

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Bahwa telah terjawab dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, bahwa terjadinya sengketa kredit macet di dalam kartu kredit, khususnya para pemegang kartu kredit faktor utamanya adalah **faktor dari sisi nasabah dan faktor internal Bank.**

Hal-hal yang terdapat dari faktor nasabah itu antara lain adalah :

- a. Dari si nasabah.
- b. Faktor Internal Bank, hal-hal Nasabah patuh terhadap peraturan dan hukum yang berlaku terhadap kartu kredit;
- c. Fungsi dan faktor yang akan timbul, jika nasabah tidak melakukan kewajibannya secara penuh atau tidak melakukan kewajibannya;
- d. Kondisi keuangan nasabah;
- e. Pendapatan *income* yang nasabah terima saat ini;

Adanya unsur kesengajaan yang terdapat dalam faktor ini antara lain adalah :

- a. Lembar tagihan *billing statement*;
- b. Bunga *interest* Bank;
- c. Perjanjian Bank yang merupakan perjanjian standar baku;
- d. Rendahnya kemampuan Bank dalam melakukan analisis kredit;

- e. Lemahnya sistem pengawasan dan administrasi kredit Bank.
2. Dasar hukum yang tepat bagi pihak kreditur (Bank) dan pihak nasabah (debitur) untuk melindungi dan menjaga hak dan kewajiban masing-masing para pihak adalah :
- a. Dasar hukum untuk melindungi pihak kreditur (Bank adalah **Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7/52/2005 Pasal 18 ayat (1)** yang mengatakan : “Pemberian Kartu Kredit hanya dapat dilakukan oleh Penerbit berdasarkan permohonan tertulis dari calon Pemegang Kartu”. Peraturan tersebut merupakan dasar hukum pihak Bank selaku penerbit untuk menerbitkan Kartu Kredit dan dasar hukum bagi kartu kredit itu sendiri. Dan juga digunakan dalam menangani persoalan penagihan *collection* terhadap para debitur (pemegang kartu kredit) yang mengalami kesulitan membayar kewajibannya.
- b. Dan dasar hukum untuk melindungi pihak debitur agar hak dan kewajibannya tetap terjaga, meskipun pada umumnya pihak debitur adalah yang menjadi penyebab utama timbulnya sengketa kredit macet adalah terdapat pada **Pasal 18 ayat (1) huruf (g) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen** yang mengatakan : “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila : g. ”menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang

dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya”.

Sebagai dasar hukum penulis juga menambahkan beberapa dasar hukum yang ada kaitannya dengan skripsi ini, antara lain :

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
 - 2) Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 yang dirubah dengan Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan.
 - 3) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - 4) Undang-Undang No. 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia.
 - 5) Undang-Undang No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
 - 6) Peraturan Bank Indonesia No. 7/52/PBI/2005 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.
 - 7) Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.
3. Dan bentuk penyelesaian sengketa kredit macet, maka khususnya untuk menyalasakan masalah kartu kredit yang bermasalah (macet) di Bank Internasional indonesia (BII) adalah pihak Bank BII telah membentuk

suatu divisi satuan kerja penanganan kartu kredit bermasalah. Dasar pembentukan struktur organisasi kerja penanganan kartu kredit bermasalah ini adalah **Surat Edaraan BII No. SE2004.027/DIR3**.

Satuan kerja penanganan kartu kredit bermasalah ini adalah satuan kerja yang menjalankan misi mengoptimumkan tingkat penerimaan piutang perusahaan dalam rangka penyelesaian kartu kredit bermasalah, sehingga akan memperkuat posisi permodalan dan kesehatan BII guna mendukung pencapaian visi BII sebagai Bank local sejati dengan standar internasional.

Dalam menjalankan tugasnya, Kepala Satuan Kerja Penanganan Kartu Kredit Bermaslah di bantu oleh 4 (empat) orang Kepala Bagian, yang masing-masing memiliki uraian tugas sebagai berikut :

- a. Kepala Bagian Penagihan Kartu Kredit *Overdue* sampai dengan . 59 hari, yang bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan kegiatan penagihan yang dilakukan oleh 2 (dua) kepala seksi yang berada di bawah koordinasi, yakni :
 - 1) Kepala Seksi Penagihan Kartu Kredit *Overdue*
 - 2) Kepala Seksi Penagihan Kartu Kredit *Aging Day X* sampai dengan 59 hari
- b. Kepala Bagian Penagihan Kartu Kredit *Aging Day 60* sampai dengan 179 hari, yang bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan kegiatan

penagihan yang dilakukan oleh 2 (dua) kepala seksi yang berada di bawah koordinasinya, yakni :

- 1) Kepala Seksi Penagihan Kartu Kredit *Aging Days* 60 sampai dengan 119 hari
- 2) Kepala Seksi Penagihan Kartu Kredit *Aging Days* 120 sampai dengan 179 hari

c. Kepala Bagian Penagihan Kartu Kredit *Aging Day* 180 sampai dengan kredit yang dihapusbukukan, yang bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan kegiatan penagihan yang dilakukan oleh 2 (dua) kepala seksi yang berada di koordinasinya, yakni :

- 1) Kepala Seksi Penagihan Kartu Kredit *Aging Days* 180 sampai dengan 209 hari
- 2) Kepala Seksi Penagihan Kartu Kredit *Aging Days* 210 hari ke atas sampai dengan kredit yang telah dihapuskan

d. Kepala Bagian *Special Support*, yang bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan kegiatan administrasi, pelaporan, kontrol, dan perencanaan, yang untuk sementara ini dilakukan oleh 1 (satu) kepala seksi yang berada di bawah koordinasinya, yakni : Seksi *Special Support*

Dan jika satuan kerja yang dibentuk oleh Bank BII ini tidak tercapai antara pihak Bank dengan nasabah, maka para nasabah dapat

menempuh jalan menggunakan suatu penyelesaian yaitu melalui mediasi perbankan sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia **No.8/5/PBI/2006 pasal 2** : “Sengketa antara Nasabah dengan Bank yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan financial nasabah oleh Bank dalam penyelesaian pengaduan Nasabah dapat diupayakan penyelesaiannya melalui Mediasi Perbankan”.

Proses beracara pada Mediasi PerBankan terdapat pada **Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 pasal 8** yang memuat persyaratan sebagai berikut :

- a. Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai;
- b. Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh Nasabah kepada Bank;
- c. Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga Mediasi lainnya;
- d. Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan;
- e. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam Mediasi Perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia; dan
- f. Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan Bank kepada Nasabah.

B. Saran

1. Dalam rangka untuk menghapus masalah kredit macet ini, untuk masa yang akan datang hendaknya pihak internal Bank lebih meningkatkan lagi kemampuannya dalam menganalisis masalah kredit terhadap nasabahnya supaya para nasabah yang dapat menimbulkan masalah dikemudian hari seperti masalah kredit macet ini terutama pemegang kartu kredit Bank BII ini dapat lebih diseleksi lagi.
2. Para nasabah (debitur) pengguna kartu kredit Bank BII ataupun Bank yang lain, hendaknya lebih professional dalam mengatur keuangannya, supaya jika terjadi masalah kredit macet pihak nasabah tidak terlalu menjadi sorotan utama. Dan lebih lagi supaya para nasabah ini sadar akan peraturan dan hukum yang berlaku.
3. Untuk masa yang akan datang pemerintah sebaiknya membuat sanksi yang lebih berat lagi, supaya para pelaku kredit macet ini mendapat sanksi yang lebih berat lagi.