

## **ABSTRACT**

### ***PROCEDURE FOR HANDLING BLOOD LOANS ON HOUSE OWNERSHIP LOANS (KPR) PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK TASIKMALAYA BRANCH OFFICE***

*By:*

**Lia Wiliya**

193404105

*Guidance:*

*Guidance 1:* Hj.Noneng Maitoh, Ir., M.M

*Guidance 2:* Agi Rosyadi, S.E., M.M

*The purpose of this final project is to find out the procedure for handling bad loans on Home Ownership Loans (KPR) at PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Tasikmalaya Branch Office. The research method used is a qualitative approach with data collection techniques used are Participant Observer, In Depth Interview, and literature study. Based on the results of the study, there are several factors that cause bad loans including internal factors and external factors. There are two ways to handle bad loans, namely non-litigation and litigation. The obstacles faced in the process of handling bad loans are debtors changing addresses without confirming to the bank, debtors who are less cooperative, and changes in the debtor's economic condition. The solution to overcome these obstacles is that the bank updates debtor data, improves bank analysis in providing credit and the bank conducts debtor guidance to monitor debtor's business development. The author suggests that banks increase prudence in the provision and implementation of credit, and further improve relations and communication with debtors.*

*Keywords:* procedure, non performing loans, home ownership loans, bank

## **ABSTRAK**

### **PROSEDUR PENANGANAN KREDIT MACET PADA KREDIT KEPEMILIKAN RUMAH (KPR) DI BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG TASIKMALAYA**

Oleh:

**Lia Wiliya**

193404105

Pembimbing:

Pembimbing 1: Hj.Noneng Maitoh, Ir., M.M

Pembimbing 2: Agi Rosyadi, S.E., M.M

Tujuan penyusunan tugas akhir ini untuk mengetahui prosedur penanganan kredit macet pada Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah *Participant Observer*, *In Depth Interview*, dan studi pustaka. Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya kredit macet diantaranya faktor internal dan faktor eksternal. Dalam penanganan kredit macet tersebut dapat dilakukan dua cara yaitu secara non litigasi dan litigasi. Hambatan yang dihadapi dalam proses penanganan kredit macet yaitu debitur yang kurang memperhatikan kolektibilitas kredit, dalam melaksanakan lelang sulit melakukan pemasaran, Informasi Sertifikat agunan tidak sesuai dengan BPN dan debitur tidak kooperatif. Solusi yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut yaitu memberikan edukasi kepada debitur, memanfaatkan media sosial untuk melakukan pemasaran agunan, mengkonfirmasi ulang terkait informasi agunan dan menjalin komunikasi yang baik dengan debitur. Penulis menyarankan agar bank meningkatkan kehati-hatian dalam pemberian dan pelaksanaan kredit, dan lebih meningkatkan hubungan serta komunikasi dengan debitur.

Kata Kunci: prosedur, kredit macet, kredit kepemilikan rumah (KPR), Bank.