

## **PENINGKATAN EFEKTIVITAS KINERJA KARYAWAN DALAM MENANGANI KREDIT BERMASALAH DI KOPERASI SERBA USAHA BANJAR BONA KELOD**

**Luh Komang Merawati<sup>1,\*</sup>, I Gusti Lanang Agung Dwipranata<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

\*Email:mettamera@unmas.ac.id

### **ABSTRAK**

Kredit merupakan kegiatan utama suatu lembaga keuangan yang memiliki risiko yang dapat berpengaruh terhadap kesehatan dan kelangsungan usaha perbankan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada Koperasi Serba Usaha Banjar Bona Kelod semenjak adanya pandemi covid-19 selama kurang lebih dua tahun perkembangan kredit di koperasi mengalami penurunan terlebih lagi dengan adanya nasabah kredit yang tidak melakukan pembayaran sesuai dengan kewajibannya, sehingga mengakibatkan terjadinya kredit-kredit bermasalah dan belum ditangani secara maksimal, tentunya hal ini akan berdampak pada citra koperasi kedepannya. Adapun program pengabdian masyarakat yang diberikan yaitu memberikan pemahaman kepada karyawan dalam mengklasifikasikan kredit sesuai dengan kategori kualitas pinjaman, pelatihan dan pendampingan kepada karyawan mengenai bagaimana cara menangani kredit-kredit yang bermasalah, pelatihan dan pendampingan kepada karyawan mengenai tata cara penerimaan kredit yang baik sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku. Tujuan pelaksanaan kegiatan ini agar mitra dapat meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik dari sebelumnya, karena kredit bermasalah dapat menyebabkan berkurangnya pendapatan Koperasi dan berkurangnya kepercayaan nasabah terhadap koperasi. Metode yang digunakan dalam pengabdian masyarakat ini yaitu edukasi, pelatihan, serta pendampingan terhadap mitra kerja. Hasil pengabdian masyarakat ini membuat karyawan memahami setiap pelatihan dan pendampingan yang diberikan, dari mulai memberikan pemahaman mengenai penggolongan pada kredit, kemudian cara menangani kredit bermasalah, serta tata cara penerimaan kredit yang baik sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku. Setelah dilakukan kegiatan ini kredit bermasalah semakin berkurang karena sudah dapat mencegah terlebih dahulu permasalahan yang akan terjadi dalam kredit.

**Kata kunci:** Pelatihan, Kinerja Karyawan, Permasalahan Kredit.

### **ANALISIS SITUASI**

Pemberian kredit merupakan kegiatan utama suatu lembaga keuangan yang memiliki risiko yang dapat berpengaruh terhadap kesehatan dan kelangsungan usaha perbankan. Pemberian kredit oleh bank memiliki

risiko kemacetan walaupun telah dilakukan berbagai analisis secara seksama (Ibrahim, 2004). Resiko kredit merupakan suatu risiko akibat kegagalan atau ketidak mampuan nasabah mengembalikan jumlah pinjaman yang diperoleh dari bank beserta bunganya

sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan atau dijadwalkan. Pihak bank harus lebih selektif dalam memilih calon debitur, teliti dan tertib dalam menerapkan prinsip pemberian/penyaluran kredit meskipun terjadinya persaingan untuk mempertahankan eksistensinya. Hal ini bertujuan untuk kelangsungan usaha bank dalam mengelola resiko kredit agar dapat meminimalisir potensi kerugian dan mendapatkan kualitas kredit yang baik sesuai yang diharapkan bank. Risiko kredit akan dihadapi oleh bank ketika nasabah (*customer*) gagal dalam membayar hutang atau kredit yang diterimanya pada saat jatuh tempo (Sudiyatno, & Fatmawati, 2013).

Salah satu lembaga yang bergerak dibidang keuangan mikro adalah koperasi. Koperasi berasal dari bahasa latin *cooperatio* dalam bahasa inggris menjadi *cooperation* berarti kerja sama. *Co* berarti bersama dan *Operation* berarti bekerja atau berusaha. Dengan demikian, koperasi dapat diartikan sebagai suatu organisasi yang bekerja atau berusaha secara bersama-sama dengan anggotanya untuk mencapai suatu tujuan (Firdausy, 2018:13).

Koperasi Serba Usaha Banjar Bona Kelod merupakan salah satu koperasi serba usaha yang terletak di Desa Bona yang bergerak di bidang perbankan. Koperasi Serba Usaha Banjar Bona Kelod ini berdiri pada tahun 2003 sesuai dengan akte pendirian pada tanggal 3 September 2003 dengan nomor Badan HukumNo:503/BH/BR/DISKOP/XI/2003 . Kegiatan yang dilaksanakan oleh perusahaan adalah melayani kegiatan simpan pinjam, tabungan, deposito,

pembayaran tagihan listrik, pdam dan lain-lain

Permasalahan dalam lembaga keuangan seperti Koperasi tentunya harus dapat dipahami dengan baik agar tidak terjadi kerugian yang besar. Ketika melakukan observasi di Koperasi Serba Usaha Banjar Bona Kelod dapat diketahui bahwa terdapat kredit-kredit yang bermasalah yang belum ditangani secara maksimal, tentunya hal ini akan berdampak pada citra koperasi kedepannya.

Adapun perkembangan kredit di Koperasi Serba Usaha Banjar Bona Kelod selama 3 tahun terakhir adalah sebagai berikut :

Tahun	Jumlah Kredit	Diragukan-Macet
2019	346	70
2020	384	134
2021	412	185

Seperti yang tercantum dalam tabel diatas perkembangan kredit di Koperasi Serba Usaha Banjar Bona Kelod mengalami peningkatan yang tidak begitu signifikan dari tahun 2019-2021, sedangkan jumlah kredit yang bermasalah bertambah banyak di tahun 2020 hingga 2021 yang disebabkan banyaknya nasabah kredit yang dirumahkan dan di phk dari tempatnya bekerja akibat terdampak dari adanya covid-19. Sebagian nasabah kredit yang memiliki tunggakan pembayaran kredit sebelum adanya covid-19 turut serta memanfaatkan kondisi tersebut, sehingga membuat peningkatan terhadap kredit yang bermasalah.

Ismail (2010) menyatakan, banyak faktor yang menyebabkan kredit tersebut menjadi bermasalah, yaitu adanya faktor

internal dan eksternal. Salah satu faktor internal yaitu analisis kurang tepat, sehingga tidak dapat memprediksi apa yang akan terjadi dalam kurun waktu selama jangka waktu kredit. Misalnya, kredit diberikan tidak sesuai kebutuhan, sehingga nasabah tidak mampu membayar angsuran yang melebihi kemampuan serta keterbatasan pengetahuan karyawan terhadap jenis usaha debitur sehingga tidak dapat melakukan analisis yang tepat dan akurat.

### **PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan di Koperasi Serba Usaha Banjar Bona Kelod, mitra yang ditemui yaitu Bapak I Gusti Made Raka selaku ketua memiliki beberapa permasalahan, antara lain sebagai berikut:

- 1) Kurangnya pemahaman karyawan dalam mengklasifikasikan kredit sesuai dengan kategori kualitas pinjaman.
- 2) Mitra belum maksimal dalam melakukan penanganan terhadap kredit-kredit yang bermasalah.
- 3) Kurangnya edukasi dan pemahaman karyawan mengenai tata cara penerimaan kredit yang baik sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku.

### **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

- 1) Membantu mitra memberikan pemahaman kepada karyawan dalam mengklasifikasikan kredit sesuai dengan kategori kualitas pinjaman.
- 2) Membantu mitra untuk memberikan pemahaman kepada karyawan bagaimana cara menangani kredit-kredit yang bermasalah.

- 3) Membantu mitra memberikan pelatihan dan pendampingan kepada karyawan mengenai tata cara penerimaan kredit yang baik sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku.

### **METODE PELAKSANAAN**

Metode yang digunakan dalam pengabdian masyarakat ini adalah :

1. Memberikan pemahaman kepada karyawan dalam mengklasifikasikan kredit sesuai dengan kategori kualitas pinjaman.
2. Pelatihan dan pendampingan kepada karyawan mengenai bagaimana cara menangani kredit-kredit yang bermasalah.
3. Pelatihan dan pendampingan kepada karyawan mengenai tata cara penerimaan kredit yang baik sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku.

### **HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan edukasi dan pelatihan yang telah dilaksanakan untuk memperbaiki kinerja karyawan dalam menangani kredit bermasalah yang terjadi di Koperasi Serba Usaha Banjar Bona Kelod telah berhasil ditingkatkan melalui edukasi, pelatihan, dan pendampingan. Berdasarkan permasalahan yang dihadapi Koperasi Serba Usaha Banjar Bona Kelod, berikut ini merupakan pencapaian program kerja:

1. Memberikan pemahaman kepada karyawan dalam mengklasifikasikan kredit sesuai dengan kategori kualitas pinjaman. Pemahaman yang diberikan mengenai klasifikasi kredit sesuai dengan kategori kualitas pinjaman terealisasi 100% dikarenakan pada saat

memberikan pemahaman kepada karyawan, terdapat 1 orang karyawan yang merasa terbantu akan klasifikasi kredit, dengan memahami penggolongan tiap kredit agar dapat tersusun sesuai kolektabilitas pinjaman sehingga dapat mempermudah dalam menangani kredit bermasalah.

2. Pelatihan dan pendampingan kepada karyawan mengenai bagaimana cara menangani kredit-kredit yang bermasalah.

Pelatihan dan pendampingan yang diberikan kepada karyawan dalam menangani kredit-kredit yang bermasalah terealisasi 100% dikarenakan tata cara yang dijelaskan kepada karyawan sudah jelas, dan karyawan dapat memahami dengan baik setiap pelatihan serta pemahaman yang telah dijelaskan yaitu :

- a) Pertama, membuat surat tunggakan bagi nasabah kredit yang memiliki kolektabilitas diragukan hingga macet.
- b) Kedua, melakukan pendekatan secara persuasif kepada nasabah untuk mengetahui kondisi ekonomi yang sedang dialaminya, kemudian pihak koperasi dapat memberikan solusi dan mempertimbangkan kebijakan yang akan diberikan ke debitur tersebut.
- c) Ketiga, memberikan surat tunggakan ke nasabah kredit yang bermasalah.

Berikut perkembangan kredit bermasalah setelah dilaksanakannya pengabdian masyarakat:

Tahun	Jumlah Kredit	Diragukan-Macet
2021	412	185
2022	435	175

Berdasarkan data diatas, terdapat penurunan 10 nasabah kredit dengan kolektabilitas diragukan-macet selama masa pengabdian masyarakat berlangsung. Ini menunjukkan pelatihan dan pendampingan yang diberikan ke karyawan koperasi berjalan dengan baik.

3. Pelatihan dan pendampingan kepada karyawan mengenai tata cara penerimaan kredit yang baik sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku. Pelatihan dan pendampingan yang diberikan kepada karyawan mengenai tata cara penerimaan kredit yang baik sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku terealisasi 100% dikarenakan setelah kegiatan pelatihan dan pendampingan kepada karyawan mengenai tata cara penerimaan kredit yang baik sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku, karyawan paham dan mengerti bagaimana prosedural awal yang baik dilaksanakan terhadap nasabah yang ingin mengajukan permohonan kredit. Beberapa cara dalam penerimaan kredit tersebut yaitu dengan melengkapi secara administrasi surat-surat yang diperlukan, sehingga pihak Koperasi dapat menganalisis dengan baik dan mempertimbangkan apakah pemohon memenuhi syarat untuk layak atau tidak dibantu realisasi kreditnya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Dari hasil dilaksanakannya program kerja di Koperasi Serba Usaha Banjar Bona Kelod mengenai kredit bermasalah dengan cara memberikan pemahaman dan pelatihan kepada karyawan Koperasi. Maka dapat disimpulkan dari hasil kegiatan program kerja yang telah dilaksanakan di Koperasi Serba Usaha Banjar Bona Kelod, karyawan dapat memahami setiap pemahaman dan pelatihan yang diberikan, dari mulai memberikan pemahaman mengenai penggolongan pada kredit, kemudian cara menangani kredit bermasalah, serta tata cara penerimaan kredit yang baik sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku. Semua kegiatan telah terlaksana dengan baik karena karyawan mudah memahami yang telah disampaikan. Setelah dilakukan kegiatan ini maka kredit bermasalah semakin berkurang karena sudah dapat mencegah terlebih dahulu permasalahan yang akan terjadi dalam kredit.

### Saran

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, berikut adalah beberapa saran untuk Koperasi Serba Usaha Banjar Bona Kelod yaitu :

1. Melakukan pendekatan secara persuasif pada nasabah kredit bermasalah sehingga dapat lebih cepat ditangani.
2. Saat penerimaan pengajuan kredit bagi debitur baru lebih diperketat secara prosedural sehingga nantinya dapat mengurangi angka kredit bermasalah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Penerbit Aswaja Pressindo.
- Anggriawan, I.G.B.F., Nyoman, T.H.I., Gusti, A.P. 2017. "Analisis Prinsip 5C dan 7P Dalam Pemberian Kredit Untuk Meminimalisir Kredit Bermasalah dan Meningkatkan Profitabilitas (Studi Kasus Pada PT. BPR Pasar Umum Denpasar-Bali)". e-Journal S1 Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha, Vol.8 No.2.
- Ibrahim, Johannes. 2004. *Bank sebagai Lembaga Intermediasi dalam Hukum Positif*. Bandung, CV. Utama.
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Kencana.
- Firdausy, M. 2018. *Koperasi Dalam Sistem Perekonomian Di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Sudiyatno Bambang, Asih Fatmawati. 2013. Pengaruh Resiko Kredit dan Efisiensi Operasional terhadap Kinerja Bank (Studi Empirik pada Bank yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Akuntansi*. Universitas Udayana, ISSN, 2302-8556.