



Optimalisasi Layanan Take Over Kredit Pensiun dan Pra-Pensiun: Pengalaman dari PT KB Bank KCU Mataram

Nevi Nurafni¹, Yuliana¹, Budiman¹

Universitas Mataram¹

Email: nevinurafni53@gmail.com

Article Info

Submitted: June, 2025

Revised: June, 2025

Accepted: June, 2025

Published: 30 June, 2025

Keywords: Take Over Kredit, Kredit Pensiun, Administrasi Kredit, Pengabdian kepada Masyarakat, PT KB Bank KCU Mataram

Abstrak

Inisiatif pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan melalui program magang mahasiswa Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), hasil kolaborasi antara Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram dengan PT KB Bank KCU Mataram. Kegiatan ini berlangsung selama lima bulan dengan fokus pada optimalisasi mekanisme layanan pengalihan (take over) kredit pensiun dan pra-pensiun bagi calon pensiunan. Capaian utama dari program ini meliputi pendampingan kepada tim Account Officer dan Administrasi Kredit, khususnya dalam pengelolaan dokumen dan dukungan administratif selama proses take over kredit. Meskipun mahasiswa tidak terlibat langsung dalam interaksi dengan nasabah, kontribusi mereka secara signifikan meningkatkan efisiensi mekanisme take over, terutama dalam aspek administrasi dan kelancaran operasional kredit. Wawancara dengan pihak bank menunjukkan adanya peningkatan pemahaman nasabah terhadap prosedur pengajuan kredit, yang tercermin dari berkurangnya kesalahan administratif dan waktu pemrosesan yang lebih singkat. Hasil utama dari kegiatan ini mencakup penguatan koordinasi internal, peningkatan pengelolaan dokumen, dan peningkatan kualitas layanan. Untuk menjamin keberlanjutan perbaikan ini, disarankan untuk melanjutkan inisiatif peningkatan kapasitas bagi staf bank yang terlibat, serta menjajaki keterlibatan mahasiswa dalam transformasi digital layanan kredit.

1. PENDAHULUAN

Kredit pensiun dan kredit pra pensiun merupakan produk keuangan yang sangat penting bagi masyarakat yang memasuki masa purna tugas (Silmi, 2023). Produk ini memberikan solusi pembiayaan yang membantu pensiunan memenuhi kebutuhan finansialnya setelah berhenti bekerja. PT KB Bank KCU Mataram sebagai lembaga perbankan yang melayani segmen ini berperan strategis dalam menyediakan layanan kredit yang tepat dan efisien.

Untuk memastikan proses pengajuan dan pencairan kredit berjalan lancar, pengelolaan dokumen yang rapi dan akurat serta koordinasi yang baik antar tim internal bank sangat diperlukan (Martini & Litanti, 2022). Khususnya, peran *Account Officer* (AO) yang berinteraksi langsung dengan nasabah menjadi sangat penting dalam mengelola administrasi dan mendukung evaluasi kredit. Dalam program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), mahasiswa dilibatkan secara aktif dalam pengabdian masyarakat di bidang perbankan dengan membantu AO dan tim ADK merapikan dokumen kredit dan memastikan kelengkapan administrasi, meskipun tanpa bertemu langsung dengan nasabah. Dengan demikian, mahasiswa mendapatkan pengalaman praktis dalam proses operasional kredit sekaligus berkontribusi dalam memperlancar layanan kepada nasabah.

Namun, di tengah kebutuhan akan produk kredit tersebut, masih terdapat tantangan signifikan terkait pemahaman masyarakat terhadap pengelolaan keuangan khususnya di masa pensiun. Data dari Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) tahun 2025 menunjukkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap dana pensiun masih rendah, dengan angka literasi sekitar 27,79% dan tingkat inklusi atau kepemilikan dana pensiun hanya 5,37%. Kondisi ini mengindikasikan bahwa banyak pensiunan dan calon pensiunan belum sepenuhnya siap secara finansial menghadapi masa



purna tugas, sehingga pendampingan dalam proses kredit menjadi sangat penting agar produk keuangan dapat dimanfaatkan secara optimal dan sesuai kebutuhan.

Melalui kegiatan pengabdian masyarakat ini, diharapkan terjadi peningkatan kualitas layanan kredit pensiun di KB Bank KCU Mataram berkat efisiensi administrasi dan dukungan operasional yang lebih tertata. Mahasiswa pun akan memperoleh pemahaman mendalam tentang proses bisnis perbankan, khususnya operasi kredit. Meskipun tidak berinteraksi langsung dengan nasabah, peran mahasiswa dalam membantu tim *Account Officer* dan Administrasi Kredit sangat penting bagi kelancaran proses dan efektivitas layanan bank secara keseluruhan.

2. METODE

Kegiatan pengabdian masyarakat ini menggunakan pendekatan partisipatif yang melibatkan berbagai pihak secara aktif, sejalan dengan prinsip *Community Based Participatory Research* (CBPR) oleh Hacker (2013) yang menekankan keterlibatan langsung dari masyarakat dan pemangku kepentingan pada setiap tahap pelaksanaan.

1. Partisipan Utama

Partisipan utama dalam kegiatan ini adalah mahasiswa yang mengikuti program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) dan sedang menjalani magang di PT KB Bank KCU Mataram, serta staf bank, khususnya tim *Account Officer* (AO) dan bagian Administrasi Kredit. Meskipun pensiunan sebagai nasabah tidak terlibat langsung dalam kegiatan ini, mereka menjadi pihak yang menerima manfaat secara tidak langsung dari layanan yang diperbaiki.

2. Bentuk Keterlibatan Mahasiswa MBKM

Mahasiswa berkontribusi secara aktif dengan membantu tim AO dan staf Administrasi Kredit dalam merapikan dan mengelola dokumen kredit, memastikan semua administrasi lengkap, serta mendukung proses evaluasi kredit. Kegiatan ini tidak melibatkan interaksi langsung dengan nasabah, melainkan berfokus pada aspek pendukung internal yang sangat penting untuk kelancaran proses layanan kredit. Melalui peran ini, mahasiswa mendapatkan pengalaman praktis yang memperdalam pemahaman mereka tentang proses bisnis perbankan, khususnya dalam operasi kredit.

3. Durasi, Tahapan, dan Lokasi Kegiatan

Pengabdian masyarakat ini berlangsung selama masa magang mahasiswa, yaitu selama lima bulan berturut-turut di kantor cabang utama KB Bank Mataram. Tahapan pelaksanaan meliputi:

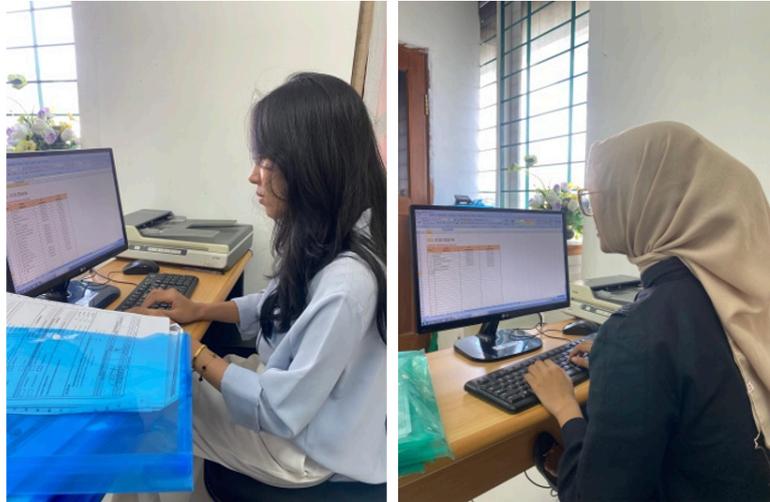
- **Persiapan:** Melakukan koordinasi dengan pihak bank dan menyiapkan administrasi pendukung.
- **Pelaksanaan:** Mahasiswa memberikan asistensi dalam pengelolaan dokumen kredit dan mendampingi proses operasional di bawah pengawasan staf bank.
- **Evaluasi:** Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap proses kerja serta refleksi hasil pembelajaran mahasiswa.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Selama menjalani pengabdian masyarakat di PT KB Bank KCU Mataram, kita mahasiswa MBKM menghadapi berbagai tantangan dalam dunia perbankan, khususnya pada proses administrasi dan pendampingan takeover kredit pensiun. Salah satu kendala utama adalah kebutuhan akan ketelitian yang sangat tinggi dalam mengelola dokumen kredit yang beragam dan kompleks. Selain itu, koordinasi antar unit sering kali memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan, sementara prosedur operasional yang cukup rumit menuntut adaptasi yang cepat dari kami. Temuan ini sejalan dengan hasil studi di



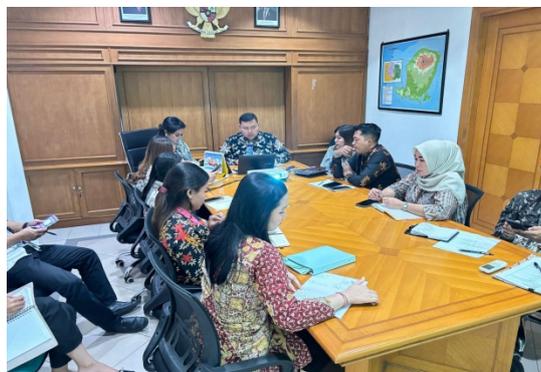
Bank BRI Unit Karanganyan menyatakan bahwa pengelolaan dokumen yang kurang terorganisir dapat memperlambat proses kerja dan berpotensi menyebabkan kehilangan dokumen, sehingga sistem pengelolaan dokumen yang efektif sangat dibutuhkan untuk menunjang efisiensi administrasi perbankan (Nadila, 2022).



Gambar 1. Pengelolaan dokumen kredit pensiun

Selain itu, keterbatasan kami dalam berinteraksi langsung dengan nasabah membuat fokus kami lebih pada aspek administrasi internal, seperti merapikan dokumen, memastikan kelengkapan persyaratan, dan membantu proses evaluasi kredit. Peran ini sangat krusial karena, menurut Adzani (2023), proses take over kredit harus dilakukan dengan prinsip kehati-hatian yang tinggi, termasuk verifikasi dokumen dan kelengkapan data nasabah berdasarkan prinsip 5C (Capacity, Character, Capital, Condition, Collateral).

Dari sisi hasil, wawancara dengan tim Account Officer (AO) mengindikasikan adanya peningkatan pemahaman pensiunan mengenai prosedur dan persyaratan takeover kredit. Meskipun kami tidak berinteraksi langsung, perbaikan administrasi dan tata kelola internal yang kami dukung memberikan dampak positif terhadap pemahaman nasabah. Hal ini sejalan dengan teori literasi keuangan yang menyebutkan bahwa peningkatan pemahaman prosedur keuangan, meskipun secara tidak langsung melalui perbaikan internal, dapat membantu nasabah membuat keputusan finansial yang lebih tepat. Asari et al (2023) menegaskan pentingnya literasi keuangan khususnya bagi pensiunan agar mereka mampu mengelola keuangan secara mandiri dan menghindari kesalahan dalam pengelolaan dana di masa pensiun.



Gambar 2. Wawancara dan diskusi langsung dengan tim Account Officer di ruang rapat



Walaupun kegiatan kami tidak menghasilkan produk edukatif seperti poster atau modul, output yang kami capai berupa perbaikan signifikan dalam tata kelola dokumen kredit dan peningkatan koordinasi antar unit di KB Bank KCU Mataram. Efisiensi administrasi ini terbukti menjadi faktor kunci dalam mengoptimalkan layanan kredit, sebagaimana didukung oleh penelitian tentang evaluasi pelaksanaan sistem dan prosedur pelunasan kredit pensiun yang menyoroti pentingnya administrasi dalam meningkatkan prosedur kredit dan meningkatkan akses layanan (Ifitah, 2010).

Secara keseluruhan, pengalaman kami selama pengabdian ini memperkuat pemahaman tentang dinamika operasional di dunia perbankan. Mahasiswa memperoleh pengalaman praktis yang berharga dalam proses bisnis perbankan dan berperan sebagai bagian dari upaya internal untuk meningkatkan kualitas layanan bank, meskipun kontribusi kami lebih banyak berfokus pada aspek operasional daripada interaksi langsung dengan nasabah.

4. SIMPULAN

Berdasarkan pengalaman selama mengikuti program pengabdian masyarakat di PT KB Bank KCU Mataram, kami memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai proses bisnis perbankan, khususnya pada aspek administrasi dan pendampingan takeover kredit pensiun. Keterlibatan mahasiswa dalam mendukung pengelolaan dokumen dan koordinasi internal terbukti mampu meningkatkan efisiensi proses administrasi serta memperlancar layanan kredit, meskipun kontribusi kami lebih banyak pada ranah operasional daripada edukasi langsung kepada nasabah.

Ke depan, kami merekomendasikan agar program serupa tidak hanya berhenti pada pendampingan administratif, tetapi juga dikembangkan ke arah pelatihan berkelanjutan bagi mahasiswa dan pegawai bank terkait literasi keuangan pensiun dan inovasi pelayanan. Selain itu, pelibatan mahasiswa dalam pengembangan sistem digitalisasi proses kredit juga penting untuk meningkatkan kecepatan, transparansi, dan akurasi layanan. Dengan demikian, keberlanjutan program pengabdian dapat memberikan manfaat yang lebih luas, baik bagi institusi perbankan, mahasiswa, maupun masyarakat penerima layanan.

PENGAKUAN

Kami mengucapkan terima kasih kepada PT KB Bank KCU Mataram yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas selama pelaksanaan pengabdian masyarakat melalui program magang MBKM. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada seluruh staf, tim Account Officer dan Administrasi Kredit (ADK) yang telah membimbing dan mendukung kami selama proses pendampingan takeover kredit pensiun dan pra pensiun. Kami juga berterima kasih kepada pihak kampus dan dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan dukungan sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik. Semoga hasil pengabdian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat.

REFERENSI

- Adzani, A. N. (2023). Analisis Proses Take Over Kredit Pensiun Umum PT. Bank Woori Saudara KCP Wonogiri.
- Arifin, A., & Harfiana, F. (2023). Iain Parepare Meningkatkan Literasi Keuangan Syariah Melalui Pelatihan Sistem Operasional Perbankan Syariah Bagi Guru Dan Siswa Uptd Iain Parepare. 1(2).
- Asari, A., Munir, M., Gustini, S., Siagian, V., Rasjid, H., Faizah, S. I., ... & Abdurohim, A. (2023). Literasi keuangan.
- Desi Duwi Safitri, Wildatun Hasanah, Sri Wahyuni, S. M. (2024). Peningkatan Literasi Keuangan Melalui Program Pengabdian Masyarakat : Optimalisasi Sistem Layanan Kredit Jangka Pendek Kantor Cabang PT. Pegadaian



(Persero) Cabang Bondowoso. *Gembira*, 2(1), 220–227.

Hacker, K. (2013). *Community-based participatory research*. Sage publications.

Ifitah, Y. (2010). *Evaluasi pelaksanaan Sistem dan Prosedur pelunasan Kredit Pensiun dalam rangka meningkatkan pengendalian Intern: Studi pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Blitar* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).

Maeswara. (2025). *Tantangan Literasi dan Inklusi Dana Pensiun serta Dampaknya terhadap Ekonomi Nasional dan Generasi Tua di Indonesia*. *Maeswara*, Volume 3 Nomor 3, Juni 2025.

Martini, T., & Litanti, L. (2022). *Prosedur Administrasi Peminjaman Kredit Pada Bagian Administrasi Kredit Di Pt Bpr Kerta Raharja Cabang Cicadas Kota Bandung*. *Jurnal Komputer Bisnis*, 15(1), 29-36.

Nadila, N. (2022). *Implementasi Pengelolaan Dokumen Kredit Management System Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Karangan Kalimantan Barat*.

Silmi, S. (2023). *Analisis Yuridis Pemberian Kredit Pra Pensiun Terhadap Aparatur Sipil Negara Pada PT. Bank Sumut KCP Melati*. *Locus Journal of Academic Literature Review*, 654-662.