



**PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MENGURANGI
KREDIT BERMASALAH DI BANK JAWA BARAT DAN
BANTEN KANTOR CABANG KEBAYORAN BARU**

LAPORAN TUGAS AKHIR

SYANINDITA FEBRIANA

1810101004

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
PROGRAM DIPLOMA**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2021



**PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MENGURANGI
KREDIT BERMASALAH DI BANK JAWA BARAT DAN
BANTEN KANTOR CABANG KEBAYORAN BARU**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya**

SYANINDITA FEBRIANA

1810101004

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
PROGRAM DIPLOMA**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2021

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Syanindita Febriana

NIM : 1810101004

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 08 Desember 2021

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow rectangular stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem at the top, the text 'METERAL TEMPEL' in the center, and the alphanumeric code 'BEALX135278473' at the bottom. The stamp also has a vertical red and black pattern on the left side.

Syanindita Febriana

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Syanindita Febriana
NIM : 1810101004
Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Jenis karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non Exclusive Free Right) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

PERAN *ACCOUNT OFFICER* DALAM MENGURANGI KREDIT BERMASALAH DI BANK JAWA BARAT DAN BANTEN KANTOR CABANG KEBAYORAN BARU

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 08 Desember 2021

Yang menyatakan, materai



Syanindita Febriana

**PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MENGURANGI KREDIT
BERMASALAH DI BANK JAWA BARAT DAN BANTEN KANTOR
CABANG KEBAYORAN BARU**

Oleh Syanindita Febriana

ABSTRAK

Sebuah bank tidak akan terlepas dari kredit bermasalah. Terdapat berbagai macam faktor yang dapat menyebabkan kredit bermasalah dan cara menangani kredit bermasalah tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kinerja Account Officer pada Bank Jawa Barat dan Banten dalam mengurangi angka kredit bermasalah dan memberikan bukti bahwa kinerja dari Account Officer sangat berpengaruh pada besarnya angka kredit bermasalah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan melakukan wawancara kepada Account Officer Bank Jawa Barat dan Banten serta mencantumkan data besaran kredit bermasalah di Bank Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Kebayoran Baru. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Account Officer melakukan analisis kepada debitur sebelum menyalurkan kredit dengan menganut pada unsur 5C. Kemudian terdapat faktor yang menyebabkan terjadinya kredit bermasalah seperti faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor internal biasanya dari sistem maupun petugas bank, dan faktor eksternal biasanya terjadi karena kondisi debitur. Upaya yang dilakukan Account Officer dalam mengurangi kredit bermasalah adalah melakukan analisa kredit secara tepat, melakukan pendekatan dengan debitur, melakukan pemantauan kredit secara rutin, pemantauan terhadap debitur yang kemampuan mengembalikan kreditnya mulai meragukan, melakukan pembinaan terhadap debitur yang kreditnya mulai bermasalah tapi masih bisa diselamatkan, dan melakukan pengawasan administrasi serta dokumentasi terhadap kredit yang telah disalurkan. Dan langkah yang diambil untuk menyelesaikannya adalah melakukan restrukturisasi kredit, melakukan rescheduling terhadap waktu pembayaran kredit, melakukan takeover dengan bank lain, dan melakukan penyitaan terhadap jaminan/agunan. Langkah selanjutnya yang dilakukan Account Officer adalah melakukan cara lain sesuai dengan prosedur penyelesaian kredit bermasalah yang ada di Bank BJB Cabang Kebayoran Baru.

Kata Kunci: Account Officer, Kredit Bermasalah, Mengurangi Kredit Bermasalah.

**THE ROLE OF ACCOUNT OFFICER IN REDUCING PROBLEM
LOANS IN BANK JAWA BARAT AND BANTEN, KEBAYORAN BARU
BRANCH OFFICE**

By Syanindita Febriana

ABSTRACT

A bank will not be separated from non-performing loans. There are various factors that can cause non-performing loans and how to deal with non-performing loans. This study aims to analyze how the performance of the Account Officer at Bank Jawa Barat and Banten in reducing the number of non-performing loans and provide evidence that the performance of the Account Officer is very influential on the number of non-performing loans. The research method used by the author is a qualitative method by conducting direct interviews with Bank West Java and Banten Bank Account Officers and including data on the amount of non-performing loans at Bank Jawa Barat and Banten Kebayoran Baru Sub-Branch Office. The results of the study indicate that the Account Officer conducts an analysis of the debtor before disbursing credit by adhering to the 5C elements. Then factors that cause NPL such as internal factors and external factors. Internal factors are usually from the system and bank officers, and external factors usually occur due to the condition of the debtor. Efforts made by Account Officers in reducing non-performing loans are by conducting proper credit analysis, approaching debtors, conducting routine credit monitoring, monitoring debtors whose ability to repay credit is starting to doubt, and providing guidance to debtors whose credit problems are starting but can still be saved and carry out administrative supervision and documentation of loans that have been disbursed. The steps taken to resolve NPL are to restructure credit, reschedule the time of credit payments, do takeovers with other banks, and confiscate guarantees/collaterals. The next step the Account Officer will take other methods in accordance with the procedures for resolving non-performing loans at Bank BJB Kebayoran Baru Branch.

Keywords: Account Officer, Non Performing Loan, Reduce Non Performing Loan.

LAPORAN TUGAS AKHIR

PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MENGURANGI KREDIT BERMASALAH DI BANK JAWA BARAT DAN BANTEN KANTOR CABANG KEBAYORAN BARU

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Syanindita Febriana

1810101004

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada
tanggal: 20 Desember 2021 dan dinyatakan
memenuhi syarat untuk diterima



Ardhiani Fadillah, S.S.T, M.E.

Ketua Penguji



Marlina, S.E, M.M.

Penguji I



Jenji Gunaedi Argo, S.E, M.M.

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Desmintari, S.E, M.M

Ketua Jurusan



Siti Hidayati, S.E, M.M

Ketua Program Studi

Disahkan di: Jakarta

Pada tanggal: 20 Desember 2021



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu,
Jakarta Selatan 12450
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR
SEMESTER GANJIL TA 2021/2022**




Pada hari ini Senin, tanggal 20 Desember 2021 telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Syanindita Febriana
Nomor Induk Mahasiswa : 1810101004
Program Studi : Perbankan dan Keuangan D3
Dengan Judul Tugas Akhir sebagai berikut:

**“ PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MENGURANGI KREDIT
BERMASALAH DI BANK JAWA BARAT DAN BANTEN KANTOR CABANG
KEBAYORAN BARU”**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus/Tidak Lulus**)

Tim Penguji

<u>No</u>	<u>Dosen Penguji</u>	<u>Jabatan</u>	<u>Tanda Tangan</u>
<u>1</u>	Ardhiani Fadillah, S.S.T, M.E.	Ketua	1. 
<u>2</u>	Marlina, S.E, M.M.	Anggota I	2. 
<u>3</u>	Jenji Gunaedi Argo, S.E, M.M.	Anggota II**)	3. 

Catatan:

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

JAKARTA, 20 Desember 2021
MENGESAHKAN
A.n. DEKAN
KAPROG PERBANKAN & KEUANGAN D3



Siti Hidayati, S.E., M.M

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat- Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Peran Account Officer Dalam Mengurangi Kredit Bermasalah Pada Bank Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Kebayoran Baru”. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftria, SE.,Ak.,M.Ak.,CA.,CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Ibu Dr. NI Putu Eka W, SE., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Desmintari, S.E., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen, Ibu Siti Hidayati, SE., MM selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma, serta Bapak Jenji Gunaedi Argo, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir (TA) yang telah memberikan bantuan berupa masukan dan saran yang sangat bermanfaat dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini. Ungkapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada PT Bank Jawa Barat dan Banten, Tbk Kantor Cabang Kebayoran Baru dan Kantor Cabang Pembantu Darmawangsa yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan kerja praktik industri (KPI). Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada orang tua dan keluarga serta teman-teman yang telah memberikan semangat dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir. Tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan, untuk itu penulis tidak menutup diri dan menerima segala jenis saran dan kritik. Diharapkan Laporan Tugas Akhir ini akan bermanfaat untuk kedepannya.

Jakarta, 8 Desember 2021

Syanindita Febriana

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRAK	v
PENGESAHAN	vii
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Tujuan	6
I.3 Manfaat	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
II.1 Bank	8
II.1.1 Pengertian Bank	8
II.1.2 Fungsi Bank	9
II.1.3 Sumber Dana Bank	11
II.1.4 Alokasi Dana Bank	12
II.2 Kredit	13
II.2.1 Pengertian Kredit	13
II.2.2 Jenis-Jenis Kredit	14
II.3 Kredit Bermasalah	16
II.3.1 Pengertian Kredit Bermasalah	16
II.3.2 Penyebab Kredit Bermasalah	16
II.3.3 Penggolongan Kolektabilitas	17
II.4 <i>Account Officer</i>	19
II.4.1 Pengertian <i>Account Officer</i>	19
II.4.2 Fungsi <i>Account Officer</i>	20
II.4.3 Syarat Menjadi <i>Account Officer</i>	21
II.4.4 Kegiatan <i>Account Officer</i>	22
BAB III PEMBAHASAN	24
III.1 Target Capaian <i>Account Officer</i> Pada Bank BJB Cabang Kebayoran Baru	24

III.2 Analisa dan Proses Kerja <i>Account Officer</i> terhadap Permohonan Kredit di Bank BJB Cabang Kebayoran Baru -----	27
III.3 Faktor Penyebab Terjadinya Kredit Bermasalah di Bank Jawa Barat dan Banten Cabang Kebayoran Baru-----	31
III.4 Upaya <i>Account Officer</i> Dalam Mengurangi dan Menyelesaikan Kredit Bermasalah di Bank BJB Cabang Kebayoran Baru.....	33
BAB IV PENUTUP.....	39
IV.1 Simpulan-----	39
IV.2 Saran -----	41
DAFTAR PUSTAKA.....	43
RIWAYAT HIDUP.....	45
LAMPIRAN -----	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kolektabilitas Kredit Konsumer Periode 2019-2020	5
Tabel 2 Kolektabilitas Kredit Konsumer Periode 2019-2020	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Prosedur Penyelesaian Kredit Bermasalah	37
-----------------	--	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Draft Wawancara	46
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	47
Lampiran 3 Formulir Permohonan Kredit	48
Lampiran 4 Formulir Persetujuan Judul	50
Lampiran 5 Kartu Monitor	51
Lampiran 6 Hasil Plagiarisme	52