

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 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.

## 5.2 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*).

### 5.3 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.
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.

Demikian penulisan Tugas Akhir ini disusun, semoga saran – saran yang diberikan dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan pertimbangan masukan bagi bank agar lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- 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](https://www.bi.go.id/id/peraturan/perbankan/Pages/pbi_141512.aspx)
- 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/sistem-pembayaran/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/sistem-pembayaran/Pages/se\\_141712.aspx](https://www.bi.go.id/id/peraturan/sistem-pembayaran/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/tentang-bi/uu-bi/Documents/uu\\_bi\\_1098.pdf](https://www.bi.go.id/id/tentang-bi/uu-bi/Documents/uu_bi_1098.pdf)