

**TAHAPAN PENYELAMATAN KARTU KREDIT BERMASALAH PADA
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK
KANTOR WILAYAH SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh :

Regina Monica Dewi
NIM : 2016110113

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2019**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Regina Monica Dewi
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 28 Juli 1998
N.I.M : 2016110113
Program Studi : Keuangan dan Perbankan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Tahapan Penyelamatan Kartu Kredit Bermasalah pada PT.
Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah
Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 03 Oktober 2019


(Dr. Drs. Emanuel Kristijadi, M.M)
NIDN. 0725126003

Ketua Program Studi Diploma 3,
Tanggal : 03 Oktober 2019


(Dr. Kautsar R. Salman, SE., MSA., Ak.)

**THE STAGES OF THE RESCUE CREDIT CARDS ARE PROBLEMATIC ON
THE PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK
REGIONAL OFFICE SURABAYA**

**REGINA MONICA DEWI
STIE Perbanas Surabaya
E-mail : reginamonica686@gmail.com**

**Dr.Drs.EMANUEL KRISTIJADI, M.M
STIE Perbanas Surabaya
E-mail : didik@perbanas.ac.id**

ABSTRACT

In addition to the benefit, the bank also get a loss of the credit card. Examples of such losses which is the number of cards of bad loans and troubled. To determine the credit card problematic is needed a criteria and causes. In addition, it is also necessary stages of the rescue the number of credit card problems can be reduced. Data obtained by using the method of interview, observation, and literature study then analyzed descriptively. Based on the results of analysis, criteria card problem loans consist of credit card substandard, doubtful, and loss. Cause credit cards problems can come from the bank or from the card holder. Then the rescue can be carried out by the bank, namely by means of the block while, block permanent, loan restructuring, and direct billing. The determination of the credit card problem and rescue the cause of non performing loan owned less than 5% so do not exceed the maximum limit of non performing loan which is determined by Bank Indonesia and the amount of credit card problematic experiencing a significant reduction.

Keywords : Steps, Rescue, Credit Cards Problematic

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya sektor keuangan dan pertumbuhan jumlah penduduk Indonesia yang semakin meningkat dari tahun ke tahun, menyebabkan adanya peningkatan kebutuhan dan kegiatan ekonomi dalam masyarakat. Perkembangan dunia perbankan bergerak sangat cepat disertai dengan adanya tantangan – tantangan yang semakin luas dan kompleks, hal tersebut

membuat perbankan harus cepat dan tanggap dalam menjalankan fungsi serta tanggungjawabnya melayani masyarakat. Berdasarkan Undang – Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk - bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Berdasarkan Undang – Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan bahwa usaha yang dimiliki dan dijalankan oleh bank tidak hanya usaha menghimpun dana dan memberikan kredit tetapi juga bank memiliki usaha seperti menerbitkan surat pengakuan hutang, menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga, melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit, kegiatan wali amanat, menyediakan pembiayaan, dan melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan undang – undang dan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Diantara berbagai macam usaha bank, salah satu usaha yang saat ini giat dilakukan oleh bank selain usaha menghimpun dana dan menyalurkan kredit adalah usaha kartu kredit.

Usaha kartu kredit merupakan salah satu macam usaha yang dimiliki oleh bank. Pada saat ini banyak sekali bank yang giat melakukan usaha kartu kredit dikarenakan pada saat ini kartu kredit banyak diminati oleh masyarakat karena banyaknya fasilitas yang terdapat di dalamnya. Contoh salah satu fasilitas yang didapatkan apabila menggunakan kartu kredit adalah seperti mendapatkan *cashback* atau mendapatkan potongan harga dari *merchant* yang bekerjasama dengan bank. Penggunaan kartu kredit di Indonesia dapat dikatakan masih relatif baru, namun sudah sangat luas digunakan sebagai instrumen pembayaran. Bisnis kartu kredit digolongkan sebagai kelompok usaha jasa pembiayaan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 1251/KMK.013/1988.

Kartu kredit merupakan suatu jenis alat pembayaran sebagai pengganti uang tunai yang terbuat dari bahan plastik dan dapat digunakan dalam transaksi jual beli barang atau jasa. Kartu kredit membawa dampak yang positif terhadap perekonomian karena dengan adanya kartu kredit masyarakat lebih sering melakukan transaksi dalam hal jual beli barang maupun jasa. Pada saat ini banyak sekali masyarakat Indonesia yang menggunakan kartu kredit dalam setiap

kegiatannya, bahkan setiap individu bisa memiliki 2 hingga 3 kartu kredit dengan bank yang sama ataupun berbeda. Tren penggunaan kartu kredit setiap tahun selalu meningkat dengan diikuti oleh gaya hidup masyarakat yang modern dan konsumtif.

Akhir – akhir ini banyak bank yang semakin gencar melakukan promosi kemudahan dalam kepemilikan kartu kredit karena pada saat ini kartu kredit dapat dijadikan sebagai produk utama yang menguntungkan bagi bank. Keuntungan yang dapat diperoleh oleh bank adalah bank memperoleh iuran tahunan anggota, memperoleh pendapatan bunga, memperoleh pembayaran denda atas keterlambatan pembayaran (*late charge*), dan memperoleh pendapatan admin atas penarikan uang tunai di ATM menggunakan kartu kredit. Selain mendapatkan keuntungan, bank juga mendapatkan kerugian dari produk kartu kredit tersebut. Kerugian bank dari adanya produk kartu kredit tersebut adalah banyaknya kartu kredit yang macet dan bermasalah sehingga dapat mempengaruhi laporan keuangan bank.

Penyebab dari adanya kartu kredit yang bermasalah adalah karena pemegang kartu (*cardholder*) tidak mampu membayar tagihannya tepat waktu, pemegang kartu (*cardholder*) sudah tidak bekerja sehingga tidak memiliki penghasilan, karakter yang buruk, dan pemegang kartu (*cardholder*) meninggal dunia. Apabila banyak sekali kartu kredit yang bermasalah maka bank harus segera melakukan penyelamatan terhadap kartu kredit tersebut agar tidak menyebabkan kartu kredit macet dan mengakibatkan performa bank menjadi buruk karena persentase kredit macet bank atau *non performing loan* bank menjadi tinggi atau melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan BI.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kriteria kartu kredit bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya?
2. Apa penyebab terjadinya kartu kredit bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya?
3. Bagaimana tahapan penyelamatan kartu kredit bermasalah yang dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dengan judul tahapan penyelamatan kartu kredit bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kriteria kartu kredit bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya.
2. Untuk mengetahui penyebab terjadinya kartu kredit bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya.
3. Untuk mengetahui tahapan penyelamatan kartu kredit bermasalah yang dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya.

Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dapat diperoleh dalam penulisan tugas akhir dengan judul tahapan penyelamatan kartu kredit bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pembaca

Sebagai sarana informasi untuk mengetahui tentang kriteria kartu kredit bermasalah, penyebab terjadinya kartu kredit bermasalah, dan tahapan penyelamatan kartu kredit bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya.

2. Bagi Mahasiswa

Sebagai sarana edukasi dan penambah wawasan tentang penyelesaian permasalahan yang terjadi di dunia perbankan khususnya permasalahan tentang kartu kredit dan sebagai sarana edukasi tentang tahapan penyelamatan kartu kredit bermasalah yang terjadi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya.

3. Bagi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya

Sebagai sarana informasi kepada masyarakat tentang tahapan penyelamatan kartu kredit bermasalah dan sebagai masukan bagi bank dalam memperbaiki pelaksanaan kartu kredit agar jumlah kartu kredit bermasalah berkurang dari waktu ke waktu.

4. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Sebagai sarana informasi dan edukasi mengenai hal yang berkaitan dengan tahapan penyelamatan kartu kredit bermasalah dan dapat menambah bahan bacaan serta referensi di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

TINJAUAN PUSTAKA

Bank

Berdasarkan Undang – Undang No.10 Tahun 1998 Bab I Pasal 1 Tentang Perbankan bahwa pengertian bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk – bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank tidak hanya terdiri dari satu jenis saja tetapi terdiri dari berbagai jenis ditinjau dari berbagai segi antara lain dilihat dari segi fungsinya, dilihat dari segi kepemilikannya, dilihat dari segi status, dan dilihat dari segi cara menentukan harga.

Berdasarkan Undang – Undang No. 10 Tahun 1998 Bagian Kedua Bentuk Hukum Pasal 21 Tentang Perbankan bahwa bentuk badan hukum bank terdiri dari tiga yaitu terdiri dari perseroan terbatas (PT), koperasi, dan atau perusahaan daerah. Menurut Hermawan Darmawi (2011 : 43) sumber – sumber dana bank terdiri dari empat yaitu dana dari modal sendiri, dana yang berasal dari pinjaman, dana dari deposit nasabah, dan dana dari pasar finansial.

Kartu Kredit

Kartu plastik atau yang lebih dikenal dengan kartu kredit merupakan kartu yang dikeluarkan oleh bank atau lembaga pembiayaan untuk dapat dipergunakan sebagai alat pembayaran. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu bahwa kartu kredit merupakan APMK yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelanjaan dan/atau untuk melakukan penarikan tunai, dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh *acquirer* atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati baik dengan pelunasan secara sekaligus (*change card*) ataupun dengan pembayaran secara angsuran.

Pihak – pihak yang terlibat di dalam kartu kredit terdiri dari empat yaitu penerbit (*issuer*), pengelola kartu (*acquirer*), pemegang kartu (*cardholder*), dan pedagang (*merchant*). Sistem kerja kartu kredit adalah bekerjanya kartu kredit mulai dari penerbitan kartu, transaksi pembayaran atau penarikan uang tunai sampai dengan transaksi pembayaran oleh bank dengan melibatkan pihak – pihak yang saling berkepentingan. Sistem kerja ini melibatkan bank atau lembaga pembiayaan sebagai pihak perusahaan yang mengeluarkan kartu kredit, nasabah sebagai

pemegang kartu, dan pihak pedagang sebagai tempat melakukan perdagangan. Kartu kredit terdiri dari berbagai macam jenis. Pada umumnya kartu kredit terdiri dari dua jenis yaitu kartu kredit berdasarkan fungsi dan kartu kredit berdasarkan wilayah.

Kartu Kredit Bermasalah

Kredit bermasalah adalah suatu keadaan dimana debitur tidak mampu membayar kredit bank tepat pada waktunya. Di dunia kartu kredit, kredit macet merupakan kredit bermasalah dimana pengguna kartu kredit tidak mampu membayar minimum pembayaran yang telah jatuh tempo lebih dari 3 bulan. Selain itu, yang termasuk ke dalam kartu kredit bermasalah adalah pengguna kartu atau *cardholder* yang telat membayar tagihan tiga kali berturut – turut melebihi tanggal jatuh tempo yang telah ditentukan dan dalam rentang waktu lima bulan selalu membayar minimum tagihan pada saat jatuh tempo.

Kartu kredit bermasalah ini dapat menyebabkan persentase NPL (*Non Performing Loan*) bank menjadi naik karena kartu kredit bermasalah tergolong ke dalam kredit macet. Apabila jumlah pemegang kartu kredit yang banyak secara bersamaan tidak mampu membayar cicilan atau tagihan kartu kredit seluruhnya maka NPL dari bank tersebut akan naik, sehingga bank berusaha untuk mengontrol NPL dengan lebih berhati – hati dalam menerbitkan kartu kredit kepada pelanggan baru. Berdasarkan Surat Edaran Bank Indonesia No. 14/17/DASP bahwa jenis kualitas kredit dari kartu kredit terdiri dari lima jenis yaitu jenis kualitas lancar, jenis kualitas dalam perhatian khusus, jenis kualitas kurang lancar, jenis kualitas diragukan, dan jenis kualitas macet.

Penyelamatan Kartu Kredit Bermasalah

Kartu kredit bermasalah perlu dilakukan upaya penyelamatan agar tidak mempengaruhi persentase NPL (*Non Performing Loan*) bank karena kartu kredit

bermasalah tergolong ke dalam kredit macet. Bank Indonesia menetapkan persentase NPL maksimal suatu bank adalah sebesar 5% jadi apabila persentase NPL (*Non Performing Loan*) bank lebih dari 5% maka dapat dikatakan bahwa bank tersebut tidak sehat atau kurang sehat dan memerlukan perhatian yang khusus dari Bank Indonesia.

Bank dalam mengatasi kredit bermasalah dapat dilakukan melalui dua cara yaitu cara penyelamatan kredit dan cara penyelesaian kredit. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/15/PBI/2012 Tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum bahwa kredit bermasalah harus diselamatkan dengan cara restrukturisasi kredit terhadap debitur yang memenuhi kriteria yang sudah ditetapkan. Apabila cara penyelamatan kredit dengan cara restrukturisasi kredit tidak berhasil maka bank harus menyelesaikan permasalahan kredit bermasalah tersebut dengan cara penyelesaian kredit.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/15/PBI/2012 Tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum bahwa restrukturisasi kredit merupakan upaya perbaikan yang dilakukan bank dalam kegiatan perkreditan terhadap debitur yang mengalami kesulitan untuk memenuhi kewajibannya. Berdasarkan peraturan tersebut restrukturisasi kredit dapat dilakukan dengan cara penurunan suku bunga kredit, perpanjangan jangka waktu kredit, pengurangan tunggakan bunga kredit, pengurangan tunggakan pokok kredit, penambahan fasilitas kredit, dan konversi kredit menjadi penyertaan modal sementara.

Di dalam penyelamatan kartu kredit bermasalah, bank juga melakukan proses restrukturisasi kredit seperti yang telah dijelaskan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/15/PBI/2012 Tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum. Umumnya proses restrukturisasi kredit yang dilakukan oleh bank terhadap kartu kredit bermasalah

terdiri dari tiga yaitu penurunan suku bunga kredit, perpanjangan jangka waktu kredit, dan pengurangan tunggakan bunga kredit. Ketiga cara proses restrukturisasi kredit tersebut diimplementasikan dalam bentuk potongan atau diskon dalam satu kali bayar, cicilan yang diperpanjang dengan bunga rendah, dan diskon cicilan. Ketiga cara implementasi tersebut biasanya dilakukan oleh bank dalam melakukan penyelamatan terhadap kartu kredit bermasalah.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Metode penelitian terdiri dari berbagai jenis, umumnya metode penelitian yang sering digunakan untuk tugas akhir adalah metode penelitian deskriptif dan metode penelitian non deskriptif. Metode penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, dan kejadian yang terjadi pada saat ini. Penulis memilih untuk menggunakan metode penelitian deskriptif dalam penulisannya.

Tujuan penulis memilih untuk menggunakan metode penelitian deskriptif adalah karena metode penelitian deskriptif sesuai dengan topik pembahasan dan searah dengan rumusan masalah. Hal ini dikarenakan tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan yang sebelumnya yang telah dikemukakan penulis di dalam rumusan masalah dengan menggunakan metode penelitian deskriptif, penulis dapat menggambarkan secara jelas dan rinci tentang penelitian yang dilakukannya.

Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang digunakan oleh penulis berfungsi untuk lebih memfokuskan penulis membahas tentang penelitian yang dilakukan dan lebih memfokuskan penulis melakukan penelitian terhadap objek yang akan diteliti. Batasan penelitian yang digunakan oleh penulis terdiri dari dua yaitu pemahaman mengenai tahapan penyelamatan pada salah satu usaha perbankan yaitu usaha kartu

kredit yang bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya dan tahapan penyelamatan kartu kredit bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya yang didalamnya termasuk kriteria kartu kredit bermasalah, penyebab kartu kredit bermasalah, dan tahapan penyelamatan kartu kredit bermasalah.

Data dan Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penulisan tugas akhir terdiri dari tiga yaitu metode wawancara, metode observasi, dan metode studi pustaka. Berikut ini penjelasan tentang metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah salah satu cara untuk mendapatkan data dengan cara menanyakan beberapa pertanyaan secara langsung atau mewawancarai narasumber dengan informasi yang ingin diperoleh yaitu tentang tahapan penyelamatan kartu kredit bermasalah. Sehubungan dengan itu, penulis melakukan wawancara pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 21 Mei 2019 dan Rabu, 22 Mei 2019

Tempat : PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya Bagian *Retail Payment & Card*

Narasumber : Bu Ponco Priya Setiya, Bu Lusinta Waode, dan Bu Riska Muji

2. Observasi

Observasi merupakan salah satu cara untuk mendapatkan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung kepada objek penelitian. Metode Observasi yang dilakukan oleh penulis yaitu dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian secara

cermat di lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi yang terjadi dan untuk memperoleh informasi secara akurat dan terpercaya dari tenaga – tenaga ahli secara langsung.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan salah satu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencatat, membaca buku – buku yang ada di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya, dan mencari informasi yang relevan dan akurat melalui internet.

Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian adalah teknik analisis data secara deskriptif. Teknik tersebut digunakan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan data yang diperoleh dari narasumber pada saat pengumpulan data. Langkah – langkah yang dilakukan dalam menganalisis data terdiri dari 5 yaitu mencatat semua data alamiah dan menyimak yang dikemukakan oleh narasumber, menganalisis data yang diperoleh menggunakan metode deskriptif, mengidentifikasi pernyataan dan penjelasan dari narasumber, memeriksa kembali data yang diperoleh, dan melakukan penarikan simpulan akhir.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Subyek Penelitian

Sejarah Singkat Perusahaan

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang - orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan Republik Indonesia, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru aktif kembali setelah Perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI dan *Nederlandsche Maatschappij (NHM)*. Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan Undang - Undang No.14 tahun 1967 tentang Undang - Undang Pokok Perbankan dan Undang - Undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang - Undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing - masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang - Undang No. 12 tahun 1968 menetapkan kembali tugas - tugas pokok BRI sebagai bank umum.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang - Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi

perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang masih digunakan hingga sampai saat ini.

Visi dan Misi

Visi dapat diartikan sebagai tujuan perusahaan atau lembaga dan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuannya pada masa yang akan datang atau masa depan. Adapun pengertian misi adalah suatu pernyataan tentang yang harus dikerjakan oleh perusahaan atau lembaga dalam usaha mewujudkan visi. Berikut ini visi dan misi yang dimiliki oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk adalah sebagai berikut:

Visi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk adalah sebagai berikut:

Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

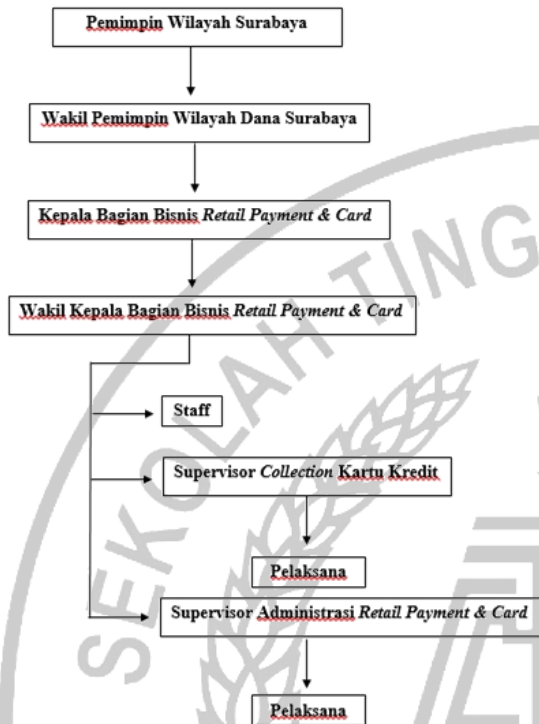
Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk adalah sebagai berikut:

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko serta praktek *Good Corporate Governance (GCG)* yang sangat baik.
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak - pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

Struktur Organisasi

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi

atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Berikut ini struktur organisasi yang terdapat pada bagian *Retail Payment & Card* adalah sebagai berikut :



Sumber : BRI Kantor Wilayah Surabaya

Gambar 1
Struktur Organisasi Retail Payment & Card

Profil Usaha

Produk – Produk dan jasa – jasa bank yang dimiliki oleh Bank Rakyat Indonesia dapat berupa simpanan, pinjaman, kartu kredit, jasa ekspor impor, jasa SKBDN, jasa *letter of credit*, jasa *money changer*, dan jasa – jasa bank lainnya. Produk – produk dan jasa – jasa bank yang dimiliki oleh Bank Rakyat Indonesia digunakan di seluruh Bank Rakyat Indonesia yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia mulai dari kantor pusat, kantor wilayah, kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas, hingga BRI Unit.

Kartu kredit adalah kartu berbahan plastik yang diterbitkan oleh bank atau perusahaan pengelola kartu kredit, yang memberikan hak kepada orang yang memenuhi persyaratan tertentu untuk

menggunakannya sebagai alat pembayaran secara kredit atas perolehan barang atau jasa dan atau untuk menarik tunai dalam batas kredit sebagaimana ditentukan oleh pihak penerbit kartu kredit.

Kartu kredit BRI memberikan kemudahan dan promo menarik di *merchant – merchant* pilihan mulai dari restoran, cafe, *e – commerce*, travel, dan masih banyak lagi. Produk Kartu Kredit yang dimiliki oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya terdiri dari delapan jenis yaitu BRI *Easy Card*, BRI *Platinum*, BRI *JCB Platinum*, BRI *Wonderful Indonesia*, BRI *World Access*, BRI *Touch*, BRI *Business Card*, dan BRI *Infinite*.

Hasil Penelitian

Kriteria Kartu Kredit Bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya

Kriteria kartu kredit bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya terdiri dari tiga jenis kriteria kredit yaitu kriteria kredit kurang lancar, kriteria kredit diragukan, dan kriteria kredit macet. Berikut ini penjelasan tentang tiga jenis kriteria kredit kartu kredit bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Kriteria Kredit Kurang Lancar

Kriteria kredit kurang lancar merupakan salah satu jenis kriteria kredit apabila pemegang kartu (*cardholder*) tidak mampu membayar tagihan kartu kreditnya atau tidak mampu melakukan *minimum payment* sebesar 10% dari total tagihan sampai dengan 90 hari atau 3 bulan dari tanggal jatuh tempo. Pada kriteria kredit kurang lancar, bank akan melakukan blokir sementara terhadap kartu kredit tersebut sehingga kartu kredit tersebut tidak akan bisa digunakan oleh pemegang kartu (*cardholder*). Blokir sementara dapat dibuka apabila pemegang kartu (*cardholder*) melunasi seluruh tagihan

kartu kreditnya atau melakukan pembayaran minimum sebesar 10% dari total tagihan.

2. Kriteria Kredit Diragukan

Kriteria kredit diragukan merupakan salah satu jenis kriteria kredit apabila pemegang kartu (*cardholder*) tidak mampu membayar tagihan kartu kreditnya atau tidak mampu melakukan *minimum payment* sebesar 10% dari total tagihan sampai dengan 120 hari atau 4 bulan dari tanggal jatuh tempo. Pada kriteria kredit diragukan, bank tetap akan melakukan blokir sementara terhadap kartu kredit sampai dengan pemegang kartu (*cardholder*) melunasi seluruh tagihan kartu kreditnya atau melakukan *minimum payment* sebesar 10% dari total tagihan yang didalamnya termasuk denda dan bunga kartu kredit.

3. Kriteria Kredit Macet

Kriteria kredit macet merupakan salah satu jenis kriteria kredit apabila pemegang kartu (*cardholder*) tidak mampu membayar tagihan kartu kreditnya atau tidak mampu melakukan *minimum payment* sebesar 10% dari total tagihan sampai dengan 150 hari atau 5 bulan dari tanggal jatuh tempo. Pada kriteria kredit macet, bank akan melakukan blokir permanen terhadap kartu kredit tersebut. Blokir permanen dapat dibuka apabila pemegang kartu (*cardholder*) melunasi seluruh tagihan kartu kreditnya yang didalamnya termasuk denda dan bunga atas tagihan sebelumnya. Pada kriteria kredit ini, bank mewajibkan pemegang kartu (*cardholder*) untuk melunasi seluruh tagihannya apabila pemegang kartu (*cardholder*) tidak mampu melunasi seluruh tagihannya maka bank akan mewajibkan pemegang kartu untuk mengikuti restrukturisasi kredit.

Penyebab Terjadinya Kartu Kredit Bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya

Faktor penyebab terjadinya kartu kredit bermasalah dapat berasal dari pihak bank

itu sendiri maupun dari pihak pemegang kartu (*cardholder*). Berikut ini faktor penyebab terjadinya kartu kredit bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya adalah sebagai berikut :

Faktor Penyebab Kartu Kredit Bermasalah dari Pihak Bank

Faktor penyebab terjadinya kartu kredit bermasalah dari pihak bank terdiri dari 4 yaitu lemahnya kemampuan bank mendeteksi arah perkembangan keuangan pemegang kartu (*cardholder*), bank terlalu mudah menyetujui permohonan pengajuan kartu kredit yang disebabkan karena bank hanya terfokus terhadap target yang ditetapkan tanpa memperhatikan secara rinci tentang penghasilan dan karakter calon pemegang kartu, bank kurang menerapkan prinsip kehati-hatian dalam melakukan analisis permohonan pengajuan kartu kredit sehingga pada saat kartu kredit digunakan muncul adanya kartu kredit bermasalah, dan bank tidak secara rutin mengirimkan *billing statement* kepada pemegang kartu (*cardholder*) sehingga pemegang kartu tidak mengetahui total tagihan yang harus dibayar.

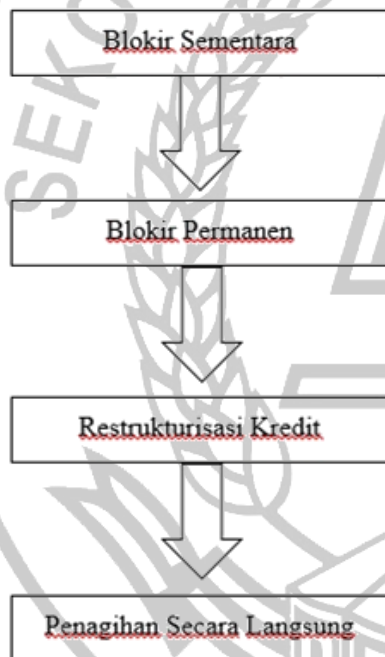
Faktor Penyebab Kartu Kredit Bermasalah dari Pihak Pemegang Kartu

Faktor penyebab terjadinya kartu kredit bermasalah dari pihak pemegang kartu (*cardholder*) terdiri dari 5 yaitu pemegang kartu memiliki karakter yang buruk (*bad character*) sehingga tidak memiliki kemauan untuk membayar tagihan kartu kreditnya, nomor telepon dan alamat email pemegang kartu (*cardholder*) ganti sehingga bank tidak dapat mengirimkan *billing statement* kepada pemegang kartu melalui email atau tidak dapat memberitahukan kepada pemegang kartu tentang total tagihan kartu kredit yang harus dibayar melalui telepon, pemegang kartu sudah tidak memiliki pekerjaan lagi atau *jobless*, pemegang kartu bangkrut dan belum memiliki usaha lagi, dan pemegang

kartu meninggal dan oleh pihak keluarga tidak segera dilaporkan kepada pihak bank.

Tahapan Penyelamatan Kartu Kredit Bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya

Bank akan segera melakukan penyelamatan terhadap kartu kredit apabila terdapat indikasi bahwa kartu kredit tersebut bermasalah. Penyelamatan yang dilakukan oleh bank terhadap kartu kredit bermasalah dapat dilakukan dengan beberapa cara. Berikut ini tahapan penyelamatan kartu kredit bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya adalah sebagai berikut :



Sumber : Retail Payment & Card

Gambar 2

Tahapan Penyelamatan Kartu Kredit Bermasalah

Berikut ini penjelasan tahapan penyelamatan kartu kredit bermasalah adalah sebagai berikut :

1. Tahapan Blokir Sementara

Merupakan tahapan pertama dalam melakukan penyelamatan terhadap kartu kredit bermasalah. Tahapan blokir sementara merupakan langkah awal yang

dilakukan oleh bank apabila pemegang kartu (*cardholder*) tidak mampu membayar seluruh tagihan kartu kreditnya atau tidak mampu melakukan *minimum payment sebesar 10%* dari total tagihan sampai dengan 90 hari atau 3 bulan dari tanggal jatuh tempo. Biasanya blokir sementara ini diterapkan terhadap kartu kredit yang masuk ke dalam kriteria kredit kurang lancar dan kriteria kredit diragukan. Pada tahapan ini, kartu kredit tidak akan bisa digunakan oleh pemegang kartu (*cardholder*) hingga pemegang kartu melunasi seluruh tagihannya atau membayar *minimum payment sebesar 10%* dari total tagihan. Pada tahapan blokir sementara, bank akan mengingatkan pemegang kartu untuk segera membayar tagihan kartunya melalui telepon atau melalui surat peringatan yang dikirimkan bersama *billing statement* baik melalui email maupun secara langsung yang ditujukan ke alamat pemegang kartu sesuai dengan alamat yang tercatat oleh sistem.

2. Tahapan Blokir Permanen

Merupakan tahapan kedua dalam melakukan penyelamatan terhadap kartu kredit bermasalah. Tahapan blokir permanen merupakan langkah selanjutnya yang dilakukan oleh bank apabila tahapan blokir sementara dinilai kurang efektif untuk melakukan penyelamatan terhadap kartu kredit bermasalah. Biasanya blokir permanen ini diterapkan terhadap kartu kredit yang masuk ke dalam kriteria kredit macet. Pada tahapan ini, kartu kredit tidak akan bisa digunakan oleh pemegang kartu (*cardholder*) hingga pemegang kartu melunasi seluruh tagihannya yang termasuk didalamnya bunga dan denda yang dibebankan kepada pemegang kartu akibat tidak tepat waktu dalam melakukan pembayaran. Pada tahapan blokir permanen, bank akan mengingatkan pemegang kartu untuk segera melunasi seluruh tagihannya melalui telepon ataupun melalui surat peringatan yang dikirimkan bersama *billing statement* baik melalui

email maupun secara langsung yang ditujukan ke alamat pemegang kartu.

3. Tahapan Restrukturisasi Kredit

Merupakan tahapan ketiga dalam melakukan penyelamatan terhadap kartu kredit bermasalah. Tahapan restrukturisasi kredit diberikan kepada pemegang kartu yang memiliki keinginan untuk membayar (*willingness to pay*). Biasanya pada tahapan ini, bank meminta kepada pemegang kartu untuk membayar *minimum payment* terlebih dahulu apabila pemegang kartu sudah membayar *minimum payment* maka bank akan memberikan restrukturisasi kredit terhadap pemegang kartu tersebut. Sebelum restrukturisasi kredit diberikan, bank akan meminta pemegang kartu untuk melengkapi persyaratan mengikuti tahapan restrukturisasi kredit. Persyaratan tersebut biasanya terdiri dari surat pernyataan dan lampiran fotocopy kartu identitas. Umumnya restrukturisasi kredit yang diberikan oleh bank terdiri dari potongan atau diskon dalam satu kali bayar, cicilan yang diperpanjang dengan bunga rendah, dan diskon cicilan.

4. Tahapan Penagihan Secara Langsung

Merupakan tahapan terakhir dalam melakukan penyelamatan terhadap kartu kredit bermasalah. Tahapan penagihan secara langsung dilakukan kepada pemegang kartu yang memiliki karakter yang buruk dan tidak memiliki keinginan untuk membayar. Biasanya tahapan ini dilakukan apabila dalam jangka waktu 7 bulan dari tanggal jatuh tempo pemegang kartu tidak melakukan pembayaran tagihan sama sekali atau dalam jangka waktu 2 bulan setelah blokir permanen diterapkan pemegang kartu tidak segera melunasi tagihannya. Penagihan secara langsung dapat dilakukan oleh pihak bank yaitu bagian collection kartu kredit maupun melalui agency atau lembaga penagihan.

Pembahasan

Berdasarkan situs Bank Indonesia, pada saat ini jumlah pemegang kartu kredit yang ada di Indonesia kurang lebih berjumlah 10 juta yang merupakan total keseluruhan dari pemegang kartu kredit. Jumlah tersebut bersifat fluktuatif setiap tahunnya, tetapi cenderung mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Peningkatan jumlah pemegang kartu tersebut diiringi dengan semakin banyaknya masyarakat yang mulai memahami fungsi dan kegunaan dari kartu kredit dan semakin gencarnya bank atau lembaga pembiayaan melakukan promosi terhadap kartu kredit tersebut. Peningkatan jumlah pemegang kartu kredit dari tahun ke tahun terjadi di seluruh bank atau lembaga pembiayaan penerbit kartu kredit. Contoh bank atau lembaga pembiayaan penerbit yang mengalami peningkatan setiap tahunnya adalah Bank BRI.

Berdasarkan *annual report* (laporan tahunan) yang diterbitkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk pada tahun 2018, jumlah pemegang kartu kredit (*cardholder*) BRI yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia yaitu sebesar 1,68 juta orang dengan *outstanding* sebesar Rp 2,18 T. Jumlah tersebut mengalami peningkatan sebesar 22% dari tahun sebelumnya. Kemudian pada tahun 2017 jumlah pemegang kartu kredit BRI yaitu sebesar 1,38 juta orang dengan *outstanding* sebesar Rp 1,67 T. Jumlah tersebut mengalami peningkatan sebesar 18% dari tahun sebelumnya yaitu tahun 2016. Kemudian berdasarkan *annual report* pada tahun 2016, jumlah pemegang kartu kredit BRI yaitu sebesar 1,13 juta orang dengan *outstanding* sebesar Rp 1,34 T. Jumlah tersebut mengalami peningkatan sebesar 12% dari tahun sebelumnya yaitu tahun 2015.

Setiap tahun jumlah pemegang kartu kredit Bank BRI selalu mengalami peningkatan sebesar 2 hingga 4% di setiap wilayahnya. Salah satu wilayah yang selalu mengalami peningkatan jumlah pemegang kartu kredit dari tahun ke tahun yaitu PT.

Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya. Untuk mengetahui secara rinci tentang besarnya jumlah pemegang kartu kredit dan *outstanding* kartu kredit. Berikut ini tabel jumlah pemegang kartu kredit PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya dan *outstanding* kartu kredit pada tahun 2014 – 2018 adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Jumlah Pemegang Kartu Kredit dan Total Outstanding Kartu Kredit PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya

Tahun	Jumlah Pemegang Kartu Kredit	Outstanding Kartu Kredit
2014	40.263	Rp 27,07 M
2015	49.558	Rp 24,01 M
2016	59.474	Rp 22,53 M
2017	72.632	Rp 22,99 M
2018	88.421	Rp 24,65 M

Sumber : BRI Kantor Wilayah Surabaya

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah pemegang kartu kredit PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Peningkatan yang terbesar yaitu terjadi pada tahun 2018 dengan jumlah pemegang kartu kredit sebesar 88.421 orang. Jumlah tersebut meningkat sebesar 15.789 orang dari tahun 2017. Adapun peningkatan terkecil yaitu terjadi pada tahun 2015 dengan jumlah pemegang kartu kredit sebesar 49.558 orang. Jumlah tersebut hanya meningkat sebesar 9.295 orang dari tahun 2014. Jumlah pemegang kartu berdasarkan tabel diatas merupakan total keseluruhan pemegang kartu dari berbagai jenis kartu kredit yang dimiliki oleh Bank BRI.

Diantara banyaknya jumlah pemegang kartu kredit tersebut, tidak semua pemegang kartu masuk ke dalam kategori kualitas kredit lancar. Banyak diantara pemegang kartu yang masuk ke dalam kategori kualitas kredit bermasalah yang

terdiri dari kualitas kredit kurang lancar, kualitas kredit diragukan, dan kualitas kredit macet. Berdasarkan data yang diperoleh dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya persentase kualitas kredit kartu kredit bersifat fluktuatif setiap tahunnya. Berikut ini tabel kualitas kartu kredit PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya pada tahun 2014 – 2018 adalah sebagai berikut :

Tabel 2
Data Kualitas Kartu Kredit PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya

Kualitas Kartu Kredit		2014	2015	2016	2017	2018
<u>Lancar</u>	JCH	38.250	47.823	57.095	69.945	85.591
	%	95%	96,5%	96%	96,3%	96,8%
<u>DPK</u>	JCH	644	842	833	1.307	1.326
	%	1,6%	1,7%	1,4%	1,8%	1,5%
<u>Kurang Lancar</u>	JCH	564	496	773	508	354
	%	1,4%	1%	1,3%	0,7%	0,4%
<u>Diragukan</u>	JCH	483	248	476	436	354
	%	1,2%	0,5%	0,8%	0,6%	0,4%
<u>Macet</u>	JCH	322	149	297	436	796
	%	0,8%	0,3%	0,5%	0,6%	0,9%
Total	JCH	40.263	49.558	59.474	72.632	88.421
	%	100%				

Keterangan:

JCH = Jumlah Cardholder (Jumlah Pemegang Kartu Kredit)

% = Persentase kualitas kredit kartu kredit

Sumber : Retail Payment & Card

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa persentase kualitas kredit bersifat fluktuatif setiap tahunnya. Pada tahun 2014 jumlah persentase kualitas kredit lancar adalah sebesar 96,6% sedangkan jumlah persentase kualitas kredit bermasalah adalah sebesar 3,4%. Kemudian pada tahun 2015 jumlah persentase kualitas kredit lancar adalah sebesar 98,2% sedangkan jumlah persentase kualitas kredit bermasalah adalah sebesar 1,8%. Selanjutnya pada tahun 2016 jumlah persentase kualitas kredit lancar adalah sebesar 97,4% sedangkan jumlah persentase kualitas kredit bermasalah adalah sebesar 2,6%.

Setelah itu pada tahun 2017 jumlah persentase kualitas kredit lancar adalah sebesar 98,1% sedangkan jumlah persentase kualitas kredit bermasalah adalah sebesar 1,9%. Tahun yang terakhir yaitu pada tahun 2018 jumlah persentase kualitas kredit lancar adalah sebesar 98,3% sedangkan jumlah persentase kualitas kredit bermasalah adalah sebesar 1,7%. Adapun rata – rata persentase kualitas kredit lancar setiap tahunnya adalah sebesar 97,72% per tahun dan rata – rata persentase kualitas kredit bermasalah adalah sebesar 2,28% per tahun. Rata – rata persentase kualitas kredit bermasalah yang dimiliki oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya tergolong aman karena berada dibawah batas maksimum kualitas kredit bermasalah yang ditetapkan oleh Bank Indonesia yaitu sebesar 5%.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya akan segera melakukan penyelamatan terhadap kartu kredit yang memiliki indikasi bermasalah. Indikasi tersebut dapat dilihat dari kategori kualitas kredit pemegang kartu. Apabila pemegang kartu masuk ke dalam kategori kualitas kredit kurang lancar, diragukan, dan macet maka pemegang kartu tersebut berindikasi mengalami kartu kredit bermasalah. Penyelamatan yang dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya terhadap kartu kredit bermasalah yaitu menggunakan 4 tahapan penyelamatan yang telah ditetapkan. Tahapan penyelamatan tersebut terdiri dari tahapan blokir sementara, tahapan blokir permanen, tahapan restrukturisasi kredit, dan tahapan penagihan secara langsung kepada pemegang kartu baik melalui *agency* penagihan ataupun pihak bank sendiri.

Selain melakukan penyelamatan terhadap kartu kredit yang memiliki indikasi bermasalah, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya juga melakukan upaya terhadap kartu kredit tersebut sebelum memiliki

indikasi kartu kredit bermasalah. Upaya yang dilakukan terdiri dari 2 yaitu rutin menghubungi pemegang kartu (*cardholder*) minimal 10 hari sebelum tanggal jatuh tempo melalui telepon, sms, maupun *whatsapp* dan rutin melakukan pemantauan terhadap *history* pembayaran tagihan kartu kredit pemegang kartu setiap 3 bulan sekali.

Apabila pemegang kartu tersebut selama 3 bulan berturut – turut selalu membayar tagihan kartu kreditnya melebihi tanggal jatuh tempo atau selama 3 bulan berturut – turut selalu membayar *minimum payment* sebesar 10% dari total tagihan kartu kreditnya maka pemegang kartu kredit tersebut akan masuk ke dalam kriteria kartu kredit bermasalah dan bank akan melakukan tahapan blokir sementara apabila pemegang kartu selama 3 bulan tersebut tidak memiliki kemauan untuk membayar tagihan kartu kreditnya.

Di dalam pelaksanaan keempat tahapan penyelamatan kartu kredit bermasalah tersebut biasanya terdapat beberapa kendala yang sering terjadi. Contoh kendala yang sering terjadi yaitu pada tahapan blokir sementara dan pada tahapan blokir permanen. Pada tahapan blokir sementara dan blokir permanen biasanya para pemegang kartu tetap tidak mau membayar tagihan kartu kreditnya meskipun telah dilakukan blokir. Biasanya bank akan sering menghubungi pemegang kartu dan memberitahukan bahwa kartu kredit pemegang kartu telah diblokir dan tidak dapat digunakan hingga pemegang kartu melunasi seluruh tagihannya atau membayar *minimum payment* sebesar 10% dari total tagihan.

Kemudian contoh kendala berikutnya yang sering terjadi yaitu pada tahapan restrukturisasi kredit dan pada tahapan penagihan secara langsung kepada pemegang kartu. Pada tahapan restrukturisasi kredit biasanya para pemegang kartu hanya akan melakukan pembayaran secara rutin pada saat awal

restrukturisasi kredit diberikan tetapi seiring berjalannya waktu pemegang kartu akan melakukan pembayaran seperti pada saat sebelum restrukturisasi kredit diberikan yaitu pembayarannya melebihi tanggal jatuh tempo.

Adapun pada tahapan penagihan secara langsung biasanya pemegang kartu lebih sering menghindari sehingga tidak mau membayar tagihan yang dimiliki dan alamat pemegang kartu seringkali berbeda dengan yang tertera dalam sistem sehingga hal tersebut akan menyulitkan pihak bank ataupun *agency* penagihan pada saat melakukan penagihan secara langsung. Selain itu, sering adanya perbedaan cara penagihan yang dilakukan oleh *agency* penagihan dengan pihak bank sehingga pemegang kartu terkadang merasa dirugikan dengan perbedaan cara penagihan tersebut.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya pada bagian *Retail Payment & Card* tentang tahapan penyelamatan kartu kredit bermasalah dapat diperoleh beberapa simpulan sebagai berikut :

1. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya telah menetapkan tiga kriteria kartu kredit bermasalah. Ketiga kriteria kartu kredit bermasalah tersebut terdiri dari kriteria kredit kurang lancar, kriteria kredit diragukan, dan kriteria kredit macet.
2. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya telah menetapkan empat tahapan penyelamatan terhadap kartu kredit bermasalah. Empat tahapan penyelamatan kartu kredit bermasalah tersebut terdiri dari tahapan blokir sementara, tahapan blokir permanen, tahapan restrukturisasi kredit, dan tahapan penagihan secara langsung

kepada pemegang kartu baik melalui *agency* penagihan maupun pihak bank sendiri.

3. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya memiliki rata – rata persentase kualitas kredit bermasalah dibawah 5% setiap tahunnya. Hal tersebut dapat dibuktikan dari perhitungan rata – rata persentase kualitas kredit bermasalah selama 5 tahun terakhir yaitu pada tahun 2014 hingga tahun 2018. Rata – rata persentase kualitas kredit bermasalah yang dimiliki oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya selama 5 tahun terakhir yaitu sebesar 2,28% sehingga kualitas kredit bermasalah yang dimiliki oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya tergolong aman.

Saran

Berikut ini saran penelitian yang dapat diberikan oleh penulis berdasarkan penelitian yang telah dilakukan kepada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya adalah sebagai berikut :

1. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya perlu menerapkan prinsip 5C dan 4P dalam melakukan analisis terhadap permohonan pengajuan kartu kredit baru agar bank dapat meminimalisir terjadinya kartu kredit bermasalah pada masa yang akan datang. Prinsip 5C tersebut terdiri dari *Character, Capacity, Capital, Condition of Economy, dan Covering*. Adapun prinsip 4P terdiri dari *Personality, Purpose, Payment, dan Protection*.
2. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya sebaiknya harus rutin melakukan pemantauan terhadap transaksi yang dilakukan oleh pemegang kartu setiap 3 bulan sekali atau triwulan dan ketepatan pembayaran tagihan pemegang kartu

agar bank dapat meminimalisir terjadinya kartu kredit bermasalah.

3. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya sebaiknya harus rutin melakukan pemantauan terhadap angsuran yang diberikan kepada pemegang kartu yang telah mengikuti proses restrukturisasi kredit agar pemegang kartu dapat membayar secara tepat waktu dan tidak melebihi tanggal jatuh tempo.
4. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya sebaiknya perlu melakukan evaluasi terhadap tata cara penagihan yang dilakukan oleh *agency* penagihan maupun oleh pihak bank sendiri agar tidak terjadi kesalahan pada saat melakukan penagihan sehingga dapat merugikan pemegang kartu (*cardholder*).
5. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya sebaiknya perlu menetapkan tata cara penagihan yang dilakukan oleh *agency* penagihan maupun oleh pihak bank sendiri agar tata cara penagihan yang digunakan sama sehingga tidak merugikan pemegang kartu (*cardholder*).
2. Memanfaatkan fasilitas *phone banking* dan *mobile banking* sehingga pemegang kartu (*cardholder*) dapat mengetahui sendiri secara pasti tentang total tagihan yang harus dibayar sehingga pemegang kartu dapat membayar tagihannya secara tepat waktu dan tidak melebihi tanggal jatuh tempo.
3. Memberitahukan kepada pemegang kartu bahwa apabila pemegang kartu terlambat melakukan pembayaran tagihan maka akan dikenakan biaya keterlambatan pembayaran dan bunga keterlambatan pembayaran.
4. Menjalin komunikasi yang baik dengan *agency* penagihan agar menjalankan tata cara yang telah ditentukan dengan baik agar tidak merugikan bank, pemegang kartu, dan *agency* itu sendiri.

DAFTAR RUJUKAN

- Darmawi Hermawan. (2011). Manajemen Perbankan. Jakarta : Bumi Aksara
- Kasmir. (2012). Dasar – Dasar Perbankan. RajaGrafindo Persada : Jakarta
- Pengertian Kartu Kredit Bermasalah. (2019). Kartu Kredit Bermasalah, diunduh tanggal 30 Juni 2019 dari <https://www.cermati.com/artikel/kredit-macet-pengertian-ilustrasi-dan-efek-negatifnya>
- Pengertian Restrukturisasi Kartu Kredit. (2019). Restrukturisasi Kartu Kredit, diunduh tanggal 30 Juni 2019 dari <https://www.amalan.com/id/blog/adakah-undang-undang-kartu-kredit-macet-cari-tahu-jawabannya-di-sini>
- Peraturan Bank Indonesia. (2012). Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/15/PBI/2012 Tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum, diunduh tanggal 27 Juni 2019 dari https://www.bi.go.id/id/peraturan/perbankan/Pages/pbi_141512.aspx

Implikasi

Adapun implikasi yang dapat diberikan penulis untuk melakukan saran – saran diatas agar dapat terlaksana dengan baik adalah sebagai berikut :

1. Menjalin komunikasi yang baik dengan pemegang kartu dengan cara rutin menghubungi dan mengingatkan pemegang kartu baik melalui telepon, pesan singkat, maupun e-mail tentang tanggal cetak tagihan dan tanggal jatuh tempo pembayaran sehingga pembayaran tagihan yang dilakukan oleh pemegang kartu tidak melebihi tanggal jatuh tempo.

Siamat. (2015). Manajemen Lembaga Keuangan. Jakarta : Universitas Indonesia

Situs Bank BRI. (2019). Jenis – Jenis Kartu Kredit, diunduh tanggal 29 Juni 2019 dari <https://kartukredit.bri.co.id/>

Statistik Bank Indonesia. (2019). Jumlah APMK Beredar, diunduh tanggal 24 Juni 2019 dari <https://www.bi.go.id/id/statistik/sistempembayaran/apmk/contents/jumlah%20apmk%20beredar.aspx>

Surat Edaran Bank Indonesia. (2012). Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, diunduh tanggal 27 Juni 2019 dari https://www.bi.go.id/id/peraturan/sistempembayaran/Pages/se_141712.aspx

Undang – Undang Republik Indonesia. Undang – Undang No 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, diunduh tanggal 24 Juni 2019 dari https://www.bi.go.id/id/tentangbi/uu-bi/Documents/uu_bi_1098.pdf

