

ABSTRAK

ANALISIS PENANGANAN KARTU KREDIT MACET TERHADAP PEMBAYARAN TUNGGAKAN DI BANK BNI (Studi Kasus Pada PT X Bandung)

Oleh: Dea Melinda

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penanganan kartu kredit macet di PT X Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, dokumentasi dan observasi langsung. Dan pengujian data menggunakan teknik triangulasi sumber data dan triangulasi teknik pengumpulan data. Sumber data penelitian dengan wawancara mendalam dengan 2 partisipan yaitu manager operasional dan dunner.

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa banyak nya kartu kredit macet dikarenakan dari faktor nasabah yang memiliki banyak kendala seperti usaha nya yang menurun karna tidak dapat bersaing dengan harga pasar dan tidak ada itikad baik dari nasabah tersebut sehingga masih banyak kartu kredit macet yang belum terselesaikan.

ABSTRACT

ANALYSIS OF HANDLING BAD CREDIT CARDS ON ARRANGE PAYMENTS AT BNI BANK (Case Study at PT X Bandung)

Oleh: Dea Melinda

This research was conducted to analyze the handling of bad credit cards at PT X Bandung. This research uses qualitative methods by collecting data through in-depth interviews, documentation and direct observation. And data testing uses data source triangulation techniques and data collection technique triangulation. The research data source was in-depth interviews with 2 participants, namely the operational manager and dinner.

The research results show that the large number of bad credit cards is caused by customers who have many obstacles, such as their business declining because they cannot compete with market prices and there is no good will from these customers, so there are still many bad credit cards that have not been resolved.