dasarnya dimulai dari upaya preventif, yaitu pengingat kepada nasabah sebelum jatuh tempo yang dilakukan oleh collection. Tujuannya agar nasabah sudah siap melakukan pembayaran dan tidak masuk ke kategori keterlambatan. Apabila terjadi tunggakan, maka penanganan dilakukan secara bertahap melalui mekanisme surat peringatan. SP1, SP2, dan SP3 diberikan sesuai dengan jangka waktu keterlambatan. Tahapan ini menjadi bagian penting karena selain sebagai bentuk pembinaan kepada nasabah, juga berfungsi sebagai dasar formal bagi bank apabila harus mengambil langkah lebih lanjut."

Hal tersebut juga diperkuat oleh pernyataan Bapak Yunia Hariyanto selaku collection yang menyampaikan bahwa:

"Di lapangan, kami lebih fokus ke komunikasi langsung dengan nasabah. Biasanya sebelum jatuh tempo kami sudah mengingatkan lewat telepon atau WhatsApp. Kalau tidak ada respon, kami datangi ke rumah supaya bisa ketemu langsung dan tahu kendalanya. Kalau nasabah sudah lewat jatuh tempo dan belum ada pembayaran, kami mulai masuk ke tahap yang lebih tegas, yaitu pemberian surat peringatan. SP itu kami berikan bertahap, dari SP1 sampai SP3. Dari situ biasanya kelihatan apakah nasabah masih kooperatif atau tidak."

Bapak Fendi Ahmad selaku karyawan BPR Wutama Artha Jaya Jember juga menjelaskan bahwa:

"Proses penagihan biasanya diawali dengan pengingat kepada nasabah beberapa hari sebelum jatuh tempo sebagai bentuk pelayanan agar nasabah tidak lupa kewajibannya. Metode yang digunakan bisa melalui telepon atau pesan singkat. Namun, jika setelah jatuh tempo belum ada pembayaran, maka prosesnya berubah menjadi penagihan yang lebih formal melalui pemberian surat peringatan. SP1 hingga SP3 diberikan secara berurutan sesuai dengan lamanya tunggakan, sehingga proses penagihan berjalan sesuai prosedur yang berlaku."

Selain menjalankan fungsi penagihan, collection juga menemukan berbagai faktor penyebab terjadinya kredit macet. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yunia Hariyanto selaku collection menjelaskan bahwa:

"Ya kalau saya sendiri ketika terjun ke lapangan banyak terjadi faktor macet itu dari eksternal misal debiturnya ya mungkin usahanya bangkrut atau usahanya tidak jalan sesuai harapan atau mungkin kesulitan ekonomi yang lain. Misalkan di keluarganya ada masalah. Nah itu dia apa ada keluarga yang sakit atau bahkan meninggal atau bahkan ada perceraian juga begitu. Nanti istilahnya serangan itu membuat penagihan juga sulit dan tidak sesuai yang kita kira atau dari pihak internal bank yang kurang teliti dalam mensurvei nasabah sehingga terjadi hal yang tidak diinginkan seperti adanya kredit macet ini."

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Bapak Fendi Ahmad selaku karyawan BPR Wutama Artha Jaya Jember yang menjelaskan bahwa:

"Kalau di BPR Wutama Artha sendiri itu collection menemukan kebanyakan faktor utama penyebab kredit macet mencakup faktor eksternal bank dan juga karakter debitur. Faktor eksternal di sini seperti kegagalan panen akibat hama atau bencana alam seperti banjir atau kemarau panjang menjadi penyebab utama pertama. Selain itu, faktor karakter dari debitur sendiri juga menjadi penyebab kredit macet. Untuk mencegahnya, perusahaan mengambil langkah lebih teliti dengan prinsip kehati-hatian saat memberikan kredit."

Selain itu, Bapak Denyal Hermanton selaku Kepala Kredit BPR Wutama Artha Jaya Jember juga menyampaikan bahwa:

"Pada BPR Wutama Artha Jaya, terjadinya kredit bermasalah dipengaruhi oleh beberapa faktor utama yang berkaitan dengan penerapan prinsip 5C dalam pemberian kredit. Faktor karakter nasabah, khususnya yang memiliki riwayat kredit kurang baik, serta kapasitas atau kemampuan finansial yang terbatas menjadi perhatian utama dalam menilai kelayakan

kredit. Selain itu, faktor modal yang dimiliki nasabah, kualitas dan nilai jaminan, serta kondisi ekonomi eksternal juga turut memengaruhi munculnya risiko kredit bermasalah."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa peran collection di BPR Wutama Artha Jaya Jember sangat penting dalam menangani kredit macet. Collection tidak hanya bertugas melakukan penagihan, tetapi juga melakukan pendekatan persuasif dan komunikasi intensif kepada nasabah. Proses penagihan dilakukan secara bertahap mulai dari pengingat pembayaran, penagihan langsung, hingga pemberian surat peringatan. Selain itu, kredit macet dipengaruhi oleh faktor eksternal maupun internal sehingga diperlukan penerapan prinsip 5C dan penguatan manajemen risiko untuk meminimalkan terjadinya kredit bermasalah.

Strategi Manajemen Risiko Collection dalam Menangani Kredit Macet di BPR Wutama Artha Jaya Jember

Strategi manajemen risiko yang digunakan collection dalam menangani kredit macet di BPR Wutama Artha Jaya Jember dilakukan melalui tahapan identifikasi risiko, pengukuran risiko, pengendalian risiko, dan mitigasi risiko. Strategi tersebut diterapkan untuk meminimalkan risiko kerugian serta menjaga kualitas kredit agar tetap stabil.

Pada tahap identifikasi risiko, proses awal dilakukan oleh *Account Officer* (AO) saat analisis pemberian kredit. Namun, collection juga memiliki peran dalam menentukan strategi penanganan melalui penetapan skala prioritas terhadap nasabah bermasalah. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Denyal Hermanton selaku Kepala Kredit, bahwa Collection bertugas dalam merumuskan strategi penanganan dengan menetapkan skala prioritas terhadap nasabah yang perlu segera diselesaikan. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Bapak Yunia Hariyanto selaku collection yang menjelaskan bahwa penagihan tetap dilakukan kepada seluruh nasabah tetapi difokuskan pada kasus yang lebih mendesak atau berisiko tinggi berdasarkan kondisi jaminan maupun adanya indikasi permasalahan pada data debitur.

Pada tahap pengukuran risiko, collection melakukan penilaian terhadap kondisi usaha nasabah serta kualitas jaminan yang dimiliki. Bapak Yunia Hariyanto menjelaskan bahwa pengukuran risiko dilakukan berdasarkan kondisi usaha atau sumber penghasilan nasabah serta kualitas dan nilai jaminan yang dimiliki. Hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah yang masih memiliki usaha berjalan dinilai memiliki risiko lebih rendah dibandingkan nasabah yang

sudah tidak memiliki sumber penghasilan. Selain itu, nilai jaminan juga menjadi indikator penting dalam menentukan tingkat risiko kredit.

Selanjutnya, pada tahap pengendalian risiko, collection menerapkan prinsip 3R yaitu *rescheduling, reconditioning,* dan *restructuring*. Strategi yang paling sering digunakan adalah *rescheduling* dan *restructuring*. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Denyal Hermanton, yaitu rescheduling dilakukan dengan mengubah jadwal pembayaran atau memperpanjang jangka waktu kredit sehingga jumlah angsuran menjadi lebih ringan. Selain itu, Bapak Yunia Hariyanto juga menjelaskan bahwa restructuring bisa dilakukan penyesuaian bunga atau restrukturisasi total supaya lebih sesuai dengan kemampuan bayar nasabah. Penerapan strategi tersebut bertujuan untuk membantu nasabah agar tetap mampu memenuhi kewajibannya sekaligus meminimalkan risiko kredit macet di pihak BPR.

Pada tahap mitigasi risiko, collection melakukan koordinasi dengan *Account Officer* (AO) dan tim leader dalam proses penyelesaian kredit macet. Bapak Denyal Hermanton menjelaskan bahwa Collection dalam menangani risiko kredit berkoordinasi dengan pihak internal bank antara lain Account Officer dan tim leader dalam proses penyelesaian kredit macet. Selain itu, penggunaan jaminan dilakukan sebagai langkah terakhir apabila upaya penyelamatan kredit tidak berhasil. Bapak Yunia Hariyanto menjelaskan bahwa penggunaan jaminan merupakan opsi terakhir dalam pengambilan keputusan penyelesaian kredit macet. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa strategi manajemen risiko collection dalam menangani kredit macet dilakukan secara sistematis melalui identifikasi risiko, pengukuran risiko, pengendalian risiko, dan mitigasi risiko. Strategi tersebut menunjukkan bahwa collection tidak hanya berperan sebagai pihak penagih, tetapi juga sebagai pihak yang menentukan langkah penyelesaian kredit berdasarkan tingkat risiko nasabah.

Tabel 1. Strategi Manajemen Risiko Collection dalam Menangani Kredit Macet di BPR Wutama Artha Jaya

Tahapan Manajemen Risiko	Strategi Collection	Bentuk Pelaksanaan
Identifikasi Risiko	Penetapan skala prioritas nasabah bermasalah	Collection memfokuskan penanganan pada nasabah dengan risiko tinggi berdasarkan kondisi usaha, kualitas jaminan, dan data debitur
Pengukuran Risiko	Penilaian kondisi usaha dan jaminan	Collection menilai kemampuan bayar nasabah melalui sumber penghasilan serta nilai dan kualitas jaminan
Pengendalian Risiko	Penerapan prinsip 3R	Dilakukan melalui rescheduling, reconditioning, dan restructuring untuk meringankan kewajiban nasabah

Tahapan Manajemen Risiko	Strategi Collection	Bentuk Pelaksanaan
Mitigasi Risiko	Koordinasi internal dan penggunaan jaminan	Collection bekerja sama dengan AO dan tim leader, serta menggunakan jaminan sebagai langkah terakhir penyelesaian kredit macet

Berdasarkan tabel tersebut, secara keseluruhan strategi manajemen risiko collection dalam menangani kredit macet di BPR Wutama Artha Jaya dilakukan secara bertahap dan sistematis melalui empat tahapan utama, yaitu identifikasi risiko, pengukuran risiko, pengendalian risiko, dan mitigasi risiko. Pada tahap identifikasi risiko, collection menentukan prioritas penanganan terhadap nasabah yang dianggap memiliki risiko tinggi. Selanjutnya, pada tahap pengukuran risiko dilakukan penilaian terhadap kondisi usaha nasabah dan kualitas jaminan sebagai dasar menentukan tingkat risiko kredit. Dalam tahap pengendalian risiko, collection menerapkan prinsip 3R berupa rescheduling, reconditioning, dan restructuring untuk membantu nasabah tetap mampu memenuhi kewajiban pembayaran. Adapun pada tahap mitigasi risiko, collection melakukan koordinasi dengan pihak internal bank seperti Account Officer dan tim leader, sedangkan penggunaan jaminan dilakukan sebagai alternatif terakhir apabila upaya penyelamatan kredit tidak berhasil. Strategi tersebut menunjukkan bahwa collection memiliki peran penting tidak hanya sebagai penagih kredit, tetapi juga sebagai pihak yang berperan dalam menentukan langkah penyelesaian kredit macet berdasarkan tingkat risiko yang dimiliki nasabah.

PEMBAHASAN

Peran collection dalam menangani nasabah yang mengalami kredit macet di BPR Wutama Artha Jaya Jember menunjukkan bahwa collection memiliki posisi yang sangat penting dalam menjaga kualitas portofolio kredit bank. Collection tidak hanya bertugas melakukan penagihan, tetapi juga melakukan tindak lanjut (*follow up*) secara intensif terhadap nasabah yang mengalami penurunan kualitas kredit, khususnya pada kolektabilitas 3, 4, dan 5. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi collection tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga sebagai bagian dari pengawasan dan pengendalian risiko kredit.

Berdasarkan hasil penelitian, klasifikasi kredit bermasalah di BPR Wutama Artha Jaya Jember dibedakan menjadi tiga kategori, yaitu kolektabilitas 3 (kurang lancar), kolektabilitas 4 (diragukan), dan kolektabilitas 5 (macet). Pada kolektabilitas 3, collection masih melakukan

pendekatan secara aktif melalui pengingat dan komunikasi kepada nasabah agar keterlambatan pembayaran tidak berkembang menjadi kredit macet. Selanjutnya, pada kolektabilitas 4, collection melakukan *follow up* yang lebih intensif terhadap nasabah yang mengalami tunggakan selama 120–180 hari. Adapun pada kolektabilitas 5, collection melakukan penanganan yang lebih terarah dan mendalam dengan menganalisis kondisi nasabah untuk mengetahui penyebab utama terjadinya kredit macet.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa klasifikasi kredit bermasalah di BPR Wutama Artha Jaya Jember hampir sesuai dengan teori Kasmir yang membagi kualitas kredit ke dalam kategori lancar, dalam perhatian khusus, kurang lancar, diragukan, dan macet. Dalam teori tersebut, kategori kurang lancar terjadi pada tunggakan 90–180 hari, diragukan pada 180–270 hari, dan macet pada tunggakan lebih dari 270 hari. Dengan demikian, penerapan klasifikasi kolektabilitas di BPR Wutama Artha Jaya Jember menunjukkan adanya penerapan standar penilaian kualitas kredit dalam proses penanganan kredit bermasalah. Temuan penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menjelaskan bahwa pengelompokan kualitas kredit merupakan bagian penting dalam pengawasan dan pengendalian risiko kredit pada lembaga perbankan. Penelitian yang dilakukan oleh (Fatmawati et al., 2023) menunjukkan bahwa penerapan manajemen risiko kredit yang baik dapat membantu bank dalam mengidentifikasi tingkat kolektabilitas nasabah sehingga kredit bermasalah dapat diminimalisir. Selain itu, penelitian (Siahaan et al., 2025) menjelaskan bahwa petugas kredit memiliki peran penting dalam melakukan pemantauan terhadap nasabah berdasarkan tingkat tunggakan pembayaran agar penanganan kredit macet dapat dilakukan lebih cepat dan tepat. Penelitian (Sofiah & Chandra, 2025) juga mengungkapkan bahwa klasifikasi pembiayaan bermasalah berdasarkan tingkat keterlambatan pembayaran menjadi dasar dalam menentukan strategi penyelamatan kredit.

Selain itu, pendekatan yang digunakan oleh collection cenderung bersifat persuasif dan komunikatif melalui telepon, pesan singkat, maupun kunjungan langsung kepada nasabah. Pendekatan ini menunjukkan bahwa collection lebih mengedepankan komunikasi dan hubungan baik dengan nasabah dibandingkan tindakan yang bersifat represif. Dalam perspektif teori *relationship banking* dalam (Parmomo, 2022) menyatakan pendekatan persuasif dinilai lebih efektif dalam meningkatkan kesadaran dan itikad baik nasabah untuk menyelesaikan kewajibannya. Hal ini sejalan dengan penelitian (Iqtishod, 2026) yang menyatakan bahwa strategi collection berbasis komunikasi persuasif dan pendekatan

kekeluargaan mampu meningkatkan kerja sama nasabah dalam proses penyelesaian pembiayaan bermasalah sehingga risiko kredit macet dapat ditekan.

Dari sisi prosedur, penanganan kredit bermasalah dilakukan secara bertahap dimulai dari pengingat sebelum jatuh tempo, penagihan langsung ketika terjadi keterlambatan, hingga pemberian surat peringatan SP1, SP2, dan SP3 apabila nasabah belum melakukan pembayaran. Prosedur tersebut menunjukkan bahwa BPR Wutama Artha Jaya Jember telah menerapkan prinsip kehati-hatian (*prudential banking principle*) dalam menangani kredit bermasalah melalui mekanisme yang terstruktur dan terdokumentasi. Hal ini sejalan dengan penelitian (Sucianty & Manda, 2022) yang menyatakan bahwa penerapan prosedur penagihan secara bertahap dan pengawasan kredit yang sistematis dapat membantu bank dalam meminimalisir risiko kredit bermasalah serta menjaga kualitas kredit tetap stabil.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penyebab kredit macet di BPR Wutama Artha Jaya Jember berasal dari faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal meliputi kondisi ekonomi yang tidak stabil, kegagalan usaha, bencana alam, perubahan kondisi keuangan nasabah, serta karakter debitur yang kurang baik. Sementara itu, faktor internal berasal dari kurang telitinya analisis dan survei kredit, lemahnya pengelolaan risiko, serta ketidaksiapan bank dalam menghadapi perubahan kondisi ekonomi dan fluktuasi suku bunga. Temuan tersebut sesuai dengan teori (Kasmir, 2015) yang menyatakan bahwa penyebab kredit macet dapat berasal dari faktor internal bank maupun faktor eksternal debitur. Faktor internal berkaitan dengan lemahnya analisis kredit dan pengawasan bank, sedangkan faktor eksternal berkaitan dengan kondisi ekonomi, kegagalan usaha, serta masalah yang dialami debitur. Temuan ini juga didukung oleh penelitian (Sunarwijaya et al., 2023) yang menyatakan bahwa lemahnya penerapan manajemen risiko kredit serta kurang telitinya analisis kredit dapat meningkatkan potensi terjadinya kredit bermasalah. Selain itu, penelitian (Yuwana et al., 2025) menjelaskan bahwa risiko keuangan dan ketidakstabilan kondisi ekonomi turut memengaruhi kualitas kredit dan kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajiban pembayaran kredit.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa BPR Wutama Artha Jaya Jember juga menerapkan prinsip 5C dalam proses analisis kredit, yaitu *character, capacity, capital, collateral,* dan *condition of economy*. Penerapan prinsip tersebut dilakukan untuk menilai karakter nasabah, kemampuan finansial, modal yang dimiliki, kualitas jaminan, serta kondisi ekonomi yang memengaruhi kemampuan pembayaran debitur. Dengan penerapan prinsip 5C, bank dapat

melakukan penilaian kredit secara lebih menyeluruh sehingga risiko kredit bermasalah dapat diminimalkan sejak awal.

Strategi Collection dalam menangani kredit macet di BPR Wutama Artha Jaya Jember menunjukkan bahwa penerapan manajemen risiko dilakukan secara terstruktur melalui tahapan identifikasi risiko, pengukuran risiko, pengendalian risiko, dan mitigasi risiko. Pada tahap identifikasi risiko, proses awal dilakukan oleh Account Officer (AO) saat analisis pemberian kredit dengan menilai karakter debitur, kemampuan membayar, kondisi usaha, serta kualitas jaminan. Namun, identifikasi risiko tidak berhenti pada tahap awal pemberian kredit, karena Collection juga melakukan identifikasi lanjutan terhadap debitur yang mengalami penurunan kualitas kredit. Identifikasi tersebut dilakukan melalui penetapan skala prioritas terhadap debitur bermasalah berdasarkan tingkat urgensi dan potensi kerugian yang dapat ditimbulkan, seperti penurunan nilai jaminan, indikasi pemalsuan data, dan kondisi usaha debitur yang semakin menurun. Temuan ini sejalan dengan teori (Kasmir, 2020) dan penelitian (Nurasisah & As'ad, 2022) yang menyatakan bahwa identifikasi risiko kredit harus dilakukan secara berkelanjutan agar bank dapat mendeteksi potensi kredit bermasalah secara dini dan menentukan langkah penanganan yang tepat.

Selanjutnya, pada tahap pengukuran risiko, Collection melakukan penilaian terhadap tingkat risiko debitur dengan melihat kondisi usaha atau sumber penghasilan debitur serta kualitas dan nilai jaminan yang dimiliki. Debitur yang masih memiliki usaha aktif dinilai memiliki tingkat risiko yang lebih rendah dibandingkan debitur yang sudah tidak memiliki sumber penghasilan. Selain itu, jaminan yang memiliki nilai memadai dan mudah direalisasikan menjadi indikator bahwa risiko kredit relatif lebih rendah. Temuan ini sesuai dengan teori Ikatan Bankir Indonesia yang menyatakan bahwa pengukuran risiko kredit dilakukan melalui penilaian terhadap kemampuan bayar debitur dan kualitas agunan. Praktik tersebut juga mencerminkan penerapan prinsip analisis kredit 5C, khususnya pada aspek capacity dan collateral. Dengan demikian, pengukuran risiko yang dilakukan menunjukkan penerapan prinsip kehati-hatian dalam pengelolaan kredit bermasalah.

Pada tahap pengendalian risiko, Collection di BPR Wutama Artha Jaya Jember menerapkan prinsip 3R, yaitu rescheduling, reconditioning, dan restructuring, meskipun pendekatan yang lebih dominan digunakan adalah rescheduling dan restructuring. Rescheduling dilakukan dengan memperpanjang jangka waktu kredit agar jumlah angsuran menjadi lebih ringan dan sesuai dengan kemampuan debitur. Sementara itu, restructuring

dilakukan melalui penyesuaian skema pembiayaan, seperti perubahan pola pembayaran dan penurunan suku bunga. Langkah tersebut bertujuan membantu debitur agar tetap mampu memenuhi kewajibannya sekaligus meminimalkan potensi kerugian bank. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Kasmir yang menyatakan bahwa penyelamatan kredit bermasalah dapat dilakukan melalui restrukturisasi kredit, baik berupa penjadwalan kembali, persyaratan kembali, maupun penataan kembali. Selain itu, kebijakan tersebut juga sesuai dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang mengutamakan restrukturisasi sebagai langkah awal sebelum dilakukan eksekusi jaminan. Hal ini menunjukkan bahwa Collection lebih mengedepankan pendekatan persuasif dalam penanganan kredit macet. Penelitian ini juga didukung oleh (Syam & Asyam, 2026) yang menyatakan bahwa penerapan strategi *rescheduling, reconditioning,* dan *restructuring* secara tepat dapat membantu bank menjaga kualitas kredit sekaligus memberikan kesempatan kepada debitur untuk memperbaiki kemampuan pembayaran tanpa harus langsung dilakukan penyitaan jaminan.

Pada tahap mitigasi risiko, Collection melakukan koordinasi dengan AO dan tim leader dalam proses penyelesaian kredit bermasalah. Koordinasi tersebut meliputi pembagian tugas, pertukaran informasi mengenai kondisi debitur, serta penentuan langkah penyelesaian yang tepat. AO berperan memberikan informasi mengenai karakter dan kondisi usaha debitur, sedangkan tim leader menjadi penghubung antara AO dan Collection dalam pengambilan keputusan penanganan kredit macet. Dalam praktiknya, penggunaan jaminan tidak langsung dilakukan, tetapi diawali dengan pendekatan persuasif kepada debitur maupun keluarga debitur sebelum dilakukan pelelangan jaminan. Temuan ini sejalan dengan teori (Fahmi, 2016) yang menyatakan bahwa mitigasi risiko dapat dilakukan melalui kerja sama antar pihak, penguatan pengendalian internal, dan penggunaan jaminan sebagai langkah terakhir. Dengan demikian, strategi Collection dalam menangani kredit macet di BPR Wutama Artha Jaya Jember menunjukkan penerapan manajemen risiko yang terstruktur, berkelanjutan, dan berorientasi pada upaya penyelamatan kredit sebelum dilakukan eksekusi jaminan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peran collection dalam strategi meminimalisir risiko kredit macet pada PT. BPR Wutama Artha Jaya Jember, maka dapat disimpulkan bahwa collection memiliki peran penting dalam menangani nasabah yang mengalami kredit

macet. Collection tidak hanya bertugas melakukan penagihan angsuran, tetapi juga melakukan pemantauan, komunikasi, pendekatan persuasif, serta memberikan solusi penyelesaian kredit kepada nasabah. Dalam pelaksanaannya, collection melakukan identifikasi terhadap penyebab keterlambatan pembayaran dan melakukan pengawasan terhadap kondisi usaha nasabah agar kredit dapat kembali berjalan lancar. Strategi manajemen risiko yang digunakan collection dalam menangani kredit macet dilakukan melalui tahapan identifikasi risiko, pengukuran risiko, pengendalian risiko, dan pemantauan risiko. Selain itu, collection juga menerapkan strategi 3R (Rescheduling, Reconditioning, dan Restructuring) sebagai upaya penyelesaian kredit bermasalah sesuai dengan kondisi dan kemampuan nasabah. Penerapan strategi tersebut dinilai cukup efektif dalam membantu meminimalisir risiko kredit macet serta menjaga stabilitas keuangan PT. BPR Wutama Artha Jaya Jember.

Kontribusi penelitian ini secara teoritis dan praktis dalam kajian manajemen risiko perbankan, khususnya terkait peran collection dalam menangani kredit macet pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Secara teoritis, penelitian ini memperkuat konsep manajemen risiko kredit yang dikemukakan oleh Kasmir dan Ikatan Bankir Indonesia mengenai pentingnya identifikasi risiko, pengukuran risiko, pengendalian risiko, dan mitigasi risiko dalam menjaga kualitas kredit bank. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa fungsi collection tidak hanya sebatas penagihan, tetapi memiliki peran strategis dalam menentukan langkah penyelesaian kredit berdasarkan tingkat risiko debitur. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak perbankan dalam meningkatkan efektivitas penanganan kredit bermasalah melalui pendekatan yang lebih persuasif dan terstruktur. Selain itu, penelitian ini memberikan gambaran mengenai pentingnya koordinasi antara collection, Account Officer (AO), dan tim leader dalam proses penyelesaian kredit macet. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi lembaga perbankan lain dalam mengembangkan strategi pengelolaan kredit bermasalah yang lebih efektif guna menjaga stabilitas dan kesehatan bank.

Rekomendasi penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai penanganan kredit macet dengan ruang lingkup yang lebih luas dan pendekatan yang lebih mendalam. Penelitian berikutnya dapat membandingkan strategi collection pada beberapa Bank Perkreditan Rakyat (BPR) maupun bank umum untuk mengetahui perbedaan efektivitas strategi penanganan kredit bermasalah di setiap lembaga perbankan. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat mengkaji pengaruh digitalisasi sistem penagihan dan teknologi financial technology (fintech) terhadap efektivitas pengelolaan kredit macet. Kajian mengenai faktor psikologis debitur, tingkat literasi keuangan, dan hubungan komunikasi

antara bank dan debitur juga menarik untuk diteliti lebih lanjut karena dapat memengaruhi keberhasilan penyelesaian kredit bermasalah. Penelitian berikutnya disarankan menggunakan pendekatan mixed methods agar diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif melalui kombinasi data kualitatif dan kuantitatif. Dengan adanya pengembangan penelitian tersebut, diharapkan dapat ditemukan model penanganan kredit macet yang lebih efektif, adaptif, dan sesuai dengan perkembangan dunia perbankan modern.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik Kabupaten Rejang Lebong. (2025, December 29). *Statistik Daerah Kabupaten Rejang Lebong 2025*. Badan Pusat Statistik. https://rejanglebongkab.bps.go.id/id/publication/2025/12/29/a753a100088d1c9e97a495b8/statistik-daerah-kabupaten-rejang-lebong-2025.html

Butsianto, T. (2025). *Kebijakan dan Strategi Pemasaran*. Takaza Innovatix Labs.

Chandra, V. D., & Sofiah. (2025). Penanganan Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bermasalah pada Bank Mega Syariah Transmart Jember. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara, 1*(4), 34–39. https://doi.org/10.59435/menulis.v1i4.209

Diana, L. (2024). Analisis Kebijakan Restructuring, Reconditioning, dan Rescheduling dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 10*(2), 1956–1970. https://doi.org/10.29040/jiei.v10i2.12581

Fahmi, I. (2016). *Manajemen Risiko: Teori, Kasus, dan Solusi*. Alfabeta.

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

Hermawan, S. (2016). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*. Media Nusa Creative.

Hidayat, M. R. (2024). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Idebuku.

Kasmir. (2015). *Dasar-Dasar Perbankan*. Raja Grafindo Persada.

Kasmir. (2020). *Manajemen Perbankan*. Raja Grafindo Persada.

Muzayyin, A., Irfan, M., Ilham, M. L., & Firdiana. (2024). Analisis Minat dan Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah di Wilayah Bungatan Situbondo. *Jurnal Ilmiah Pengabdian Pada Masyarakat, 1*(3), 355–360. https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jipm/article/view/788

Nurasisah, N., & As'ad, A. (2022). Analisis Proses Manajemen Risiko Perbankan dalam Mengendalikan Risiko Kredit. *Amkop Management Accounting Review (AMAR), 2*(2), 32–39. https://doi.org/10.37531/amar.v2i2.437

Parmono, A. (2012). Pengaruh Risiko Keuangan pada Dana Pihak Ketiga (Studi Empiris Bank Perkreditan Rakyat Se-Kabupaten Jember): The Effect of Financial Risk on Third-Party Funds (An Empirical Study of Rural Banks in Jember Regency). *Fenomena, 11*(2), 203–212. https://doi.org/10.35719/fenomena.v11i2.523

PT BPR Wutama Artha Jaya Jember. (2026). *PT BPR Wutama Artha Jaya Jember*. https://bprwutamaarthajaya.com/

Putri, R. A., Lubis, P., & Aprizal, Y. Z. (2025). Analisis Strategi Collection dalam Penyelesaian Pembiayaan KPR Bermasalah di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Jambi. *Najaha Iqtishod: Journal of Islamic Economic and Finance, 6*(1), 30–36. https://doi.org/10.22437/jief.v6i1.48820

Safitra, M. R., & Kusno, H. S. (2023). Pengaruh Risiko Kredit dan Kredit Macet terhadap Profitabilitas pada Masa New Normal: Studi Kasus pada Bank Konvensional yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2020–2021. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan, 12*(1), 11–22. https://doi.org/10.32639/jiak.v12i1.203

Siahaan, A. V., & Kurniawati, Y. (2025). Peran dan Tantangan Petugas Kredit dalam Menangani Kredit Macet pada Bank Mega. *Jurnal Administrasi Bisnis (JABis), 23*(2), 92–105. https://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/jiab/article/view/14818

Sihombing, J. (2020). *Tanggung Jawab Yuridis Bankir atas Kredit Macet Nasabah*. Alumni Bandung.

Sucianty, F. I., & Manda, G. S. (2022). Analisis Manajemen Risiko Kredit Usaha (KUR) untuk Meminimalkan Kredit Bermasalah: Studi Kasus PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Periode 2016–2020. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 8*(24), 18–25. https://doi.org/10.5281/zenodo.7460372

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sunarwijaya, I. K., Ernawatiningsih, N. P. L., & Mahawerdi, I. K. A. (2023). Kebijakan Dividen serta Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis, 8*(1), 49–59. https://doi.org/10.38043/jiab.v8i1.4048

Supratiknya, A. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Universitas Sanata Dharma.

Syafril. (2020). *Bank & Lembaga Keuangan Modern Lainnya*. Prenadamedia Group.

Syam, A., Harisa P, M., & Asyam, M. A. (2026). Analisis Penerapan Strategi 3R (Rescheduling, Reconditioning, dan Restructuring) guna Mengatasi Pembiayaan Bermasalah pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama Bone. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 5*(1), 2193–2203. https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.6423

Yuwana, S. I. P., Khaerunnisa, & Damayanti, F. (2025). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Melakukan Take Over Kredit di Bank Woori Saudara KC Jember. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara, 1*(3), 73–77. https://doi.org/10.59435/menulis.v1i3.44