



Penerapan Prinsip 5C dalam Pemberian Kredit Pensiun di Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manado Taspen

Julianty Amanda Papendang¹, Adelaida Joroh², Friska Jutresia Papia³

¹⁻³Program Studi Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email: juliantypapendang28@gmail.com¹, jorohadelaida84@gmail.com², friskajp13@gmail.com³

*Penulis Korespondensi: juliantypapendang28@gmail.com

Abstract. *This study aims to identify and analyze the application of the 5C principles (Character, Capacity, Capital, Collateral, and Condition of Economy) in the process of disbursing pension loans at Bank Mandiri Taspen Manado Taspen Sub-Branch Office. Pension loans are one of the bank's flagship products offered to retired customers, with repayment sourced from their monthly pension income. Despite the relatively certain repayment source, an assessment of prospective debtors' eligibility remains necessary to minimize the risk of non-performing loans. This research employs a descriptive qualitative method, with data collected through interviews, observation, and documentation involving bank personnel directly responsible for pension loan analysis and approval. The results indicate that Bank Mandiri Taspen Manado Taspen Sub-Branch Office has consistently applied the 5C principles at every stage of the pension loan process, including the assessment of the prospective debtor's character, repayment capacity based on pension slips, capital and other existing obligations, collateral in the form of the pension decree (SK Pensiun) and savings passbook, and prevailing economic conditions that may affect the customer's ability to repay. The application of these 5C principles has proven effective in reducing the risk of non-performing loans and maintaining the overall quality of the pension loan portfolio. This study is expected to serve as an evaluative reference for the bank in enhancing the effectiveness of its credit analysis process, particularly within the pension loan segment.*

Keywords: 5C Principles; Bank Mandiri Taspen; Credit Analysis; Non-Performing Loans; Pension Loan.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan prinsip 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition of Economy*) dalam proses pemberian kredit pensiun pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manado Taspen. Kredit pensiun merupakan salah satu produk unggulan bank yang diberikan kepada nasabah pensiunan dengan sumber pembayaran berasal dari uang pensiun bulanan, sehingga penilaian kelayakan calon debitur tetap diperlukan guna meminimalisir risiko kredit macet meskipun sumber pengembaliannya relatif pasti. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pihak bank yang terkait langsung dengan proses analisis dan pemberian kredit pensiun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Mandiri Taspen KCP Manado Taspen telah menerapkan prinsip 5C dalam setiap tahapan pemberian kredit pensiun, mulai dari analisis karakter calon debitur, kapasitas membayar berdasarkan slip pensiun, kondisi modal atau kewajiban lain yang dimiliki, jaminan berupa SK pensiun dan buku tabungan, hingga kondisi ekonomi yang dapat memengaruhi kemampuan bayar nasabah. Penerapan prinsip 5C ini terbukti membantu bank dalam menekan tingkat risiko kredit bermasalah (*Non Performing Loan*) dan menjaga kualitas portofolio kredit pensiun tetap sehat. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan referensi bagi bank dalam meningkatkan efektivitas analisis kredit, khususnya pada segmen kredit pensiun.

Kata Kunci: Analisis Kredit; Bank Mandiri Taspen; Kredit Bermasalah; Pinjaman Pensiun; Prinsip 5C.

1. LATAR BELAKANG

Sektor perbankan memiliki peran yang sangat strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional, khususnya melalui fungsi intermediasi keuangan, yaitu penghimpunan dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit, kredit merupakan salah satu produk utama perbankan yang memberikan kontribusi signifikan terhadap pendapatan bank sekaligus menjadi instrumen penting dalam mendukung kebutuhan finansial masyarakat.

Salah satu jenis kredit yang berkembang pesat di Indonesia adalah kredit pensiun, yakni fasilitas kredit yang di peruntukan bagi para pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS), TNI, Polri, Serta karyawan BUMN yang telah memasuki masa purna tugas. Kredit pensiun memiliki karakteristik unik di bandingkan jenis kredit konsumtif lainnya, karena sumber pelunasannya berasal dari potongan langsung dana pensiun bulanan yang di terima debitur. Kondisi ini secara teoritis memberikan tingkat keamanan yang lebih tinggi bagi bank, mengingat sumber pendapatan debitur bersifat tetap dan terjamin. Namun menurut Sutrisno (2023), kredit pensiun tidak sepenuhnya terbatas dari risiko gagal bayar sehingga tetap di perlukan proses analisis kredit yang cermat dan komprehensif.

Dalam konteks ini PT Bank Mandiri Taspen hadir sebagai bank yang secara khusus memiliki fokus bisnis pada pelayanan keuangan bagi pensiunan, melalui produk unggulannya yaitu Kredit Mantap Pensiun (Mandiri Taspen Pensiun). Kantor Cabang Pembantu Manado Taspen, sebagai salah satu unit operasional yang melayani nasabah pensiunan di wilayah Sulawesi Utara, berperan strategis dalam menyalurkan kredit kepada kelompok pensiunan Aparatur Sipil Negara maupun peserta Taspen lainnya. Karakteristik nasabah yang homogen — yakni pensiunan dengan sumber penghasilan tetap dari manfaat pensiun bulanan — menjadikan penerapan prinsip 5C pada bank ini memiliki kekhasan tersendiri dibandingkan penerapan prinsip yang sama pada kredit produktif atau kredit usaha, karena penilaian *character* dan *condition of economy* debitur pensiunan lebih banyak bertumpu pada rekam jejak kepesertaan, kondisi kesehatan, serta stabilitas pembayaran manfaat pensiun, bukan pada kinerja usaha sebagaimana lazimnya analisis kredit produktif.

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi dengan memperkaya literatur mengenai adaptasi kontekstual prinsip 5C pada segmen kredit yang berbasis penghasilan tetap pensiun, yang secara karakteristik risiko berbeda dari kredit produktif maupun kredit konsumtif pada umumnya, sehingga memperluas pemahaman akademik mengenai manajemen risiko kredit pada lembaga keuangan yang memiliki spesialisasi layanan pensiunan. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manado Taspen dalam mengevaluasi dan memperkuat efektivitas penerapan prinsip 5C, khususnya di tengah tingginya populasi lansia di Sulawesi Utara yang berpotensi meningkatkan permintaan kredit pensiun sekaligus risiko yang menyertainya, sehingga hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penyempurnaan kebijakan analisis kredit yang lebih adaptif terhadap karakteristik nasabah pensiunan di wilayah tersebut.

Berdasarkan pemaparan tersebut, penelitian ini secara tegas difokuskan untuk mengkaji secara kualitatif bagaimana proses penerapan prinsip 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition of Economy*) dalam pemberian kredit pensiun dilaksanakan di PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manado Taspen, dengan menitikberatkan pada aspek interpretasi, mekanisme penilaian, serta tantangan yang dihadapi petugas analisis kredit dalam mengimplementasikan kelima unsur tersebut terhadap karakteristik spesifik nasabah pensiunan di wilayah operasional bank yang bersangkutan.

Penelitian ini relevan dengan *Sustainable Development Goals* (SDGs), khususnya goal 1 (Tanpa Kemiskinan) dan Goal 17 (Kemitraan untuk Mencapai Tujuan). SDG 1 menekankan pentingnya akses terhadap layanan kredit yang adil dan aman bagi para pensiunan. Penerapan prinsip 5C membantu memastikan pemberian kredit sesuai dengan kemampuan bayar nasabah dan mencegah beban utang yang berlebihan. Sementara itu, SDG 17 menekankan pentingnya kolaborasi dalam membangun sistem keuangan yang inklusif dan berkelanjutan. Dalam hal ini, Bank Mandiri Taspen berperan strategis melalui penerapan prinsip 5C secara konsisten untuk menciptakan layanan keuangan yang sehat, transparan, dan berpihak kepada kesejahteraan pensiunan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang “Penerapan Prinsip 5C dalam Pemberian Kredit Pensiun di Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manado Taspen”. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh data dan gambaran yang tepat terkait seberapa efektif sistem yang telah dijalankan oleh perusahaan, serta dapat dijadikan sebagai dasar penilaian dan masukan konstruktif bagi perusahaan guna terus memperbaiki kualitas dan efektivitas layanan ke depannya.

2. KAJIAN TEORITIS

Bank

Bank adalah Lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan Kembali kepada Masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lain dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan Masyarakat luas (Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan Undang - Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan).

Herawati Purwanti, & Basuki (2024) menyatakan Bank adalah Lembaga kepercayaan, harus memiliki fondasi yang kuat dalam menjaga stabilitas moneter dan memberikan layanan keuangan yang andal kepada masyarakat. Kepercayaan (*trust*) merupakan elemen hakiki yang membedakan bank dari lembaga keuangan lainnya, karena seluruh aktivitas operasional perbankan di bangun di atas pilar kepercayaan nasabah. Kemudian Bank dalam konteks sistem

keuangan Indonesia tidak hanya sebagai lembaga bisnis semata, melainkan juga sebagai agen pembangunan (*Agent of development*) yang mendukung pertumbuhan ekonomi nasional melalui penyaluran kredit produktif ke sektor riil. Perbankan adalah salah satu Lembaga perekonomian yang memberikan sumbangsih yang cukup besar untuk kemakmuran rakyat Purba, (2024).

Dana Pensiun

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun, dana pensiun didefinisikan sebagai badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun. Kegiatan utama lembaga dana pensiun adalah memungut dana dari iuran yang dipotong dari pendapatan karyawan suatu perusahaan, kemudian menginvestasikan dana tersebut dalam berbagai kegiatan usaha yang dianggap paling menguntungkan. Dana karyawan yang dikelola oleh dana pensiun akan dibayarkan kembali dalam bentuk pensiun setelah jangka waktu tertentu, sesuai perjanjian antara pemberi dana dan pengelola dana.

Kasmir (2014) dalam bukunya Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya menjelaskan dana pensiun sebagai salah satu bentuk lembaga keuangan bukan bank yang berperan penting dalam memberikan jaminan kesejahteraan kepada karyawan pada saat mereka sudah tidak produktif lagi bekerja, dengan pembahasan yang mencakup latar belakang, pengertian, tujuan, jenis-jenis, sistem pembayaran, hingga asas-asas penyelenggaraan dana pensiun.

Kredit

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) 12/POJK.03/2021 Tahun 2021 kredit merupakan suatu perjanjian keuangan yang memungkinkan seseorang atau perusahaan meminjam uang untuk membeli produk dan membayarnya kembali beserta bunganya dalam jangka waktu tertentu.

Kolektibilitas Kredit

Berdasarkan ketentuan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.7/2/PBI/2005 penilaian kolektibilitas kredit merupakan gambaran keadaan pembayaran pokok dan bunga pinjaman serta kemungkinan pengembalian dana yang diinvestasikan dalam surat berharga.

Prinsip-prinsip Pemberian Kredit

Character, untuk mengetahui watak atau sifat dari pemohon kredit, apakah pemohon memiliki sifat yang bertanggung jawab atas kredit yang diambil atau tidak. Dari sidat atau watak ini, akan terlihat kemauan nasabah untuk mengembalikan kredit dalam kondisi sesulit apa pun. *Capacity*, merupakan analisis yang menunjukkan kemampuan pemohon dalam membayar kredit. Kemampuan ini terlihat pada penghasilan pribadi untuk kredit konsumtif dan

usaha yang dibiayai untuk kredit produktif. Untuk menilai kemampuan nasabah dapat dinilai dari dokumen yang dimiliki misalnya penghasilan seseorang.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dikategorikan sebagai studi kualitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara jelas dan sistematis mengenai suatu fenomena yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti ingin menggambarkan bagaimana penerapan prinsip 5C dalam pemberian kredit pada PT Bank Mandiri Taspen KCP Manado Taspen. Data pokok yang berkaitan dan diperoleh secara langsung dari objek penelitian di perusahaan PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manado Taspen atau data yang terjadi di lapangan berupa gambaran umum perusahaan, struktur organisasi dan prosedur persediaan barang dagang. Data-data ini akan digunakan untuk membangun pemahaman yang lebih menyeluruh tentang penerapan prinsip 5C dalam pemberian kredit pensiun untuk membangkit praktik perusahaan dengan teori yang ada.

Tempat penelitian ini ada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manado Taspen Pembantu Manado Taspen yang berada di Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara. Adapun pengambilan data dan seluruh rangkaian penelitian dilakukan selama 7 bulan, terhitung sejak Januari sampai Agustus 2026. PT Bank Mandiri Taspen KCP Manado Taspen merupakan institusi perbankan yang secara spesifik bergerak di segmen kredit pensiun, sehingga relevan dengan fokus penelitian yang mengkaji penerapan prinsip 5C dalam pemberian kredit pensiun. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan wawancara, dokumentasi. Analisis penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Identitas Informan

Tabel 1. Identitas Informan

No	Nama Informan	Jabatan / Status	Kategori	Lama Bekerja / Menjadi Nasabah
1	Mas Said Resna Hadiwijaya	Kepala Cabang Pembantu	Pejabat Bank (KCP)	7 tahun
2	Ashley Lolowang	Pelaksana Kredit (Pelaksana Credit Operation)	Staf Bank (PCO)	2 tahun
3	Dwisafitri Madjid	Account Officer Pension	Staf Bank (AOP)	5 tahun
4	Petrus Sondakh	Nasabah / Debitur Kredit Pensiun (Pensiunan Dinas Pendidikan)	Nasabah (NS1)	2 tahun sebagai debitur
5	Meilani Kaunang	Nasabah / Debitur Kredit Pensiun (Pensiunan Guru)	Nasabah (NS2)	1 tahun sebagai debitur

Hasil Wawancara per Dimensi

Wawancara dilakukan terhadap lima orang informan, terdiri atas Kepala Cabang Pembantu (Informan 1, KCP), Pelaksana Kredit/Credit Operation (Informan 2, PCO), Account Officer Pension (Informan 3, AOP), serta dua orang nasabah/debitur kredit pensiun (Informan 4 dan 5, NS). Jawaban kelima informan disajikan per dimensi sesuai unsur prinsip 5C sebagai berikut.

Tabel 2. Dimensi 1 — Kebijakan dan Signifikansi Prinsip 5C

No	Pertanyaan	Informan 1 (KC)	Informan 2 (PCO)	Informan 3 (AOP)	Informan 4 (NS1)	Informan 5 (NS2)
1	Bagaimana kebijakan pemberian kredit pensiun yang diterapkan, dan mengapa prinsip 5C tetap penting diterapkan meskipun nasabah berstatus pensiunan?	Kredit Mantap Pensiun disalurkan mengikuti SOP dari kantor pusat, dengan plafon yang disesuaikan manfaat pensiun bulanan. Prinsip 5C tetap wajib dijalankan karena tetap ada risiko gagal bayar dan risiko legalitas dokumen, walau profil nasabah relatif beragam.	Secara operasional, setiap pengajuan diverifikasi ulang sebelum disetujui dan sistem core banking membantu menghitung kemampuan bayar secara otomatis. 5C penting agar proses tetap cepat namun aman dari kesalahan input data.	Saya lebih menekankan pada aspek character dan capacity karena dua hal itu paling sering jadi sumber masalah di kredit pensiun. 5C penting untuk mencegah kredit macet meskipun sumber bayarnya sudah jelas dari manfaat pensiun.	Saya kurang paham istilah 5C secara teknis, tapi saya rasakan sendiri waktu pengajuan banyak ditanya soal riwayat kerja dan keluarga saya, jadi memang prosesnya cukup teliti.	Saya tahu produk ini dari sosialisasi pihak Taspen saat pencairan pensiun pertama. Saya merasa pihak bank cukup teliti menanyakan riwayat dan kondisi saya sebelum kredit disetujui.

Tabel 3. Dimensi 2 — Tahapan dan Proses Analisis Kredit

No	Pertanyaan	Informan 1 (KCP)	Informan 2 (PCO)	Informan 3 (AOP)	Informan 4 (NS1)	Informan 5 (NS2)
2	Bagaimana tahapan analisis kredit dan dokumen apa saja yang diperiksa sebelum kredit pensiun disetujui?	Tahapannya meliputi pengajuan, verifikasi kelengkapan dokumen, wawancara singkat, pengecekan SLIK OJK, hingga keputusan komite kredit di tingkat cabang atau pusat sesuai plafon.	Kami memeriksa kelengkapan SK pensiun, KTP, buku tabungan penyaluran manfaat pensiun, lalu melakukan verifikasi ke sistem Taspen secara daring sebelum data diproses sistem untuk perhitungan angsuran.	Saya biasanya turun langsung menemui calon nasabah untuk memastikan alamat dan kondisinya sesuai data, dan kalau perlu saya konfirmasi ke instansi asal nasabah bekerja dahulu.	Saya diminta menyerahkan fotokopi KTP, kartu keluarga, SK pensiun, dan buku rekening. Petugas menjelaskan tahapannya dengan cukup jelas sebelum saya tanda tangan.	Dokumen yang diminta hampir sama, dan saya sempat diwawancarai petugas yang datang langsung ke rumah menanyakan kondisi kesehatan dan keluarga saya.

Tabel 4. Dimensi 3 — Penerapan Aspek Character

No	Pertanyaan	Informan 1 (KCP)	Informan 2 (PCO)	Informan 3 (AOP)	Informan 4 (NS1)	Informan 5 (NS2)
3	Bagaimana penilaian terhadap aspek character calon debitur dilakukan?	Character dinilai dari riwayat kepesertaan Taspen, hasil BI checking/SLIK, serta rekomendasi dari instansi asal dan rekam jejak pembayaran bila nasabah pernah mengambil kredit sebelumnya.	Kami melakukan cross-check data SLIK OJK dan memeriksa riwayat tunggakan pada sistem internal bank untuk melihat konsistensi pembayaran nasabah di masa lalu.	Saya melakukan wawancara langsung dan mengamati sikap serta keterbukaan nasabah saat menjawab pertanyaan; kadang saya juga menanyakan ke lingkungan sekitar tempat tinggalnya.	Saya ditanya cukup detail soal riwayat pekerjaan dan keluarga, termasuk apakah saya sedang punya pinjaman lain di tempat lain.	Petugas menanyakan alasan saya mengajukan kredit dan riwayat kredit saya sebelumnya di bank lain.

Tabel 5. Dimensi 4 — Penerapan Aspek *Capacity*

No	Pertanyaan	Informan 1 (KCP)	Informan 2 (PCO)	Informan 3 (AOP)	Informan 4 (NS1)	Informan 5 (NS2)
4	Bagaimana penilaian terhadap aspek capacity atau kemampuan membayar debitur, dan dokumen apa yang digunakan?	Capacity dihitung dari besaran manfaat pensiun bulanan bersih dikurangi potongan wajib, dengan batas maksimal angsuran sesuai kebijakan internal agar sisa penghasilan nasabah tetap mencukupi.	SK pensiun dan slip manfaat pensiun terakhir menjadi dasar perhitungan angsuran yang dilakukan otomatis oleh sistem, sehingga meminimalkan kesalahan manual.	Saya pastikan sisa penghasilan pensiun bersih nasabah setelah dipotong angsuran masih mencukupi kebutuhan hidup sehari-hari, bukan hanya sekedar memenuhi syarat plafon.	Plafon yang ditawarkan disesuaikan dengan besar pensiun yang saya terima, saya merasa tidak dipaksakan mengambil jumlah yang lebih besar dari kemampuan saya.	Saya diberi ilustrasi angsuran sebelum tanda tangan, jadi saya bisa memperkirakan sisa uang pensiun saya tiap bulan.

Tabel 6. Dimensi 5 — Penerapan Aspek *Capital*

No	Pertanyaan	Informan 1 (KCP)	Informan 2 (PCO)	Informan 3 (AOP)	Informan 4 (NS1)	Informan 5 (NS2)
5	Bagaimana penilaian terhadap aspek capital atau kondisi keuangan debitur?	Capital dinilai dari kepemilikan aset atau simpanan tambahan, namun bobotnya lebih kecil dibanding capacity karena sumber utama pembayaran tetap manfaat pensiun bulanan.	Kami mengecek riwayat tabungan atau rekening nasabah di bank sebagai indikator tambahan kestabilan keuangan, meski bukan syarat mutlak.	Data capital sering tidak lengkap tersedia karena mayoritas nasabah pensiunan ASN tidak memiliki usaha, jadi penilaian lebih difokuskan ke aspek capacity.	Saya tidak banyak ditanya soal tabungan lain, hanya rekening tempat pensiun saya disalurkan yang diperiksa.	Saya sempat ditanya apakah punya usaha sampingan atau simpanan lain, sepertinya untuk menambah keyakinan pihak bank.

Tabel 7. Dimensi 6 — Penerapan Aspek *Collateral*

No	Pertanyaan	Informan 1 (KCP)	Informan 2 (PCO)	Informan 3 (AOP)	Informan 4 (NS1)	Informan 5 (NS2)
6	Bagaimana penerapan aspek collateral atau jaminan pada kredit pensiun?	Jaminan utama kredit pensiun adalah SK pensiun dan pengalihan hak menerima manfaat pensiun bulanan melalui rekening bank, bukan agunan fisik seperti pada kredit produktif.	Proses pengikatan dilakukan melalui akad pemotongan otomatis manfaat pensiun sebagai bentuk collateral pengganti agunan konvensional.	Saya jelaskan ke nasabah bahwa manfaat pensiun bulannya otomatis dipotong untuk angsuran, sehingga hal itu menjadi jaminan pembayaran kredit.	Saya paham jaminannya adalah uang pensiun bulanan saya sendiri, bukan sertifikat rumah atau tanah seperti kredit pada umumnya.	Saya merasa lebih nyaman karena tidak perlu menyerahkan agunan tambahan seperti BPKB atau sertifikat rumah.

Tabel 8. Dimensi 7 — Penerapan Aspek *Condition of Economy*

No	Pertanyaan	Informan 1 (KCP)	Informan 2 (PCO)	Informan 3 (AOP)	Informan 4 (NS1)	Informan 5 (NS2)
7	Bagaimana condition of economy menjadi pertimbangan dalam pemberian kredit pensiun?	Kami lebih mempertimbangkan stabilitas penyaluran manfaat pensiun oleh Taspen dan pemerintah, bukan kondisi pasar usaha seperti pada analisis kredit produktif.	Kami memantau potensi keterlambatan pencairan dana pensiun dari pusat yang bisa memengaruhi jadwal pemotongan angsuran nasabah.	Saya juga mempertimbangkan kondisi kesehatan nasabah karena faktor usia lanjut, termasuk mendorong nasabah mengikuti asuransi jiwa kredit.	Saya ditanya soal kondisi kesehatan dan diminta mengikuti asuransi jiwa kredit sebagai salah satu syarat pengajuan.	Pertanyaan soal kesehatan cukup detail ditanyakan kepada saya karena usia saya yang sudah lanjut.

Tabel 9. Dimensi 8 — Kendala dalam Penerapan Prinsip 5C

No	Pertanyaan	Informan 1 (KCP)	Informan 2 (PCO)	Informan 3 (AOP)	Informan 4 (NS1)	Informan 5 (NS2)
8	Kendala apa saja yang dihadapi dalam menerapkan prinsip 5C pada kredit pensiun?	Kendala utama adalah keterbatasan jumlah SDM analis dibanding jumlah populasi lansia di Sulawesi Utara yang terus bertambah, sehingga volume verifikasi manual makin tinggi.	Sistem SLIK terkadang mengalami keterlambatan akses, dan sebagian data SK pensiun masih berupa dokumen fisik yang belum seluruhnya terintegrasi secara digital.	Nasabah lanjut usia terkadang kesulitan memahami penjelasan produk atau persyaratan dokumen, sehingga saya perlu waktu ekstra dan kadang harus didampingi anggota keluarga nasabah.	Menurut saya dokumen yang diminta cukup banyak, dan bagi orang seusia saya agak merepotkan untuk mengurusnya sendiri.	Saya sempat kesulitan karena harus datang langsung ke kantor cabang untuk verifikasi, padahal jarak rumah saya cukup jauh.

Tabel 10. Dimensi 9 — Pengalaman dan Persepsi Nasabah

No	Pertanyaan	Informan 1 (KCP)	Informan 2 (PCO)	Informan 3 (AOP)	Informan 4 (NS1)	Informan 5 (NS2)
9	Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu mengetahui produk kredit pensiun dan apakah proses persetujuan sesuai dengan informasi yang diberikan di awal?	— (pertanyaan ditujukan khusus kepada nasabah)	— (pertanyaan ditujukan khusus kepada nasabah)	— (pertanyaan ditujukan khusus kepada nasabah)	Saya tahu produk ini dari petugas Taspen saat pencairan pensiun pertama saya. Penjelasan syarat dan ketentuannya cukup jelas, dan proses persetujuannya sesuai dengan informasi yang diberikan sejak awal.	Saya tahu dari rekan sesama pensiunan. Awalnya saya agak ragu karena dokumen yang diminta cukup banyak, tapi saya dibantu oleh Account Officer sehingga prosesnya berjalan sesuai penjelasan awal.

5. OBSERVASI

Observasi

Observasi dilakukan berdasarkan hasil wawancara terhadap lima orang informan. Observasi terhadap jawaban kelima informan disajikan per aspek sebagai berikut.

Kebijakan dan Signifikansi Prinsip 5C

Seluruh informan sepakat bahwa prinsip 5C tetap wajib diterapkan pada kredit pensiun meskipun sumber pembayaran relatif pasti, karena tetap terdapat risiko legalitas dokumen dan potensi gagal bayar. Informan dari sisi manajemen menekankan aspek kebijakan dan SOP, sedangkan informan nasabah menilai dari pengalaman proses yang mereka rasakan cukup teliti.

Tahapan dan Proses Analisis Kredit

Tahapan analisis kredit pensiun mencakup pemeriksaan kelengkapan dokumen, verifikasi ke sistem Taspen, wawancara langsung, hingga keputusan komite kredit. Informan Account Officer menekankan pentingnya verifikasi lapangan langsung, sementara informan nasabah menilai proses dan penjelasan dokumen berjalan cukup jelas.

Penerapan Aspek *Character*

Penilaian *character* pada kredit pensiun lebih bertumpu pada riwayat kepesertaan Taspen, hasil SLIK OJK, dan wawancara langsung, berbeda dengan kredit produktif yang biasanya menilai reputasi usaha. Nasabah merasakan proses wawancara karakter melalui pertanyaan seputar riwayat pekerjaan dan pinjaman lain.

Penerapan Aspek *Capacity*

Capacity dinilai dari besaran manfaat pensiun bulanan bersih, bukan dari arus kas usaha sebagaimana kredit produktif. Baik staf maupun nasabah sepakat bahwa plafon kredit disesuaikan dengan kemampuan bayar riil nasabah agar tidak memberatkan kebutuhan hidup sehari-hari.

Penerapan Aspek *Capital*

Aspek capital memiliki bobot penilaian yang relatif lebih kecil dibanding capacity, karena mayoritas nasabah pensiunan ASN tidak memiliki usaha atau aset produktif yang signifikan. Data capital yang tersedia umumnya terbatas pada riwayat tabungan nasabah di bank.

Penerapan Aspek *Collateral*

Collateral pada kredit pensiun bukan berupa agunan fisik seperti sertifikat atau BPKB, melainkan pengalihan hak atas manfaat pensiun bulanan melalui mekanisme pemotongan otomatis. Nasabah menilai hal ini memudahkan proses karena tidak perlu menyerahkan agunan tambahan.

Penerapan Aspek *Condition of Economy*

Condition of economy pada kredit pensiun lebih menitikberatkan pada stabilitas penyaluran dana pensiun oleh pemerintah/Taspen serta kondisi kesehatan nasabah, berbeda dari kredit produktif yang menilai kondisi pasar usaha. Faktor usia dan kesehatan menjadi pertimbangan tambahan yang khas pada segmen nasabah pensiunan.

Kendala dalam Penerapan Prinsip 5C

Kendala yang paling banyak disebutkan adalah keterbatasan SDM analis di tengah tingginya populasi lansia di Sulawesi Utara, sistem digital yang belum sepenuhnya terintegrasi, kesulitan nasabah lanjut usia memahami persyaratan, serta kendala jarak dan mobilitas nasabah dalam proses verifikasi.

Pengalaman dan Persepsi Nasabah

Nasabah pada umumnya mengetahui produk kredit pensiun melalui sosialisasi Taspen atau informasi dari sesama pensiunan, dan menilai proses persetujuan kredit berjalan sesuai dengan informasi yang disampaikan sejak awal oleh petugas bank.

6. KESIMPULAN

Berdasarkan observasi terhadap hasil wawancara dengan lima informan pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Manado Taspen, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Penerapan prinsip 5C pada kredit pensiun di PT Bank Mandiri Taspen KCP Manado Taspen memiliki karakteristik khusus dibandingkan kredit produktif, mengingat sumber pembayarannya bertumpu pada manfaat pensiun bulanan yang relatif tetap. Penilaian aspek *character* dilakukan melalui riwayat kepesertaan Taspen, hasil SLIK OJK, dan wawancara langsung, bukan dari reputasi usaha. Aspek *capacity* menjadi unsur yang paling dominan karena plafon serta angsuran dihitung langsung dari besaran manfaat pensiun bulanan bersih nasabah. Sebaliknya, aspek *capital* memiliki bobot relatif kecil akibat keterbatasan data aset atau usaha pensiunan. Untuk aspek *collateral*, pengagunan tidak diwujudkan melalui fisik konvensional, melainkan pengalihan hak manfaat pensiun bulanan dengan mekanisme pemotongan otomatis. Sementara itu, aspek *condition of economy* lebih berfokus pada stabilitas penyaluran dana pensiun oleh pemerintah dan kondisi kesehatan nasabah mengingat faktor usia. Dari perspektif nasabah, proses pemberian kredit ini dinilai cukup transparan dan sesuai dengan informasi awal petugas bank, meskipun sebagian nasabah mengeluhkan banyaknya berkas dokumen yang harus dipenuhi.

Secara keseluruhan, penerapan prinsip 5C pada kredit pensiun di PT Bank Mandiri Taspen KCP Manado Taspen memerlukan adaptasi kontekstual atas karakteristik nasabah pensiunan yang homogen. Namun, pelaksanaan analisis kredit tersebut masih menghadapi kendala utama berupa keterbatasan SDM analis, sistem digital yang belum terintegrasi secara penuh, kesulitan nasabah lansia dalam memahami persyaratan, serta hambatan jarak dan mobilitas. Tingginya populasi lansia di Sulawesi Utara tidak hanya berpotensi meningkatkan permintaan kredit pensiun tetapi juga membawa risiko yang menyertainya. Oleh karena itu, penguatan sistem digital, peningkatan kapasitas SDM analis, serta penyempurnaan mekanisme verifikasi yang ramah bagi nasabah lanjut usia menjadi langkah strategis yang perlu terus ditindaklanjuti oleh manajemen.

DAFTAR REFERENSI

- Bank Indonesia. (2005). Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/2/PBI/2005 tentang Penilaian Kualitas Aktiva Bank
- Budiadnyani, & Arlita. (2023). Risiko kredit bermasalah (*Non-Performing Loan*) dalam aktivitas perkreditan perbankan.
- Djuarni, W., & Pondianty, W. A. (2023). Analisis prinsip 5C dalam pemberian kredit guna bhakti untuk meminimalisir kredit bermasalah pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Banjaran. *AR-RIHLAH: Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, 3(2), 101–104.

- Fakhrinie, A. I. (2020). Analisis penerapan prinsip 5C untuk meminimalisir kredit macet pada PT. Mandala Multifinance Tbk, Cabang Martapura. *KINDAI: Kumpulan Informasi dan Artikel Ilmiah Manajemen dan Akuntansi*, 16(3), 385–402.
- Hariyani, I. (2010). Restrukturisasi dan penghapusan kredit macet. PT Elex Media Komputindo.
- Herawati, Purwanti, & Basuki. (2024). Bank sebagai lembaga kepercayaan dan agen pembangunan (*agent of development*) dalam sistem keuangan Indonesia.
- Kartika, D. (2021). Implementasi prinsip kehati-hatian dalam kredit pensiun.
- Kasmir. (2014). Bank dan lembaga keuangan lainnya (Edisi Revisi). PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2019). Analisis laporan keuangan (Edisi Revisi). PT Raja Grafindo Persada.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Nugroho, F. (2023). Model penilaian kredit berbasis risiko pada kredit konsumtif.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2019). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40/POJK.03/2019 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum.
- Purba, et al. (2024). Perbankan sebagai lembaga perekonomian dan kontribusinya bagi kemakmuran rakyat.
- Puspita, R. (2022). Efektivitas analisis character dalam pemberian kredit konsumtif.
- Republik Indonesia. (1992). Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun Pemberi Kerja.
- Republik Indonesia. (1992). Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun.
- Republik Indonesia. (1998). Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Sadhita, R. M., & Nawarcono, W. (2024). Analisis penerapan prinsip 5C dalam pengambilan keputusan pemberian kredit pada PT. BPR UGM Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Kewirausahaan*, 20(1), 57–64.
- Samsita, et al. (2021). Prinsip 5C sebagai panduan strategis analisis kredit dalam memahami profil risiko debitur.
- Sitompul, M. G., Yunarti, & Musfirah. (2024). Implementasi prinsip 5C dalam penanganan kredit bermasalah pada PT BPR Hasamitra Cabang Pangkep. *Jurnal Yuridis Unaja*, 7(1).
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D.
- Sumarna. (2019). Pengertian bank sebagai badan usaha penghimpun dan penyalur dana masyarakat.
- Sutrisno. (2023). Risiko gagal bayar pada kredit pensiun dan pentingnya analisis kredit yang komprehensif.