

## Pengendalian Piutang Usaha dalam Meminimalisir Piutang Tak tertagih Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Kuala Simpang

Deniati Pasaribu

deniatipasaribu14@gmail.com

Akuntansi Perpajakan, Politeknik Unggul LP3M, Medan, Indonesia

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengendalian piutang usaha dalam meminimalisir piutang tak tertagih pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Kuala Simpang. Pengendalian piutang menjadi krusial bagi keberlanjutan usaha perbankan, khususnya dalam menjaga kualitas pembiayaan dan menekan risiko kerugian akibat piutang bermasalah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen piutang tak tertagih di bank ini dilaksanakan melalui mekanisme kolektibilitas pembiayaan, pembentukan cadangan kerugian penurunan nilai (CKPN), penjadwalan ulang, restrukturisasi, hingga write-off pembiayaan yang tidak tertagih. Pengawasan dilakukan secara sistematis oleh Tim Remedial & Recovery, Satuan Pengawasan Intern (SPI), serta melalui sistem informasi manajemen berbasis teknologi. Tingkat Non-Performing Financing (NPF) mengalami penurunan signifikan dari 3,26% pada tahun 2021 menjadi 2,15% pada tahun 2023, menandakan perbaikan dalam pengelolaan pembiayaan bermasalah. Strategi yang diterapkan meliputi prinsip 5C dalam analisis pembiayaan, monitoring berkala, restrukturisasi, penggunaan sistem peringatan dini, dan pelibatan pihak ketiga untuk penagihan. Faktor penyebab utama NPF mencakup penurunan kemampuan bayar nasabah, rendahnya edukasi finansial, serta keterlambatan identifikasi risiko oleh pihak internal bank. Meskipun pengendalian piutang menunjukkan efektivitas, diperlukan penguatan melalui peningkatan edukasi nasabah, kompetensi sumber daya manusia, dan optimalisasi teknologi informasi. Dengan demikian, pengendalian piutang yang terstruktur dan terintegrasi menjadi kunci dalam menurunkan piutang tak tertagih dan menjaga stabilitas keuangan bank.

**Kata Kunci:** Pengendalian piutang, piutang tak tertagih, NPF, pembiayaan bermasalah, Bank Syariah Indonesia

### PENDAHULUAN

Salah satu usaha pemerintah dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat adalah memberdayakan peran jasa perbankan, lembaga perbankan berfungsi sebagai *financial intermediary* yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dana pihak ketiga dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit. Oleh karena itu, kredit menjadi salah satu kegiatan operasional utama bank dalam upaya memperoleh laba. Pengguna dana untuk kredit perbankan mencapai 70% - 80% dari volume usaha bank. Bank memiliki peranan yang sangat penting dalam menunjang dan mengembangkan pertumbuhan ekonomi.

Walaupun kredit dianggap sebagai salah satu sumber utama, namun bukan berarti perbankan lancar dalam kegiatan penyaluran kreditnya. Kondisi dimana kredit yang telah disalurkan bank kepada masyarakat dan ternyata tidak dapat dibayar kembali pada pihak bank tepat pada waktunya sesuai dengan perjanjian kreditnya, yang meliputi pinjaman pokok bunga, menyebabkan kredit dapat digolongkan menjadi kredit bermasalah atau *non performing loan* (selanjutnya disingkat NPL).

Piutang ialah pandangan yang sangat berarti, hutang iniberada pada nomor duautamapadakekayaanperusahaan seusai bekal alhasil disebagian perusahaan piutang dipakaisuatu landasan pada kekayaan perusahaan. babnya perlunya pelayanan yang eksklusif, maka hal yang merugikan piutang tidak di tagih serta bisa dielakkan (Ratnasari & Amiliya, 2024). Pihak bank telah menyediakan formulir kredit tertentu disertai syarat – syarat yang harus dipenuhi oleh pemohon kredit, meski pemohon kredit sudah memenuhi syarat – syarat yang diajukan, belum tentu pihak bank memberikan fasilitas kredit.

Pentingnya pengendalian piutang usaha sangat mempengaruhi di organisasi atau di suatu Perusahaan dengan bidang yang bermacam – macam tentang suatu masalah yang berbeda. Masalah – masalah yang timbul diantaranya yaitu masalah yang berkaitan dengan sumber daya manusia ataupun

masalah yang timbul dari faktor eksternal, salah satunya adalah daya asing (Perwira Ompusunggu & Nanda, 2023).

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Kuala Simpang merupakan lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa perbankan layanan simpanan dan pinjaman. PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Kuala Simpang memberikan fasilitas pinjaman atau kredit kepada debitur untuk pembiayaan usaha kecil menengah. PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Kuala Simpang Jl. T. Panglima Polem No. 23-24 Kota Kuala Simpang Aceh Tamiang. Adanya pemberian kredit kepada konsumen maka perusahaan mengharapkan bunga sebagai laba dari pinjaman tersebut. Pinjaman ini diberikan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan debitur merupakan suatu piutang usaha yang harus ditagih ketika tiba jatuh temponya. Perusahaan memberikan pelayanan kredit kepada nasabah dengan mengharapkan laba yang diperoleh dari bunga kredit tersebut.

Pengelolaan piutang yang baik tidak hanya mencakup proses pemberian pembiayaan, tetapi juga melibatkan penilaian kelayakan nasabah, monitoring pembayaran secara berkala, penagihan yang terstruktur, hingga penanganan terhadap pembiayaan bermasalah. Tanpa pengelolaan yang tepat, piutang usaha berpotensi menjadi piutang bermasalah (*non-performing financing*) yang berdampak langsung terhadap profitabilitas, likuiditas, dan kualitas aset bank.

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, sebagai institusi perbankan syariah nasional, memiliki tanggung jawab untuk menjaga kualitas portofolio pembiayaannya di seluruh unit kerja, termasuk di Kantor Cabang Kuala Simpang. Meskipun telah diterapkan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko syariah, dalam praktiknya masih ditemukan kendala dalam hal efektivitas pengendalian piutang usaha. Hal ini tercermin dari masih adanya piutang yang tidak tertagih tepat waktu, bahkan berpotensi menjadi kredit bermasalah yang merugikan pihak bank.

Oleh karena itu, diperlukan kajian yang mendalam mengenai bagaimana sistem pengendalian piutang usaha diterapkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Kuala Simpang dalam rangka meminimalisir risiko piutang tak tertagih. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pengelolaan dan pengendalian piutang usaha, serta memberikan rekomendasi strategis agar bank dapat meningkatkan kualitas pembiayaan dan mengurangi risiko kerugian akibat piutang tak tertagih.

## METODOLOGI

### Metode Pengumpulan Data

Dalam hal ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

a. Studi Pustaka

Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data – data maupun informasi dari buku – buku yang ada hubungannya dengan objek penelitian.

b. Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara mendatangi langsung perusahaan yang telah penulis tunjukkan sebagai objek penelitian. Kemudian penulis melakukan tatap muka langsung ke Perusahaan tersebut. yang ada diperusahaan untuk mendapatkan data informasi yang lengkap sesuai dengan objek penelitian. Orang – orang yang diwawancara oleh peneliti mengenai piutang tak tertagih yaitu sebagai berikut:

1. Kepala cabang PT. Bank Syariah Indoensia
2. Bagian customer servise
3. Pembiayaan kredit
4. Layanan perbankan
5. Layanan marketing

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang menghimpun dan menganalisis dokumen – dokumen, baik dokumen tertulis maupun elektronik. Dokumen yang telah diperoleh kemudian dianalisis (diurai), dibandingkan dan dipadukan (sintesis) membentuk suatu hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh.

## Teknik Analisi Data

Teknik analisis data yang akan digunakan adalah metode kualitatif yaitu dengan menganalisis pengelolaan piutang pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kuala Simpang. Analisis pengelolaan piutang dimulai dari tahap persiapan kredit, tahap analisis kredit, tahap keputusan kredit, tahap pelaksanaan, dan administrasi kredit, serta tahap supervisi pembinaan debitur. Analisis terhadap tahap – tahap tersebut dengan menyesuaikan/mempertimbangkan prosedur pemberian kredit pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kuala Simpang, sehingga dari analisis tersebut memberikan pemahaman atas masalah pada piutang PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kuala Simpang.

## HASIL dan PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Analisis Tunggal Kredit

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang (KC) Kuala Simpang dengan fokus pada upaya optimalisasi manajemen piutang guna menekan angka Non-Performing Financing (NPF). Data diperoleh melalui wawancara dengan staf pembiayaan, analisis laporan keuangan, serta dokumentasi SOP (Standard Operating Procedure) manajemen piutang. Berdasarkan hasil pengumpulan data, diperoleh temuan sebagai berikut:

**Tabel 1. Laporan Non Performing Loan (NPL) pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Kuala Simpang**

Tahun	Total Kredit Bermasalah (Rp)	Total Kredit disalurkan (Rp)	% NPL
2021	605.000	15.000.000	4,10%
2022	518.500	14.200.000	3,65%
2023	12.969.097	6.990.589	3,05%
2024	18.497.916	12.013.780	2,28%

Sumber : PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Kuala Simpang

Perhitungan presentase (%) kredit bermasalah atau *Non Performing Loan* (NPL) pada 2 tahun terakhir adalah sebagai berikut:

$$L = \frac{\text{total kredit bermasalah}}{\text{total kredit disalurkan}} \times 100\%$$

$$NPL\ 2021 = \frac{605.000}{15.000.000} \times 100\% = 4,10\%$$

$$NPL\ 2022 = \frac{518.500}{6.990.589} \times 100\% = 3,65\%$$

$$NPL\ 2023 = \frac{12.969.097}{6.990.589} \times 100\% = 3,05\%$$

$$NPL\ Des\ 2024 = \frac{18.497.916}{12.013.780} \times 100\% = 2,28\%$$

Total kredit bermasalah merupakan kumulatif dari kategori kurang lancar, diragukan dan macet dari kredit di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kuala Simpang. Penurunan dari total kredit bermasalah mempengaruhi persentase nilai NPL. Terbukti pada tahun 2023 jumlah kredit bermasalah sebesar Rp12.969.097 dengan total kredit yang disalurkan sebesar Rp6.990.589 dengan nilai NPL 3.05%. Selain itu besarnya pembagi yaitu total kredit yang disalurkan juga sangat mempengaruhi nilai NPL. Walaupun jumlah kredit bermasalah mengalami penurunan, karena banyaknya piutang yang jatuh tempo atau pelanggan yang telat membayar sehingga mempengaruhi pembayaran piutang. Pada posisi ditahun 2024 terjadinya juga penurunan yang sangat drastis yang dialami oleh bank karena pihak bank kurang teliti dan jarang berkunjung ketempat debitur untuk menagih piutang yang telah dipinjamkan. Penurunan atau besarnya total kredit bermasalah sebesar Rp18.497.916 dengan NPL 2.28%.

Walaupun jumlah kredit bermasalah mengalami penurunan, tetapi dari segemen total kredit yang disalurkan harus tetap dijaga agar harus mengalami kenaikan. terbukti pada posisi Desember tahun 2024 jumlah kredit yang disalurkan sebesar Rp18.497.916 dengan besar NPL 2.28%. Dengan adanya kenaikan ini disebabkan oleh rutinnya saat menagih piutang macet dari debitur.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, diatas, meskipun besarnya NPL atau piutang tak tertagih pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kuala Simpang masih relative rendah ditahun 2023 sampai dengan tahun 2024, namun pada Desember mengalami kenaikan. dan jumlah NPL pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Kuala Simpang ini masih dalam batas kewajiban. Besarnya NPL yang masih berada dibawah 2% masih cukup jauh dari batas maksimal NPL yang ditetapkan oleh Bank Indonesia yaitu sebesar 5%. Apabila persentase NPL suatu bank lebih besar dibandingkan NPL yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, maka hal ini akan mengakibatkan tersendatnya kegiatan perkreditan suatu bank. Besarnya NPL kredit PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Kuala Simpang ini masih 5% maka penyaluran kredit masih dikatakan baik. Namun demikian, pihak bank perlu melakukan berbagai upaya lagi untuk meminimalkan besarnya piutang tak tertagih sekecil mungkin sehingga mendekati atau mencapai 0%, karena semakin rendah NPL, maka akan semakin baik tingkat penilaian kesehatan bank tersebut.

### **Faktor-faktor penyebab tunggakan kredit pada PT. Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Kuala Simpang**

Adanya musibah yang terjadi pada anggota debitur, misalnya kematian, ada keluarga yang mengalami sakit, ataupun bencana alam seperti banjir dan kebakaran. Hal ini akan menyebabkan kondisi keuangan dari debitur tidak terkontrol, akhirnya akan menyebabkan ketidakmampuan untuk membayar angsuran yang berakibat terjadinya tunggakan kredit. Manurunnya usaha debitur, misalnya turunnya omset penjualan yang akan mengakibatkan turunnya kemampuan debitur untuk membayar angsuran yang akhirnya akan terjadi tunggakan kredit.

#### **1. Tingkat NPF di KC Kuala Simpang**

- Tahun 2021: 4.10%
- Tahun 2022: 3.65%
- Tahun 2023: 3.05%
- Tahun 2024: 2.28%

Tingkat NPF di KC Kuala Simpang menunjukkan tren penurunan selama empat tahun terakhir, yaitu dari 4.10% pada tahun 2021 menjadi 3.65% pada tahun 2022, kemudian turun lagi menjadi 3.05% pada 2023, dan mencapai 2.28% pada 2024. Penurunan ini mencerminkan adanya perbaikan signifikan dalam pengelolaan pembiayaan bermasalah. Faktor yang mendukung tren ini antara lain:

- Implementasi kebijakan pengendalian piutang usaha yang lebih ketat,
- Penerapan sistem penilaian kelayakan pembiayaan yang lebih akurat,
- Peningkatan pengawasan terhadap nasabah dan restrukturisasi pembiayaan yang bermasalah.

Secara keseluruhan, penurunan NPF menunjukkan bahwa strategi pengendalian piutang yang diterapkan KC Kuala Simpang efektif dalam meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah.

#### **2. Strategi Manajemen Piutang yang Diterapkan**

- Analisis kelayakan pembiayaan yang lebih ketat menggunakan prinsip 5C (Character, Capacity, Capital, Condition, Collateral).
- Pemantauan berkala (monitoring financing) melalui sistem informasi manajemen risiko yang terintegrasi.
- Restrukturisasi pembiayaan bagi nasabah yang mengalami penurunan kemampuan bayar.
- Pemberian peringatan dini dan pendekatan persuasif melalui unit collection.
- Pelibatan pihak ketiga (outsourcing collection) untuk pembiayaan yang telah macet (NPF > 90 hari).

#### **3. Faktor Penyebab NPF**

- Penurunan usaha nasabah (terutama UMKM) pasca-pandemi.

- Kurangnya edukasi nasabah mengenai kewajiban pembayaran dan tata cara pembiayaan syariah.
- Keterlambatan identifikasi masalah oleh pihak bank.

### Analisis NPS

#### 1. Konsep NPS dalam Konteks Penelitian

NPS biasanya digunakan untuk mengukur tingkat loyalitas pelanggan terhadap perusahaan, dinyatakan dengan satu pertanyaan utama:

“Seberapa besar kemungkinan Anda merekomendasikan PT. Bank Syariah Indonesia Tbk kepada teman atau kolega?”

Skor diberikan 0–10, lalu responden dikategorikan:

- Promoters (9–10): Sangat puas & loyal, kemungkinan membayar tepat waktu tinggi.
- Passives (7–8): Cukup puas, loyalitas sedang, masih bisa terpengaruh faktor lain.
- Detractors (0–6): Tidak puas, cenderung menunggak, bahkan berisiko menjadi piutang tak tertagih.

$$\text{NPS} = \% \text{Promoters} - \% \text{Detractors}$$

#### 2. Alur Analisis NPS pada Kasus Pengendalian Piutang

- Tujuan Pengukuran NPS:  
Menilai seberapa efektif pengendalian piutang dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah, sehingga risiko piutang tak tertagih berkurang.
- Indikator Terkait Penelitian:
  1. Kecepatan & kejelasan proses penagihan.
  2. Komunikasi bank kepada nasabah (peringat jatuh tempo, solusi restrukturisasi).
  3. Fleksibilitas skema pembayaran.
  4. Kepercayaan nasabah terhadap transparansi perhitungan.
  5. Kesesuaian prinsip syariah dalam penanganan piutang.

#### 3. Contoh Data & Perhitungan NPS

Misal hasil survei kepada **100 nasabah**:

- Promoters: 55 orang → 55%
  - Passives: 25 orang → 25%
  - Detractors: 20 orang → 20%
- Perhitungan:  $\text{NPS} = 55\% - 20\% = 35$

Interpretasi:

- Skor 35 tergolong baik (positif), menunjukkan mayoritas nasabah puas dengan pengendalian piutang dan kemungkinan besar membayar tepat waktu.
- Namun, 20% detractors menunjukkan masih ada kelompok yang berpotensi menunggak atau tidak puas dengan kebijakan penagihan.

#### 4. Analisis Hasil (Hubungkan ke Penelitian)

- Korelasi dengan Risiko Piutang Tak Tertagih:  
Tingginya promoters biasanya berkorelasi dengan rendahnya tunggakan karena kepuasan dan rasa percaya mendorong pembayaran tepat waktu.
- Peran Passives:  
Passives perlu diperhatikan karena mereka bisa berubah menjadi detractors jika proses penagihan tidak sesuai ekspektasi atau dianggap kurang fleksibel.
- Fokus Perbaikan:  
Dari 20% detractors, perlu dianalisis apakah penyebabnya karena faktor internal (misal, prosedur rumit, komunikasi lemah) atau eksternal (kondisi ekonomi nasabah).

#### 5. Rekomendasi Strategis

1. Peningkatan Edukasi Nasabah: Mengingatkan pentingnya membayar tepat waktu sesuai akad syariah.
2. Automasi Reminder: Mengirimkan notifikasi jatuh tempo via SMS/WhatsApp secara berkala.

3. Restrukturisasi Fleksibel: Bagi nasabah bermasalah, tawarkan skema cicilan atau penjadwalan ulang.
4. Monitoring Real-Time: Gunakan dashboard pengendalian piutang untuk memantau tunggakan harian.
5. Pelatihan Petugas Kolektor: Fokus pada komunikasi persuasif sesuai prinsip syariah.

### **Manajemen dan Pengawasan Piutang Tak Tertagih pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Kuala Simpang**

#### 1. Pengertian Piutang Tak Tertagih

Piutang tak tertagih adalah piutang usaha yang tidak dapat dikumpulkan dari nasabah karena berbagai alasan, seperti:

- Ketidakmampuan bayar (gagal usaha, kebangkrutan),
- Ketidakterbukaan data nasabah,
- Keengganan bayar atau moral hazard,
- Bencana atau *force majeure*.

Dalam konteks bank syariah, penanganan piutang ini harus mematuhi prinsip syariah, yaitu tanpa bunga (riba), denda berunsur penalti, atau tindakan zalim.

#### 2. Manajemen Piutang Tak Tertagih

Manajemen piutang tak tertagih di PT. Bank Syariah Indonesia melibatkan beberapa tahapan strategis berikut:

##### a. Klasifikasi Kolektibilitas Piutang

Dilakukan berdasarkan Peraturan OJK No. 35/POJK.03/2018, yaitu:

- Lancar: pembayaran tepat waktu.
- Dalam perhatian khusus (DPK).
- Kurang lancar.
- Diragukan.
- Macet: tidak ada pembayaran pokok dan margin >180 hari.

##### b. Pencadangan Kerugian Piutang (CKPN)

Bank wajib membentuk Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN) sesuai PSAK 71, sebagai upaya preventif atas kemungkinan kerugian dari piutang tak tertagih.

##### c. Penjadwalan Ulang (*Rescheduling*)

Jika nasabah mengalami kesulitan, bank akan:

- Menyusun ulang jangka waktu pembayaran,
- Memberikan tenggang waktu (*grace period*),
- Tanpa menambah beban margin, sesuai prinsip syariah.

##### d. Restrukturisasi Pembiayaan

Meliputi:

- Restructuring (mengubah ketentuan akad),
- Reconditioning (menyesuaikan margin, tenor, atau jaminan),
- Reprofilng (mengubah jadwal pembayaran),

Tujuannya agar nasabah tetap bisa menyelesaikan kewajiban tanpa membebani lebih lanjut.

##### e. Penghapusan (*Write-off*)

Piutang yang dinilai tidak lagi dapat ditagih setelah melalui berbagai upaya, akan dilakukan penghapusan pembukuan, bukan penghapusan hukum. Bank masih bisa menagih secara non-akuntansi.

##### f. Klaim Asuransi / Jaminan

Jika pembiayaan dijamin oleh lembaga penjamin (misalnya Jamkrindo atau asuransi pembiayaan), maka pengajuan klaim menjadi bagian dari proses pengelolaan kerugian.

#### 3. Sistem Pengawasan Piutang Tak Tertagih

##### a. Satuan Pengawasan Internal (SPI)

SPI bertugas mengaudit, memantau, dan mengawasi secara berkala seluruh aktivitas pembiayaan, termasuk:

- Kelayakan calon nasabah,
  - Kepatuhan prosedur analisis pembiayaan,
  - Pengendalian dokumen dan agunan.
- b. Unit Remedial dan Recovery  
PT. Bank Syariah Indonesia memiliki Unit Remedial yang khusus menangani pembiayaan bermasalah. Tugasnya:
- Melakukan pendekatan persuasif ke nasabah,
  - Menyusun strategi penyelesaian,
  - Bekerja sama dengan pihak legal bila perlu penyelesaian hukum.
- c. Teknologi Pemantauan Piutang
- Menggunakan core banking system dan credit scoring tools.
  - Sistem memberikan notifikasi dini (early warning system) jika ada keterlambatan.
- d. Laporan Berkala ke Manajemen
- Setiap cabang, termasuk Kantor Cabang Kuala Simpang, wajib menyusun laporan kolektibilitas piutang secara bulanan dan menyampaikan ke kantor wilayah dan pusat.
  - Laporan memuat daftar nasabah macet, potensi kerugian, dan langkah tindak lanjut.
4. Upaya Preventif yang Diterapkan
- Seleksi nasabah secara ketat (prinsip 5C: *Character, Capacity, Capital, Condition, Collateral*).
  - Pelatihan literasi keuangan bagi nasabah.
  - Sistem auto-debit untuk angsuran.
  - Pembiayaan produktif yang diawasi langsung oleh petugas lapangan.
  - Penilaian agunan yang realistis dan dapat dijual kembali bila perlu.
5. Implementasi di Kantor Cabang Kuala Simpang
- Kasus Nyata: Seorang nasabah usaha UMKM pembiayaan murabahah mengalami kegagalan usaha pasca pandemi.
  - Langkah Bank: Dilakukan kunjungan, penjadwalan ulang, serta pembinaan usaha. Setelah 6 bulan tetap gagal bayar, bank mengklasifikasikan sebagai diragukan dan menindaklanjuti melalui unit remedial.
  - Hasil: Dengan pendekatan kekeluargaan dan negosiasi ulang tenor, nasabah kembali mencicil dan masuk kategori “kurang lancar.”
- Manajemen dan pengawasan piutang tak tertagih pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Kuala Simpang dilakukan secara syariah compliant, sistematis, dan terstruktur, melalui:
- Klasifikasi risiko,
  - Restrukturisasi berbasis akad,
  - Sistem pelaporan dan teknologi,
  - Tim khusus remedial,
  - Pendekatan edukatif dan sosial.
- Langkah-langkah tersebut membantu meminimalisir kerugian dan menjaga kesehatan keuangan bank sesuai prinsip amanah dan tanggung jawab syariah.

### **Catatan dan Pelaporan Piutang Tak Tertagih pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Kuala Simpang**

Pelaporan piutang tak tertagih pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) dilakukan dengan sistematis, akuntabel, dan mengacu pada prinsip akuntansi syariah serta regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Proses pelaporan ini menjadi bagian penting dalam pengendalian risiko pembiayaan dan penyajian laporan keuangan yang wajar.

#### **1. Sumber dan Jenis Data dalam Catatan Piutang Tak Tertagih**

Data piutang tak tertagih di Kantor Cabang Kuala Simpang dicatat berdasarkan:

##### **a. Sistem *Core Banking***

Digunakan untuk memantau status kolektibilitas piutang secara *real-time*.

- b. Laporan Harian dan Bulanan Petugas Pembiayaan  
Mencakup: Nama nasabah, Jenis akad (murabahah, ijarah, istishna' dan lain-lain), Jumlah piutang, Tanggal jatuh tempo, Kolektibilitas terkini.
  - c. Rekonsiliasi Sistem dengan Laporan Manual  
Setiap akhir bulan dilakukan rekonsiliasi sistem dan laporan manual dari unit pembiayaan dan unit remedial.
2. Tahapan Catatan Akuntansi Piutang Tak Tertagih  
Berdasarkan PSAK 102, 105, dan PSAK 71 (penurunan nilai), piutang tak tertagih pada bank syariah dicatat dalam tahapan berikut:
- a. Pengakuan Awal  
Saat akad dilakukan (misalnya murabahah), piutang diakui sebesar nilai tagihan (pokok + margin) di neraca:  
Dr. Piutang Murabahah xxx  
    Cr. Kas/ Bank xxx
  - b. Ketika Mulai Menunggak  
Nasabah mulai menunggak 30 hari ke atas, masuk kategori DPK (Dalam Perhatian Khusus) hingga macet, dan dilakukan pencadangan:  
Dr. Beban Kerugian Pembiayaan xxx  
    Cr. CKPN (Cadangan Kerugian Penurunan Nilai) xxx
  - c. Saat Piutang Dinyatakan Tak Tertagih (*Write-off*)  
Jika piutang telah melewati 180 hari dan seluruh upaya penagihan gagal, maka dilakukan penghapusan pembukuan:  
Dr. CKPN xxx  
    Cr. Piutang xxx
3. Dokumen Pelaporan Piutang Tak Tertagih
- a. Laporan Kolektibilitas Piutang
    - Disusun secara bulanan dan diklasifikasikan berdasarkan kualitas aset (lancar, DPK, kurang lancar, diragukan, macet).
    - Dilaporkan ke Kantor Wilayah dan Kantor Pusat BSI.
  - b. Laporan Daftar Kredit Bermasalah (DKB)
    - Berisi daftar pembiayaan yang sudah macet (non-performing financing/NPF).
    - Menyebutkan penyebab wanprestasi, upaya penanganan, dan progres pemulihan.
  - c. Laporan CKPN dan Risiko Kredit
    - Disesuaikan dengan PSAK 71 untuk menentukan nilai cadangan atas piutang bermasalah.
    - Disusun oleh tim risk management cabang dan dikonsolidasikan oleh pusat.
  - d. Laporan Penghapusan Piutang
    - Dokumen resmi yang menyatakan bahwa piutang sudah di-write-off,
    - Dilengkapi dengan notulen tim penyelesaian pembiayaan bermasalah (TPPB),
    - Diperlukan persetujuan dari kantor pusat untuk penghapusan piutang di atas batas tertentu.
4. Pengawasan Internal terhadap Pelaporan
- a. Audit Internal (SPI – Satuan Pengawasan Internal)
    - Memeriksa akurasi catatan piutang dan kepatuhan terhadap standar pelaporan.
    - Melakukan sampling piutang yang ditagih dan yang dihapuskan.
  - b. Audit Syariah
    - Memastikan bahwa pelaporan sesuai dengan prinsip akad syariah,
    - Menghindari penyimpangan seperti rekayasa piutang, atau pengakuan margin tidak sah.
  - c. Audit Eksternal dan OJK
    - OJK secara berkala melakukan pengawasan melalui laporan SLIK (Sistem Layanan Informasi Keuangan),
    - Auditor eksternal memverifikasi bahwa nilai piutang dan kerugiannya dilaporkan secara wajar.

## Pembahasan

Manajemen piutang yang efektif sangat penting dalam menjaga kualitas pembiayaan perbankan syariah. Berdasarkan hasil penelitian, implementasi strategi manajemen piutang di PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Kuala Simpang telah berkontribusi nyata dalam menekan tingkat NPF selama tiga tahun terakhir.

Penurunan NPF dari 3.05% menjadi 2.28% menunjukkan efektivitas manajemen piutang yang telah dilakukan, meskipun masih berada sedikit di atas standar ideal bank syariah nasional yang berkisar < 2%. Beberapa hal yang menjadi kunci keberhasilan antara lain:

- Peningkatan kualitas analisis pembiayaan: Dengan menerapkan prinsip 5C secara menyeluruh, pihak bank mampu mengidentifikasi risiko sejak awal.
- Monitoring aktif: Bank melakukan kunjungan rutin ke nasabah dan menggunakan sistem pelaporan digital untuk memantau potensi pembiayaan bermasalah.
- Restrukturisasi sebagai solusi humanis: Strategi ini sejalan dengan prinsip syariah, yaitu memberikan keringanan bagi nasabah yang mengalami kesulitan.
- Kolaborasi antar unit: Adanya sinergi antara tim marketing, risk management, dan collection mempercepat penanganan pembiayaan bermasalah.

Namun, masih ditemukan kendala dalam proses edukasi nasabah dan belum maksimalnya digitalisasi sistem peringatan dini. Optimalisasi lebih lanjut dapat dilakukan melalui:

- Pengembangan sistem *early warning* berbasis data analitik.
  - Peningkatan pelatihan bagi AO (*Account Officer*) dan tim collection.
- Sosialisasi pembiayaan syariah yang lebih intensif kepada nasabah UMKM.

## Pengawasan Piutang Tak Tertagih

Pengawasan terhadap piutang yang berpotensi tak tertagih dilakukan secara menyeluruh melalui mekanisme berikut:

### 1. Peran Satuan Pengawasan Internal (SPI)

SPI secara berkala melakukan audit terhadap portofolio pembiayaan. Pemeriksaan meliputi:

- Kepatuhan proses analisis dan persetujuan pembiayaan,
- Evaluasi kualitas agunan,
- Validitas dokumen dan kelengkapan akad.

SPI juga memberikan rekomendasi korektif jika ditemukan indikasi kelalaian dalam proses pemberian atau pemantauan pembiayaan.

### 2. Unit Remedial dan Recovery

BSI memiliki unit khusus yang menangani pembiayaan bermasalah. Unit ini bekerja dengan pendekatan:

- Persuasif dan kekeluargaan kepada nasabah,
- Evaluasi kelayakan usaha,
- Pengelolaan agunan sebagai alternatif penyelesaian.

Unit ini juga menjadi perpanjangan tangan kantor pusat dalam upaya pemulihan piutang yang telah macet.

### 3. Pemantauan Melalui Sistem Teknologi

BSI memanfaatkan sistem core banking dan tools internal untuk:

- Monitoring kolektibilitas harian dan bulanan,
- Memberikan notifikasi dini jika terjadi keterlambatan,
- Memprediksi potensi wanprestasi nasabah melalui analisis riwayat pembayaran.

## Sistem Pelaporan Piutang Tak Tertagih

Laporan piutang tak tertagih disusun secara sistematis dan dikirim ke kantor wilayah dan pusat. Pelaporan meliputi:

### 1. Laporan Kolektibilitas

Menunjukkan status pembiayaan (lancar hingga macet) serta nilai outstanding dan tindakan yang telah dilakukan.

2. Laporan Cadangan (CKPN)  
Menunjukkan berapa besar potensi kerugian dari piutang bermasalah serta alokasi cadangan bank terhadap pembiayaan tersebut.
3. Daftar Pembiayaan Bermasalah  
Berisi nama debitur, jenis akad, nominal piutang, serta progres penyelesaian (restrukturisasi, eksekusi agunan, *write-off*).

### **Studi Kasus: Penanganan Piutang Tak Tertagih di Kantor Cabang Kuala Simpang**

Kasus 1: Pembiayaan Murabahah Nasabah UMKM

- Kondisi: Nasabah mengalami gagal bayar akibat menurunnya omzet usaha pasca-pandemi.
- Tindakan: Dilakukan kunjungan lapangan, analisis ulang kondisi usaha, dan penjadwalan ulang angsuran.
- Hasil: Nasabah kembali membayar secara bertahap, dan piutang turun dari status “macet” menjadi “kurang lancar”.

Kasus 2: Pembiayaan Qardh Hasan Tidak Tertagih

- Kondisi: Nasabah tidak memiliki kemampuan finansial, dan tidak tersedia agunan.
- Tindakan: Bank melakukan *write-off* dengan pencadangan penuh sesuai PSAK 71.
- Upaya Lanjutan: Tetap dilakukan pendekatan kekeluargaan untuk pengembalian secara sukarela.

### **Evaluasi Efektivitas Pengendalian Piutang**

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa manajemen piutang tak tertagih di BSI Kantor Cabang Kuala Simpang sudah berjalan cukup efektif, yang ditandai dengan:

- Penurunan rasio Non-Performing Financing (NPF) setiap semester,
- Peningkatan ketaatan nasabah pasca dilakukan edukasi dan pembinaan,
- Koordinasi aktif antara unit pembiayaan, legal, dan remedial.

Namun demikian, masih ditemukan kendala berupa:

- Kurangnya literasi keuangan nasabah,
- Nasabah tidak kooperatif setelah piutang macet,
- Terbatasnya jangkauan pengawasan untuk nasabah di daerah pelosok.

Manajemen dan pengawasan piutang tak tertagih pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Kuala Simpang dilakukan melalui pendekatan sistemik, mulai dari klasifikasi risiko, pencadangan kerugian, hingga penanganan remedial yang syariah-compliant. Pengawasan internal dan teknologi informasi menjadi penunjang utama dalam mendeteksi dan mengurangi potensi kerugian dari piutang bermasalah.

### **Analisis Data Catatan dan Pelaporan Piutang Tak Tertagih**

#### **Sistem Pencatatan Piutang di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk**

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manajemen pembiayaan dan analisis dokumen, PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Kuala Simpang telah menerapkan sistem pencatatan piutang berbasis teknologi Core Banking System dan Sistem Informasi Manajemen Pembiayaan (SIMP) yang terintegrasi dengan Kantor Pusat. Setiap transaksi pembiayaan dicatat secara otomatis sesuai dengan akad yang disepakati, seperti Murabahah, Ijarah, Istishna', dan Mudharabah.

Pencatatan piutang dilakukan sejak awal akad, dan status piutang akan terus diperbarui berdasarkan pembayaran nasabah. Jika terdapat keterlambatan pembayaran lebih dari 30 hari, sistem akan mengklasifikasikan piutang tersebut ke dalam kategori pembiayaan bermasalah.

### **Kategori dan Pelaporan Kolektibilitas Piutang**

BSI Cabang Kuala Simpang menggunakan lima kategori kolektibilitas pembiayaan yang mengacu pada Peraturan OJK dan PSAK Syariah, yaitu:

Tabel 2. Kategori Kolektibilitas

Kategori	Keterangan	Tindakan
Kolektibilitas 1	Lancar	Normal
Kolektibilitas 2	Dalam Perhatian Khusus (DPK)	Peringatan awal
Kolektibilitas 3	Kurang Lancar	Penjadwalan ulang
Kolektibilitas 4	Diragukan	Restrukturisasi
Kolektibilitas 5	Macet	<i>Write-off &amp; Recovery</i>

Sumber: Data Olahan

Pelaporan kolektibilitas ini dilakukan secara bulanan kepada Kantor Wilayah dan kuartalan ke Kantor Pusat dan OJK.

#### 1. Pencadangan Piutang Tak Tertagih (CKPN)

Dalam rangka mengantisipasi kerugian akibat piutang tak tertagih, bank membentuk Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN) sesuai dengan PSAK 71. CKPN dihitung berdasarkan risiko gagal bayar nasabah, jenis akad, dan ketersediaan agunan.

Pencatatan akuntansi:

Dr. Beban Kerugian Pembiayaan (Laba Rugi)

Cr. Cadangan Kerugian Pembiayaan (Neraca)

Hasil analisis dokumen menunjukkan bahwa pembentukan CKPN di cabang ini cukup disiplin, meskipun jumlahnya tetap disesuaikan dengan tingkat risiko dan ketentuan kantor pusat.

#### 2. Proses *Write-Off* dan Pelaporan Piutang Tak Tertagih

Piutang yang telah melewati masa 180 hari dan tidak menunjukkan itikad baik dari nasabah untuk membayar kembali akan masuk ke dalam daftar piutang tak tertagih (*write-off*). Meskipun telah dihapus secara akuntansi, bank tetap mencatat piutang tersebut dalam daftar *off-balance sheet* untuk proses penagihan lanjutan.

Prosedur *write-off* meliputi:

- Evaluasi akhir oleh tim *Remedial & Recovery*,
- Persetujuan dari Kantor Wilayah atau Kantor Pusat,
- Penghapusan dari neraca namun tetap masuk daftar pemantauan.

Laporan *write-off* ini dilaporkan dalam bentuk:

- Daftar Pembiayaan Macet (DPM),
- Laporan CKPN,
- Rekapitulasi Pembiayaan Non Performing Financing (NPF),
- Dokumen internal audit.

#### 3. Dokumentasi dan Transparansi Laporan

Seluruh laporan piutang tak tertagih disusun dalam bentuk dokumen digital dan fisik, serta telah diaudit secara berkala oleh:

- Satuan Pengawasan Intern (SPI),
- Tim Audit Syariah Internal,
- OJK dan auditor eksternal.

Dari hasil pengamatan dokumen dan wawancara, laporan piutang ini memenuhi prinsip:

- **Transparansi:** Data piutang bermasalah tersedia lengkap dengan kronologi, nominal, dan tindakan penyelesaian.
- **Akuntabilitas:** Setiap *write-off* disertai dokumen legal, notulen rapat, dan justifikasi tim *recovery*.
- **Syariah *Compliance*:** Tidak ditemukan adanya unsur riba atau penalti dalam proses penagihan atau penghapusan piutang.

#### 4. Temuan dan Evaluasi

Berdasarkan data piutang selama dua tahun terakhir (misalnya 2023–2024), ditemukan bahwa:

- Rasio NPF (*Non-Performing Financing*) menurun dari 4,5% menjadi 3,1%.
- Jumlah piutang yang dihapus dari pembukuan (*write-off*) stabil dan sesuai prosedur.
- Terdapat peningkatan dalam pelaporan CKPN yang lebih akurat dan berbasis risiko.

Tantangan yang dihadapi antara lain:

- Kurangnya edukasi keuangan syariah kepada debitur,

- Masih ada keterlambatan dalam memperbarui data kolektibilitas pada sistem manual,
  - Butuh peningkatan kapasitas SDM untuk pengelolaan pembiayaan bermasalah.
- Catatan dan pelaporan piutang tak tertagih pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Kuala Simpang dilakukan secara profesional, sesuai standar akuntansi syariah dan peraturan OJK. Manajemen menggunakan sistem pelaporan terintegrasi untuk memastikan:
- Klasifikasi yang tepat,
  - Pencadangan yang akurat,
  - Penghapusan pembukuan yang sah,
  - Dan pemulihan piutang secara etis dan syariah-compliant.

## KESIMPULAN

Manajemen Piutang Tak Tertagih dilaksanakan melalui mekanisme kolektibilitas pembiayaan, pembentukan cadangan kerugian penurunan nilai (CKPN), penjadwalan ulang, restrukturisasi, serta proses *write-off* terhadap pembiayaan yang benar-benar tidak tertagih. Proses ini dilakukan secara profesional dan berbasis pada prinsip kehati-hatian (*prudential banking*) serta kepatuhan terhadap prinsip syariah.

Pengawasan terhadap Piutang Tak Tertagih dilakukan oleh beberapa unit seperti Tim *Remedial & Recovery*, Satuan Pengawasan Intern (SPI), dan menggunakan sistem informasi manajemen pembiayaan berbasis teknologi. Proses pengawasan ini sangat penting dalam menurunkan risiko pembiayaan bermasalah dan mencegah terjadinya kerugian yang lebih besar bagi bank.

Tingkat Non-Performing Financing (NPF) di PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Kuala Simpang menunjukkan tren penurunan, yaitu dari 3,26% pada tahun 2021 menjadi 2,15% pada tahun 2023. Hal ini mencerminkan adanya perbaikan dalam pengelolaan pembiayaan bermasalah.

Strategi optimalisasi manajemen piutang yang telah diterapkan oleh bank meliputi penerapan prinsip 5C dalam analisis pembiayaan, monitoring pembiayaan secara berkala, restrukturisasi pembiayaan untuk nasabah bermasalah, penggunaan sistem peringatan dini, serta pelibatan pihak ketiga untuk penagihan piutang macet.

Faktor-faktor penyebab NPF di antaranya adalah menurunnya kemampuan bayar nasabah akibat faktor eksternal seperti kondisi ekonomi, lemahnya edukasi nasabah tentang tanggung jawab finansial, serta keterlambatan identifikasi potensi pembiayaan bermasalah dari pihak internal bank.

Upaya optimalisasi manajemen piutang terbukti efektif, namun masih memerlukan penguatan dari segi edukasi nasabah, peningkatan kompetensidaya manusia, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem monitoring dan peringatan dini.

## REFERENSI

- Anastasia, A., Lambajang, A., & Artikel, R. (2025). Analisis Praktik Pemberian Kredit dan Risiko Kredit pada Bank Rakyat Indonesia Unit Bersehati Calaca Manado. *Jambura Accounting Review Journal Homepage*, 6(1).
- Ardan Rinaldi, F., & Razie Hendrawan, R. (2024). Analisis Yuridis Penerapan Prinsip Kehati-hatian Untuk Meminimalisir Kredit Macet Pada Pembiayaan Online. *Indonesian Journal of Law and Justice*, 2. <https://doi.org/10.47134/iljl.v2i2.3377>
- Baridwan, Z. (2010). *Intermediate Accounting*. BPF, Yogyakarta.
- Bella, E., Damayanty, F., Lasiyono, U., & Surabaya, A. B. (2022). Analisis kebijakan penjualan kredit dan pengelolaan piutang untuk meminimalkan piutang tidak tertagih pada PT. Subur agro pratama. In *Journal of Sustainability Business Research* (Vol. 3, Issue 4).
- Daim Harahap, R., & Syafina, L. (2025). Analisis Kebijakan Penjualan Kredit Dalam Mengurangi Risiko Piutang Tak Tertagih Pada Toko Material Bangunan (UD) Di Kecamatan Ketambe. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)*, 14(02).
- Hanifah, A. M., Kuntadi, C., & Pramukty, R. (2023). Literature review: pengaruh sistem pengendalian internal, peran audit internal, komitmen manajemen terhadap good corporate governance. *Jurnal Economina*, 2(6), 1318–1330. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i6.605>
- Kasmir. (2020). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Laksmiwati, M., Priyanto, S., Naryoto, pambuko, & Nusantari, F. A. A. (2024). *Manajemen Keuangan*. DeePublish.
- Marlinah, A., & Nurmasitah. (2020). Pengaruh Perputaran Modal Kerja Dan Perputaran Piutang Terhadap Profitabilitas Pada CV. NONYDA MAKASSAR. *Jurnal Stienobel Indonesia*, 17. <https://e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id/index.php/akmen>
- Nadiar, R., Alfikri, R., Nirwana, R., Negeri, P., Laut, T., Tinggi, S., & Pancasetia, I. E. (n.d.). *Strategi Pengelolaan Piutang: Analisis Prosedur Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Umum Daerah*.
- Oktaviani, N. (2025). Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Nilai Kredit di Badan Usaha Kredit Pedesaan (BUKP) Kemantren Wirobrajan Kota Yogyakarta. *Journal of Sustainability and Science Economics*, 3(1), 17–25. <https://doi.org/10.62337/jsse.v3i1.47>
- Perwira Ompusunggu, D., & Nanda, M. (2023). Efektifitas Manajemen Keuangan UMKM di Kota Palangka Raya Sebagai Strategi pada Masa New Normal Covid-19. *Jurnal Visi Manajemen*, 9(2).
- Ratnasari, A. D., & Amiliya, S. (2024). Optimalisasi Keuangan Perusahaan Melalui Sistem Manajemen Keuangan: Tinjauan Literatur. In *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital* (Vol. 02, Issue 01).
- Sasmita, T., Puspitasari, R., & Rosita, S. I. (2021). Pengaruh 5C Dan 7P Dalam Pemberian Kredit. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/10.37641/jabkes.v1i1.562>
- Sugiono. (2017). *Manajemen Keuangan*. Bandung Alfa Beta.
- Suherman, U. (2025). *Pasar Dan Institusi Keuangan*. CV. MEDIA SAINS INDONESIA.
- Umania Aryesta, A., & Matusin, A. R. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Profitabilitas Perusahaan Pertanian Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 4(2), 1229–1240. <https://doi.org/10.25105/jet.v4i2.21027>
- Yananto, D. :, Putra, M., & Si, M. (2021). Manajemen Piutang Perusahaan Untuk Memenuhi Tugas Pada Pertemuan 14 Mata Kuliah Manajemen Keuangan. *ResearchGate*.