

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

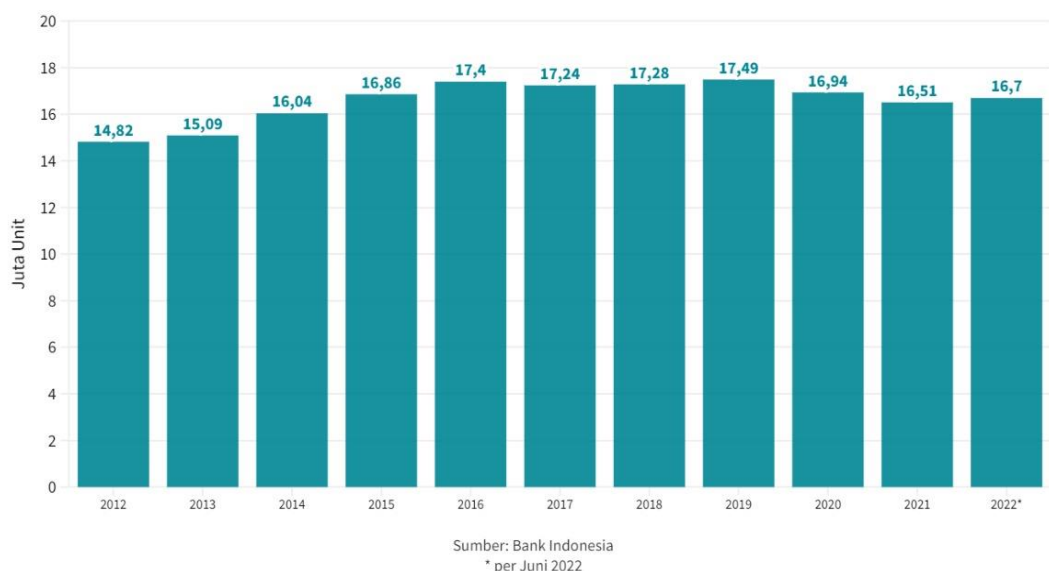
Karena perbankan adalah kekuatan pendorong di balik pertumbuhan ekonomi suatu negara, perbankan adalah industri yang paling signifikan dalam pembangunan ekonomi negara tersebut. Seiring dengan meningkatnya jumlah uang masyarakat yang dialokasikan ke industri perbankan, begitu pula dengan kepercayaan masyarakat.

Perbankan memainkan peran penting dalam perluasan stabilitas ekonomi. Terbukti bahwa mengatur industri perbankan merupakan salah satu strategi untuk mengembalikan stabilitas ekonomi ketika mengalami penurunan. Oleh sebab berikut, rezim menyumbangkan atensi berlebihan kepada kehadiran perbankan dalam kerangka kerja (Devita, 2022). Di antara langkah-langkah yang diambil pemerintah untuk menciptakan perekonomian yang kuat dan meningkatkan taraf hidup masyarakat adalah pemberian bantuan modal dalam bentuk kredit yang difasilitasi oleh bank.

Kartu kredit adalah salah satu alat yang ditawarkan bank untuk memfasilitasi konversi transaksi tunai menjadi non-tunai. Dengan tersedianya kartu kredit bagi masyarakat - dalam hal ini disebut sebagai nasabah - baik bank partikelir maupun bank rezim telah mengadakan fasilitas untuk memudahkan transaksi, dan mayoritas konsumen sangat antusias menggunakan kartu kredit.

Kata “kredit” dan “kartu” digabungkan untuk membentuk frasa “kartu kredit”. Kartu kredit adalah dokumen penting yang mewajibkan penerbitnya untuk membayar barang dan jasa. Selanjutnya, penyedia kartu kredit dapat meminta pemegangnya untuk membayar kembali harga pembelian ditambah dengan biaya-biaya lain, seperti bunga dan biaya tahunan (Yunita, 2021).

Gambar 1.1
Jumlah Kartu Kredit di Indonesia
(2012-2022)



Pada Juni 2022, terdapat 16,58 juta kartu kredit yang digunakan di Indonesia, menurut Bank Indonesia (BI). Dibandingkan dengan 16,56 juta kartu kredit yang diterbitkan pada Juni 2021, angka ini naik 0,84%. Jumlah kartu kredit yang digunakan secara nasional cenderung stabil sejak wabah Covid-19, meskipun terus meningkat setiap tahunnya. (Bank Indonesia, 2022).

Sebagai hasil dari kemudahan dan kegunaan kartu kredit, penggunaannya sebagai metode pembayaran telah berkembang pesat di

Indonesia. Namun, kemudahan kartu kredit bagi konsumen mengakibatkan biaya bulanan yang meningkat, sehingga tidak memungkinkan konsumen untuk melunasinya. Karena pemegang kartu kredit tidak mampu membayar tagihannya, maka hal ini dikenal dengan istilah kartu kredit macet.

Bank penerbit kartu kredit menggunakan jasa pihak ketiga untuk menagih utang kartu kredit karena maraknya kartu kredit yang bermasalah. Salah satu usaha yang menagih kartu kredit BNI kol-5 (kredit macet) adalah PT X Bandung.

Tagar MACET, yang juga dikenal sebagai Kol-5 atau Kolek 5, mengacu pada jenis kolektibilitas terendah dari kredit bermasalah (NPL), yang didefinisikan sebagai cicilan pokok dan bunga yang tidak dibayarkan oleh peminjam yang memiliki belum lunas pembayaran utama yang telah lewat batas di hari ke-180. Istilah “kredit macet” lebih sering digunakan untuk menggambarkan status kolektibilitas Kol-5 atau Kolek 5. (KEMENKU RI, 2022).

Ada beberapa alasan mengapa kredit bermasalah dapat muncul, termasuk masalah internal yang disebabkan oleh kecerobohan atau kesalahan yang dilakukan oleh bank atau pemberi pinjaman itu sendiri. Selain itu, kredit bermasalah juga disebabkan oleh ketidakmampuan nasabah untuk memenuhi tanggung jawab mereka karena kesalahan yang mereka lakukan dalam menjalankan bisnis mereka. (Dwi Lia, 2020).

Peneliti bermaksud untuk membahas topik ini dalam sebuah tesis berjudul “Analisis Penanganan Tunggakan Pembayaran Kartu Kredit di Bank

BNI: Studi Kasus di PT X Bandung,” berdasarkan penjelasan dan deskripsi yang telah disampaikan di atas.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Pengeluaran uang secara sengaja yang tidak sesuai dengan tujuan atau persyaratan (gaya hidup), yang mengakibatkan biaya yang sangat tinggi.
2. Penurunan jumlah pelanggan akibat kurangnya persaingan di pasar.
3. Pembayaran yang tidak stabil dari pelanggan antara tahun 2017 dan 2022.

1.3 Rumusan Masalah

Penulis mengajukan pertanyaan berikut berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan sebelumnya: “Bagaimana PT X, sebagai pihak ketiga, menangani dan menyelesaikan masalah kartu kredit yang bermasalah di Bank BNI?”

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Peneliti

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana PT X mengelola kartu kredit bermasalah di Bank BNI. Salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi, Universitas Sangga Buana, Bandung, adalah menyusun makalah ini sebagai tesis atau proyek akhir.

1.4.2 Tujuan Peneliti

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menjelaskan praktik penanganan kartu kredit yang bermasalah yang dilakukan oleh PT X Bandung di Bank BNI.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Diharapkan bahwa temuan studi ini akan membantu penulis memperoleh pemahaman dan informasi baru, serta akan digunakan sebagai panduan untuk penelitian lebih lanjut mengenai pengelolaan klien yang sulit yang memiliki utang kartu kredit selama lima tahun.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Salah satu syarat untuk lulus dari program Sarjana Akuntansi adalah melakukan penelitian ini, yang akan membantu Anda memahami lebih dalam tentang kartu kredit bermasalah dan bagaimana pengaruhnya terhadap kinerja keuangan bank.

2. Bagi Instansi Terkait Penelitian

Proses administratif dan metode untuk mengumpulkan piutang yang tidak dapat ditagih, terutama saat mengelola pinjaman bermasalah dengan skor kelayakan penagihan 5, dapat digunakan sebagai masukan dan evaluasi dalam implementasi langsung di lapangan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bahwa temuan studi ini akan memperluas pemahaman saat ini dan menyediakan data serta penelitian untuk penyelidikan di masa depan.

1.6 Kerangka Penelitian dan Hipotesis

1.6.1 Landasan Teori

Pertumbuhan ekonomi lokal di Indonesia sangat dipengaruhi oleh lembaga keuangan, seperti bank dan lainnya. Menurut definisi, institut keuangan adalah setiap usaha yang beroperasi di sektor keuangan yang menerima atau mendistribusikan uang. Selain itu, bank didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 sebagai perusahaan yang menyambut tabungan dari bangsa dan mendistribusikan dana tersebut kepada publik dalam bentuk pinjaman dan/atau bentuk lain guna mengangkat standar hidup bangsa secara umum.

Salah satu produk yang ditawarkan bank kepada nasabahnya untuk membantu mereka mengelola bisnis secara efisien adalah kredit. Pinjaman didefinisikan dalam Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 sebagai penyediaan dana atau klaim yang setara dengan dana, berdasarkan perjanjian atau kesepakatan antara bank dan pihak lain, yang mengharuskan penunggak untuk mengembalikan utang beserta bunga setelah masa tengang yang telah ditentukan.

Aktivitas ekonomi dapat berkembang dan kreditur dapat meningkatkan aktivitas tersebut jika penyediaan pinjaman berjalan lancar. Namun, aktivitas ekonomi akan terkendala dan perkembangan mungkin mengalami penundaan atau kesulitan dalam proses pengembalian pinjaman jika penyediaan kredit tidak lancar (Sahbudin, 2021).

Pelanggan yang memerlukan uang tunai untuk memfasilitasi pembiayaan dapat memperoleh kartu kredit dari bank berdasarkan

perjanjian pinjaman kredit dengan aturan dan persyaratan yang sudah di setujui antara debitur dan kreditur. Menurut (Kasmir, 2018) pelanggan dapat menggunakan kartu kredit, yaitu kartu plastik yang diterbitkan oleh bank atau lembaga keuangan lainnya, untuk melakukan pembelian dan menarik uang tunai.

Meskipun demikian, program kredit ini memiliki sejumlah masalah, termasuk tunggakan kredit, yang terjadi ketika nasabah tidak mampu membayar angsuran bulanan yang telah disepakati dalam kontrak sebelumnya. Akibatnya, bank akan mengikuti pedoman operasional dalam proses penagihan. Penolakan nasabah untuk membayar membuat proses penagihan menjadi sulit, yang tentunya menyulitkan bank.

Bank akan bekerja sama dengan sebuah perusahaan (agen penagihan) yang bertindak sebagai pihak ketiga; organisasi ini bukanlah karyawan bank, melainkan perusahaan eksternal yang telah diberi izin oleh bank untuk bertindak sebagai penagih dan menangani klien yang memiliki riwayat kredit buruk. Selain itu, bank menggunakan layanan eksternal untuk menghemat biaya, termasuk gaji, perlengkapan kantor, dan jaminan karyawan, menurut Bapak Andilo, Kepala Tim PT X.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan penyebab kartu kredit yang buruk dan cara paling efektif untuk mengatasi masalah ini, berdasarkan data yang telah disebutkan sebelumnya, yaitu adanya kartu kredit yang buruk di Bank BNI yang dipindahkan ke PT X.

1.6.2 Penelitian Terdahulu / Studi Empiris

Para peneliti akan melakukan analisis empiris terhadap temuan penelitian sebelumnya dalam studi berikutnya, yang akan mencakup hal-hal berikut:

Tabel 1.2
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Andrika & Afriyeni, 2019)	Analisis Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada Pt. Bank Perkreditan Rakyat Prima Mulia Anugrah Cabang Padang	Kesalahan bank dalam melakukan evaluasi komprehensif terhadap kelayakan kredit pinjaman yang diberikan dan kesalahan nasabah yang disebabkan oleh krisis ekonomi, seperti kebangkrutan perusahaan, merupakan penyebab utama terjadinya pinjaman macet di PT. BPR PMA Cabang Padang. PT. BPR PMA Cabang Padang menggunakan metode restrukturisasi kredit, yang meliputi penyesuaian syarat dan ketentuan pinjaman serta penjadwalan ulang, perbaikan, atau restrukturisasi, untuk menyelesaikan pinjaman macet.
2	(Mendari & Ratna, 2019)	Upaya Penanganan Kredit Bermasalah Pada Bank	Di Kantor Pusat Bank Nagari Padang,

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
		Nagari Cabang Utama Padang	pinjaman bermasalah meliputi pinjaman yang memerlukan perhatian khusus, pinjaman bermasalah, pinjaman yang menimbulkan keraguan, dan pinjaman bermasalah. Kondisi eksternal yang menghambat konsumen dalam melunasi pinjaman bank merupakan penyebab utama pinjaman bermasalah di Bank Nagari. Untuk menangani pinjaman macet, surat peringatan dikirimkan berdasarkan tingkat keparahan masalah pinjaman. Nasabah dihubungi dan menerima surat peringatan pertama, surat peringatan kedua, dan akhirnya Surat Peringatan Ketiga (SP III). Jaminan akan disita dan dilelang jika nasabah tidak melanjutkan pembayaran. Utang debitur dan semua biaya terkait akan dilunasi dengan hasil lelang. Uang yang tersisa akan dikembalikan kepada debitur.
3	(Utari & Ratna,	Penyelesaian Kredit	Faktor internal,

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
	2019)	Bermasalah Pada Pt. Bank Perkreditan Rakyat (Bpr) Nagari Kasang	seperti petugas kredit yang mudah terpengaruh atau ditekan oleh calon nasabah, kurangnya kesadaran akan kebutuhan keuangan sebenarnya dari calon nasabah dan keunggulan pinjaman yang ditawarkan— seperti pinjaman modal kerja yang digunakan untuk konsumsi—serta kegagalan dalam melakukan pemeriksaan latar belakang terhadap calon nasabah, merupakan penyebab utama masalah pinjaman macet di PT. BPR Nagari Kasang. Faktor eksternal juga meliputi perselisihan keluarga, pemutusan hubungan kerja secara mendadak di tempat kerja peminjam, penurunan kinerja perusahaan peminjam, dan memburuknya kondisi ekonomi peminjam.
4	(Yunita, 2021)	Penanganan Nasabah Menunggak Kartu Kredit Kolektibilitas Lima Di PT. Muara Toba Persada Bandung	Saat menjawab pertanyaan dari meja layanan pelanggan, penting untuk mencari informasi terbaru karena data perusahaan umumnya

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			merupakan data yang telah dikelola oleh BRI sebelumnya. Oleh karena itu, saat mencari data pelanggan terbaru, operator layanan pelanggan perlu lebih teliti. Di PT. Muara Toba Persada, penyebab berikut ini menyebabkan konsumen dimasukkan ke dalam kategori penagihan kelima: ketidakjujuran pemegang kartu kredit, adanya tuntutan mendesak lainnya, dan pemutusan hubungan oleh pemegang kartu kredit. Oleh karena itu, temuan dan pembahasan peneliti mengenai cara menangani PT. Muara Toba Persada meliputi negosiasi melalui tagihan kartu kredit, surat peringatan, dan kunjungan langsung. Pihak-pihak yang bersangkutan dapat mengajukan gugatan ke pengadilan jika prosedur hukum non-litigasi tersebut terbukti tidak efektif. Namun, alternatif ini tidak diambil karena biaya penyelesaian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			masalah melalui sistem peradilan lebih besar daripada jumlah tagihan kartu kredit.
5	(Pangestwo & Ratna , 2020)	Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada Pt. Bpr Lubuk Raya Mandiri Padang	Peningkatan pinjaman yang lancar dari tahun 2013 hingga 2017 dan penurunan pinjaman bermasalah menunjukkan kinerja kredit yang kuat dari PT. BPR Lubuk Raya Mandiri. Krisis ekonomi merupakan penyebab utama pinjaman bermasalah, karena hal ini telah mempersulit peminjam untuk melunasi pokok pinjaman dan bunga, yang pada akhirnya menyebabkan pinjaman menjadi tidak lancar, meragukan, atau bahkan bermasalah. Bank akan memberikan peringatan awal melalui telepon sebagai bagian dari prosedur PT. BPR Lubuk Raya Mandiri dalam menangani kesulitan kredit terkait penyelesaian pinjaman macet. Jika peringatan ini diabaikan, bank akan menerbitkan surat peringatan resmi

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			kepada debitur. Jika peringatan ini juga diabaikan, bank akan memilih untuk menjual jaminan atau melelang jaminan secara publik guna memenuhi kewajiban debitur kepada bank.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

PT X Bandung, Jalan Kebon Jati No. 92, Kampung Jeruk, Kecamatan Andir, Kota Bandung, Jawa Barat 40181 adalah tempat di mana penulis melakukan penelitiannya.

1.7.2 Waktu Penelitian

Diperlukan waktu yang cukup lama untuk kegiatan penelitian. Penelitian ini akan dilaksanakan antara Juni 2023 dan Desember 2024 untuk memastikan bahwa operasi berjalan dengan sukses dan efisien.