

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka kesimpulan yang dapat penulis sampaikan pada Tugas Akhir ini meliputi beberapa hal yaitu bahwa penggunaan kartu plastik di Indonesia masih terhitung baru sekitar tahun delapan puluhan. Dikeluarkannya keputusan menteri keuangan nomor 1251/KMK.013/1998 tanggal 20 Desember telah mengubah peta pembayaran kartu kredit menjadi semakin luas dan digolongkan sebagai kelompok usaha jasa pembiayaan.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah ditulis, maka penulis dapat mengambil kesimpulan dari pembahasan masalah tersebut bahwa :

1. Kartu Kredit adalah salah satu alat pembayaran dan pinjaman tunai yang simple, efisien dan memberikan nilai lebih bagi sipemegang kartu.
2. Kartu kredit merupakan suatu jenis penyelesaian transaksi ritel (retail), yang diterbitkan kepada pengguna sistem tersebut sebagai alat pembayaran yang dapat digunakan dalam membayar suatu transaksi. Yaitu, pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kewajiban ekonomi. Dengan kata lain kartu kredit adalah kartu yang dikeluarkan oleh pihak bank yang dapat digunakan oleh penggunanya untuk membeli segala keperluan dan barang-barang serta pelayanan tertentu secara utang. Bisa juga diartikan secara langsung bahwa kartu kredit adalah kartu pinjaman.

Dalam hal ini Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kertajaya Surabaya melakukan upaya secara terus-menerus untuk memberikan kepuasan terhadap nasabahnya dalam menciptakan keunggulan sebuah produk dan jasa yang kompetitif melalui inovasi-inovasi yang terus berkelanjutan sesuai kebutuhan dan keinginan nasabah pada produk dan jasa bank.

Sebagai salah satu produk yang dikelola oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kertajaya Surabaya yaitu Kartu Kredit Master dimana kartu kredit terbagi atas tiga jenis, yaitu:

- a. Kartu Kredit Master *Silver*
- b. Kartu Kredit Master *Gold*
- c. Kartu Kredit Master *Platinum*

Untuk memiliki setiap kartu Kredit master ada minimal penghasilan dan minimal usia untuk dapat memiliki kartu kredit tersebut. Syarat yang harus dipenuhi dalam berbagai profesi kurang lebih sama semua. Hanya yang membedakan dokumen-dokumen khusus tentang pekerjaan.

Kartu Kredit Master juga memberikan fasilitas yang bermacam sehingga menguntungkan bagi pemegang kartu tersebut. Jenis dan fasilitas tersebut adalah:

1. Diterima Di Seluruh Dunia
2. Suku Bunga Paling Ringan
3. Akses istimewa di Executive Lounge
4. BRI Protection Plus
 - a. Personal Accident
 - b. Credit Shield

5. Program BRING (Belanja RINGan)
6. Kartu Tambahan
7. Transfer Balance
8. Dana Segar
9. Pembelian Pulsa
10. Pembayaran Tagihan Rutin di ATM BRI

Kartu Kredit yang ada di BRI adalah satu-satunya kartu kredit yang mempunyai bunga paling rendah diantara bank lain. Dalam pengajuan permohonan pemilikan kartu kredit gold itu sendiri melalui prosedur yaitu: mulai dari penerimaan aplikasi (pihak ketiga atau langsung dari calon pemegang kartu), pre screening, data entry, validasi, verifikasi, analisis, dan yang terakhir adalah putusan kredit untuk menyetujui atau menolak permohonan aplikasi kartu kredit tersebut.

Dalam fasilitas Kartu Kredit Master juga memiliki biaya-biaya yang timbul atas pemakaian kartu kredit tersebut, antara lain:

1. Annual Fee
2. Bunga Ritel
3. Bunga Cash Advance
4. Biaya keterlambatan pembayaran
5. Pembayaran minimum kartu kredit Master BRI
6. Biaya penggantian kartu
7. Biaya Pencetakan Ulang Billing Statement/ Tagihan
8. Biaya Peningkatan Limit Temporary

9. Biaya Penggantian PIN
10. Biaya Copy Sales Draft Lokal
11. Biaya Copy Sales Draft Internasional.

Secara garis besar biaya-biaya yang dikenakan atau timbul kepada pemegang kartu disebabkan oleh kesalahan pemegang kartu atau atas permintaan nasabah untuk apa yang akan dilakukan oleh pihak bank.

Atas biaya-biaya yang timbul tersebut bank BRI ingin mempermudah nasabah dengan memberikan pilihan cara untuk pembayaran tersebut, mulai dari ATM BRI, Jaringan ATM BCA (Prima), Jaringan ATM Bersama, Autodebet, Tunai, Phone Banking BRI 24 Jam, SMS Banking. Nasabah hanya memilih bagaimana melakukan pembayaran tersebut.

Keuntungan bagi pemegang kartu adalah rasa aman, efisien, dapat melakukan penarikan tunai, dan prestise atau gengsi tersendiri yang didapat oleh pemegang kartu. Sedangkan kelemahannya yaitu pada beban denda dan bunganya yang cukup tinggi, hal ini dikarenakan dalam kartu kredit tidak mengenal adanya pengikatan jaminan. Untuk masalah penutupan atau pengakhiran masa keanggotaan kartu kredit dapat dilakukan secara sepihak oleh bank atau oleh pemegang kartu itu sendiri.

Disamping itu juga terdapat hambatan yang terjadi terkait dengan penerbitan dan penggunaan kartu kredit master. Mulai dari adanya informasi data yang tidak benar dari pemohon kartu kredit, adanya transaksi yang tidak diakui pemegang kartu karena terjadi kesalahan pada lembar penagihan, dan terjadinya penolakan terhadap kartu kredit saat bertransaksi di suatu merchant. Pihak bank juga telah

memberikan alternatif dalam pemecahan masalah tersebut. Mengenai informasi yang tidak benar tersebut bank akan melakukan konfirmasi terlebih dahulu, namun bila hasilnya tetap menunjukkan bahwa data tersebut tidak benar maka bank dapat secara sepihak membatalkan untuk memproses permohonan itu lebih lanjut. Untuk transaksi yang tidak diakui oleh pemegang kartu, bank meminta pemegang kartu untuk mengajukan sanggahan secara tertulis ke BRI atas dasar kesalahan pada lembar penagihan. Yang terakhir adalah terjadinya penolakan terhadap kartu kredit pemegang kartu saat bertransaksi, yang biasanya karena pita magnetik kartu kreditnya rusak, system mengalami gangguan atau memang pemegang kartu belum melakukan pembayaran tagihan. Sebagai tindak lanjutnya, pemegang kartu dapat langsung menghubungi BRI melalui Call BRI.

5.2 Saran

Berikut ini adalah saran yang mengacu pada permasalahan yang telah dibahas sebelumnya, dan diharapkan dapat memberi manfaat :

1. Dari *Card Holder*

Adanya kemungkinan terlambat membayar, menunggak atau tidak membayar sama sekali, bahkan *Card holder* yang *over limit* dari plafond kartu kreditnya.

Saran saya sebaiknya bank bekerjasama dengan pihak profider kartu telepon guna melakukan pengingatan secara rutin atau berkala kepada nasabah tentang batas waktu pembayaran, dana yang sudah digunakan nasabah dan limit kartu kredit. Sehingga adanya kemungkinan terlambat membayar,

menunggak, tidak membayar sama sekali dan over limit dapat teratasi setidaknya terminimalisasi.

2. Dari pihak *Merchant*

Adanya kendala atau *trouble* mesin EDC (*Electronic Data Capture*) dan Tidak semua pegawai dapat mengoperasikan mesin EDC dengan tepat.

Masalah kendala atau *trouble* mesin EDC (*Electronic Data Capture*) sebaiknya pihak *merchant* melakukan pengecekan setiap hari pada awal pembukaan toko, sehingga apabila mesin EDC *trouble* maka segera diperbaiki dan tidak akan merugikan pihak *merchant*. Apabila mesin EDC sudah melewati batas atau masa penggunaannya sebaiknya membeli alat baru agar tidak menghambat kegiatan yang ada di *merchant*. Dan masalah pegawai yang tidak dapat mengoperasikan mesin EDC dengan tepat, sebaiknya dari pihak *merchant* melakukan pengarahan bagi pegawai yang menangani mesin EDC, karena apabila terjadi kesalahan dan merugikan pihak *merchant* itu sendiri bank tidak akan mengganti kerugian tersebut, dikarenakan kesalahan yang terjadi bukan dari pihak bank, melainkan dari pihak *merchant* itu sendiri.

3. Dari pihak Bank

Proses pengiriman kartu yang lebih dari batas maksimal yang dijanjikan bank kepada calon *card holder* (lebih dari 14 hari kerja) dan Proses penanganan *komplain* dari pusat yang membutuhkan waktu cukup lama.

Sebaiknya dalam masalah ini bank terus memberi kabar kepada nasabah dan bank sebaiknya meminta maaf kepada nasabah atas keterlambatan tersebut, sehingga nasabah tidak merasa *komplain* yang dilakukan akan menjadi sia-sia.

Dengan demikian nasabah akan merasa bahwa pihak bank merespon keluhan dan komplain dengan baik. Nasabah akan setia menunggu dan percaya kepada pihak bank. Dan nama baik bank akan tetap terjaga.

DAFTAR RUJUKAN

Kasmir. 2012. *Bank dan Lembaga keuangan lainnya*. Edisi revisi cetakan duabelas, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

_____. 2012. *Dasar-dasar Perbankan*. Edisi Revisi 2012, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Herman Darmawi. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

Diakses melalui Internet :

www.bri.co.id (diakses tanggal 15 Januari 2014 : 17.31 WIB)