

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka kesimpulan yang dapat penulis sampaikan pada Tugas Akhir ini meliputi beberapa hal yaitu bahwa kartu kredit berfungsi sebagai alat untuk mempermudah transaksi pembayaran karena tidak perlu repot membawa uang untuk berbelanja. Hanya cukup membawa kartu kredit saja dan menggesekannya, lebih aman dan juga praktis. Bahwa pada zaman sekarang *credit card* menjadi sebuah gaya hidup dan merupakan bagian dari komunitas manusia agar dapat dikategorikan sebagai manusia modern dalam suatu tata kehidupan dalam sebuah kota yang beranjak menuju metropolitan dan cosmopolitan. Sehingga adanya kartu kredit dapat membentuk pola hidup masyarakat menjadi konsumtif.

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

1. Terdapat beberapa syarat dan ketentuan untuk calon pemegang kartu kredit yang akan mengajukan pembukaan kartu kredit pada Bank CIMB Niaga Cabang Surabaya yang meliputi dokumen – dokumen.
2. Dengan menggunakan kartu kredit juga memberikan fasilitas yang bermacam sehingga menguntungkan bagi pemegang kartu tersebut.

3. kartu kredit juga memiliki beberapa jenis berdasarkan plafond, mulai dari jenis kartu kredit regular yang memiliki batas plafond Rp. 3.000.000 – Rp. 9.000.000, kartu kredit premium yang memiliki batas plafond Rp. 10.000.000 – Rp. 40.000.000, dan kartu kredit special dan *bussines* yang memiliki batas plafond Rp. 40.000.000 – Rp. 100.000.000.
4. Dengan biaya – biaya yang timbul bank CIMB Niaga ingin mempermudah nasabah dengan memberikan pilihan cara untuk pembayaran tersebut, mulai dari ATM CIMB Niaga, Jaringan ATM Bersama, Autodebet, Tunai, Phone Banking CIMB Niaga 24 jam, SMS Banking. Nasabah hanya memilih bagaimana melakukan pembayaran tersebut.
5. Keuntungan bagi pemegang kartu kredit adalah rasa aman, efisien, dapat melakukan penarikan tunai. 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.
6. Penggunaan kartu kredit pada Bank CIMB Niaga dapat diberikan secara tunai dan non tunai.

7. Hambatan yang terjadi terkait dengan penerbitan dan penggunaan kartu kredit. Mulai dari adanya informasi 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. yang terakhir adalah terjadinya penolakan terhadap kartu kredit pemegang kartu saat transaksi, yang biasanya karena pita magnetic yang rusak, system mengalami gangguan atau memang pemegang kartu kredit belum melakukan pembayaran tagihan. Sebagai tindak lanjutnya, pemegang kartu dapat langsung menghubungi CIMB Niaga melalui Call CIMB Niaga.

## 5.2 Saran

Saran ini ditujukan kepada penelitian selanjutnya agar dapat menghasilkan penelitian yang jauh lebih baik. Oleh karena itu, disarankan :

1. Apabila dikemudian hari terdapat peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan judul yang serupa dengan prosedur penerbitan kartu kredit agar mencari bank umum nasional karena untuk bank swasta lain pada umumnya memiliki prosedur dan pelaksanaan yang sama
2. Apabila ingin melakukan penelitian pada PT. Bank CIMB Niaga Tbk Kantor Cabang Surabaya agar melakukan penelitian dengan judul terkait seperti kartu kredit.

### 5.3 Implikasi Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan terdapat hambatan yang terjadi pada kartu kredit dalam Bank CIMB Niaga Cabang Surabaya agar pelaksanaan kartu kredit pada Bank Cimb Niaga Cabang Surabaya dapat berjalan dengan baik dan mengurangi hambatan yang terjadi yang mungkin dapat membantu dalam kelancaran pelaksanaan kartu kredit. Adapun saran yang diberikan adalah sebagai berikut :

#### 1. Dari pemegang kartu kredit

Adanya kemungkinan terlambat membayar, menunggak atau tidak membayar sama sekali dari kartu kreditnya.

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

#### 2. Dari pihak *Merchant*

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

Saran saya sebaiknya pihak bank 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 masa penggunaannya sebaiknya membeli atau mengganti dengan yang baru agar tidak menghambat kegiatan yang ada di merchant. Dan masalah pegawai yang tidak bisa mengoperasikan mesin EDC dengan tepat, sebaiknya pihak merchant melakukan pengarahan kepada pegawai yang menangani mesin EDC, karena apabila terjadi kesalahan dan merugikan pihak merchant itu sendiri bank tidak akan mengganti kerugian tersebut, dikarenakan kesalahan tersebut terjadi pada pihak merchant bukan dari pihak bank.

### 3. Dari pihak Bank

Pihak pemegang kartu kredit tidak dapat dihubungi dan proses penanganan komplain dari pusat yang membutuhkan waktu cukup lama.

Saran saya dalam masalah ini bank harus memiliki data pribadi atau mengetahui social media pribadi dan email pribadi nasabah. Pihak bank juga terus memberi kabar kepada pemegang kartu kredit dan bank sebaiknya meminta maaf kepada pemegang kartu kredit 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 tetap terjaga.



## Daftar Pustaka

- Hidayat, A. A. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Heath Books.
- Ismail. (2010). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kasmir. (2004). *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mulyadi. (2015). *Sistem Akuntansi, Cetakan Kelima*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyono, D. P. (1990). *Akuntansi Analisis Laporan Keuangan Untuk Perbankan*. Jakarta: Djambatan.
- Setyosari, P. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangannya*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.