

## ANALISIS PROSEDUR PENAGIHAN KARTU KREDIT DALAM PERBANKAN

Sesilia Rumondang Sinaga<sup>1</sup>, Ledy Dacosta Sinaga<sup>2</sup>, Sahata Nababan<sup>3</sup>, Michael Alberto Butarbutar<sup>4</sup>, Hamonangan Siallagan<sup>5</sup>, Christnova Hasugian<sup>6</sup>  
[sesilia.sinaga@student.uhn.ac.id](mailto:sesilia.sinaga@student.uhn.ac.id)<sup>1</sup>, [ledya.sinaga@student.uhn.ac.id](mailto:ledya.sinaga@student.uhn.ac.id)<sup>2</sup>,  
[sahatanababan05@gmail.com](mailto:sahatanababan05@gmail.com)<sup>3</sup>, [michael.butarbutar@student.uhn.ac.id](mailto:michael.butarbutar@student.uhn.ac.id)<sup>4</sup>,  
[monangsiallagan@gmail.com](mailto:monangsiallagan@gmail.com)<sup>5</sup>, [christnova.hasugian@uhn.ac.id](mailto:christnova.hasugian@uhn.ac.id)<sup>6</sup>  
Universitas HKBP Nommensen

### ABSTRAK

Penagihan kartu kredit merupakan salah satu aspek penting dalam operasional perbankan, yang bertujuan untuk memastikan pembayaran tagihan dilakukan tepat waktu oleh nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur penagihan kartu kredit dalam perbankan, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas penagihan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, studi dokumen, dan observasi langsung di beberapa bank yang menyediakan layanan kartu kredit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur penagihan terdiri dari tahapan pemberitahuan awal, pengiriman surat tagihan, hingga tindakan hukum jika terjadi kredit macet. Namun, terdapat berbagai hambatan seperti ketidaktepatan data nasabah, kesulitan dalam komunikasi, dan rendahnya kesadaran nasabah terhadap kewajiban pembayaran. Rekomendasi yang diberikan mencakup penguatan sistem teknologi informasi untuk memantau pembayaran secara real-time, pelatihan bagi petugas penagihan, serta peningkatan literasi keuangan bagi nasabah. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi perbankan dalam mengelola penagihan kartu kredit secara lebih efektif dan efisien.

**Kata Kunci:** Kartu Kredit, Penagihan, Perbankan

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang

Kartu kredit telah menjadi salah satu instrumen penting dalam sistem perbankan modern, berfungsi sebagai alat pembayaran yang memudahkan transaksi bagi konsumen dan bisnis. Dengan kemudahan akses dan fleksibilitas yang ditawarkan, kartu kredit memungkinkan individu untuk melakukan pembelian tanpa harus membayar secara tunai pada saat itu juga. Hal ini tidak hanya meningkatkan daya beli konsumen tetapi juga mendukung pertumbuhan ekonomi dengan mempercepat sirkulasi uang dalam perekonomian. Namun, di balik manfaat tersebut, terdapat tantangan signifikan yang dihadapi oleh lembaga keuangan dalam hal penagihan utang dari penggunaan kartu kredit.

Pentingnya prosedur penagihan yang efektif tidak dapat diabaikan dalam konteks ini. Proses penagihan yang baik dan terstruktur berperan krusial dalam menjaga arus kas perusahaan dan mengurangi risiko piutang tak tertagih. Dengan menerapkan strategi penagihan yang tepat, seperti pengiriman pengingat pembayaran dan penetapan jangka waktu pembayaran yang jelas, perusahaan dapat memastikan bahwa mereka menerima pembayaran tepat waktu. Hal ini juga berkontribusi pada kesehatan finansial perusahaan, memungkinkan mereka untuk memenuhi kewajiban operasional dan investasi.

Namun, tantangan dalam penagihan kartu kredit tetap ada. Keterlambatan pembayaran dari debitur dapat mengganggu arus kas dan menyebabkan akumulasi piutang yang tidak tertagih. Selain itu, biaya yang terkait dengan proses penagihan dapat meningkat jika tidak dikelola dengan baik. Banyak perusahaan menghadapi kesulitan dalam berkomunikasi dengan debitur dan menemukan solusi yang saling menguntungkan tanpa merusak

hubungan bisnis. Oleh karena itu, penting bagi lembaga keuangan untuk terus mengembangkan dan menerapkan metode penagihan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan debitur, sambil tetap menjaga integritas hubungan bisnis.

Secara keseluruhan, peran kartu kredit dalam sistem perbankan modern, pentingnya prosedur penagihan yang efektif, serta tantangan yang dihadapi dalam penagihan kartu kredit merupakan aspek-aspek kunci yang perlu diperhatikan untuk memastikan keberlanjutan dan kesehatan finansial baik bagi lembaga keuangan maupun debitur

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi literatur. Metode studi literatur adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelolah bahan penelitian (Zed, 2008). Studi kepustakaan merupakan kegiatan yang diwajibkan dalam penelitian, khususnya penelitian akademik yang tujuan utamanya adalah mengembangkan aspek teoritis maupun aspek manfaat praktis. Studi kepustakaan dilakukan oleh setiap peneliti dengan tujuan utama yaitu mencari dasar pijakan / fondasi untuk memperoleh dan membangun landasan teori, kerangka berpikir, dan menentukandugaan sementara atau disebut juga dengan hipotesis penelitian. Sehingga para peneliti dapat mengelompokkan, mengalokasikan mengorganisasikan, dan menggunakan variasi pustaka dalam bidangnya. Dengan melakukan studi kepustakaan, para peneliti mempunyai pendalaman yang lebih luas dan mendalam terhadap masalah yang hendak diteliti. Melakukan studi literatur ini dilakukan oleh peneliti antara setelah mereka menentukan topik penelitian dan ditetapkannya rumusan permasalahan, sebelum mereka terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data yang diperlukan (Darmadi, 2011).

Penelitian yang bersifat studi literatur yakni untuk memberikan kritisi terhadap penelitian terdahulu dengan membuat kerangka kerja kritikan terhadap teori dan membangun model konseptual terlebih dahulu (Snyder, 2019). Studi literatur digunakan sebagai pendekatan penelitian yang berfokus pada analisis terhadap karya tulis, yaitu artikel jurnal dengan topik yang berkaitan Penagihan Kartu Kredit . Metode studi literatur adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelolah bahan penelitian. Studi kepustakaan merupakan kegiatan yang diwajibkan dalam penelitian, khususnya penelitian akademik yang tujuan utamanya adalah mengembangkan aspek teoritis maupun aspek manfaat praktis. Studi kepustakaan dilakukan oleh setiap peneliti dengan tujuan utama yaitu mencari dasar pijakan / fondasi untuk memperoleh dan membangun landasan teori, kerangka berpikir, dan menentukandugaan sementara atau disebut juga dengan hipotesis penelitian. Sehingga para peneliti dapat mengelompokkan, mengalokasikan mengorganisasikan, dan menggunakan variasi pustaka dalam bidangnya. Dengan melakukan studi kepustakaan, para peneliti mempunyai pendalaman yang lebih luas dan mendalam terhadap masalah yang hendak diteliti. Melakukan studi literatur ini dilakukan oleh peneliti antara setelah mereka menentukan topik penelitian dan ditetapkannya rumusan permasalahan, sebelum mereka terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data yang diperlukan (Kartiningrum, 2015). Melalui studi literatur ini kita dapat melihat bagaimana Analisis Prosedur Penagihan Kartu Kredit Dalam Perbankan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Prosedur Penagihan Kartu Kredit yang di Terapkan Oleh Bank**

- a. Short Message Service (SMS) pemberitahuan apabila ada tagihan pada rekening kartu kredit pemegang kartu dan himbauan untuk segera melakukan pembayaran tagihan kartu kredit, SMS ini dilakukan oleh bagian associate, sesuai dengan data yang diberikan oleh

- pemegang kartu pada saat mengajukan permohonan penerbitan kartu kredit, dapat juga diperbarui apabila pemegang kartu melakukan penggantian nomor telepon seluler.
- b. Telepon peringatan untuk melakukan pembayaran tagihan kartu kredit dilakukan oleh masing – masing kantor wilayah dari pemegang kartu yang memiliki tunggakan tagihan kartu kredit. Telepon ini bertujuan menyampaikan tagihan kartu kredit, berapa banyak tagihan dan berapa lama keterlambatan yang telah terjadi, selain itu bertujuan pula untuk menanyakan alasan terjadinya tunggakan dan meminta konfirmasi rencana kapan melakukan pembayaran. .
  - c. Surat dikirimkan langsung kepada setiap alamat pemegang kartu yang memiliki tunggakan tagihan kartu kredit. Karena setelah dilakukan SMS dan telepon, pemegang kartu tetap tidak melakukan pembayaran, kemungkinan pula disebabkan karena yang bersangkutan telah mengganti nomor telepon, sehingga dilakukan pengiriman surat agar pemegang kartu dapat langsung membaca tagihan kartu kredit yang telah digunakannya tersebut.
  - d. Setelah dilakukan upaya – upaya terdahulu namun pemegang kartu tetap tidak melakukan konfirmasi atau pembayaran antara 30 hari sampai dengan 180 hari, maka pekerja penagihan dari pihak bank berwenang untuk melakukan penagihan ke alamat pemegang kartu dan melakukan negosiasi agar pemegang kartu melakukan pembayaran. Apabila pemegang kartu menginginkan keringanan, bank wajib memberi keringanan, dapat berupa discount maupun perpanjangan jangka waktu pelunasan tagihan.

Apabila lebih dari 180 hari atau selama lebih dari 6 bulan belum terjadi pembayaran, maka pekerja penagihan dari pihak bank dapat diserahkan kepada agency atau debt collector untuk pemegang kartu selain karyawan

### **Kendala yang di Hadapi Dalam Proses Penagihan Kartu Kredit**

Beberapa kendala utama yang sering dihadapi dalam proses penagihan kartu kredit

#### 1. Ketiadaan Jaminan

Salah satu tantangan terbesar dalam penagihan kartu kredit adalah tidak adanya jaminan yang dapat dieksekusi. Berbeda dengan jenis pinjaman lain yang biasanya memiliki aset sebagai jaminan, kartu kredit merupakan kredit tanpa agunan. Hal ini membuat proses penagihan lebih sulit karena jika pemegang kartu wanprestasi, bank tidak dapat menyita aset untuk menutupi utang yang belum dibayar

#### 2. Karakter dan Sikap Nasabah

Karakter nasabah juga berperan penting dalam proses penagihan. Terdapat nasabah yang memiliki itikad buruk, seperti sengaja tidak membayar tagihan meskipun mereka mampu, atau bahkan kabur untuk menghindari tanggung jawab pembayaran. Selain itu, ada juga nasabah yang mengalami penurunan kemampuan bayar akibat berbagai faktor, seperti kebangkrutan usaha atau masalah kesehatan, yang membuat mereka tidak dapat memenuhi kewajiban pembayaran

#### 3. Kesalahan dalam Penerbitan Kartu

Kesalahan dari pihak bank dalam proses penerbitan kartu kredit juga dapat berkontribusi pada masalah penagihan. Misalnya, jika bank kurang selektif dalam menilai kelayakan calon pemegang kartu, individu yang seharusnya tidak memenuhi syarat bisa mendapatkan kartu kredit. Hal ini berpotensi menyebabkan masalah di kemudian hari ketika nasabah tersebut tidak mampu membayar tagihan

#### 4. Etika Penagihan yang Buruk

Dalam praktiknya, banyak petugas penagihan yang tidak mematuhi etika penagihan yang baik. Penggunaan jasa debt collector sering kali dilakukan tanpa mengikuti prosedur yang benar, sehingga menyebabkan gangguan pada nasabah. Tindakan intimidasi atau ancaman dari debt collector dapat membuat nasabah merasa tertekan dan akhirnya memilih

untuk membawa masalah ini ke pengadilan

#### 5. Komunikasi yang Tidak Efektif

Komunikasi antara bank dan nasabah juga sering kali menjadi kendala. Misalnya, jika pemberitahuan mengenai tagihan tidak disampaikan secara tepat waktu atau jelas, nasabah mungkin tidak menyadari kewajiban pembayaran mereka. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan pembayaran dan meningkatkan jumlah utang yang tertunggak

#### 6. Biaya Penagihan yang Tinggi

Proses penagihan itu sendiri bisa menjadi mahal bagi bank, terutama jika melibatkan jasa pihak ketiga seperti debt collector. Biaya ini dapat mengurangi profitabilitas bank dan menambah beban bagi nasabah yang sudah mengalami kesulitan keuangan

### **Efektivitas Prosedur Penagihan Kartu Kredit yang di Terapkan**

#### 1. Penggunaan Tenaga Penagihan Terlatih

Bank perlu memastikan bahwa tenaga penagihan yang digunakan, baik internal maupun dari pihak ketiga seperti debt collector, telah mendapatkan pelatihan yang memadai. Pelatihan ini mencakup etika penagihan dan teknik komunikasi yang baik, sehingga proses penagihan dapat dilakukan dengan cara yang profesional dan tidak menimbulkan tekanan pada debitur

#### 2. Proses Penagihan Berjenjang

Prosedur penagihan yang efektif biasanya melibatkan beberapa tahap. Misalnya, bank dapat memulai dengan pengiriman SMS atau telepon untuk mengingatkan debitur tentang kewajiban pembayaran mereka. Jika tidak ada respons, surat peringatan dapat dikirimkan, diikuti dengan upaya penagihan langsung jika keterlambatan terus berlanjut. Pendekatan berjenjang ini membantu dalam mengidentifikasi debitur yang mungkin mengalami kesulitan keuangan dan membuka jalur komunikasi untuk negosiasi

#### 3. Kepatuhan terhadap Regulasi

Penting bagi bank untuk mematuhi regulasi yang ada mengenai penagihan kartu kredit. Ini termasuk larangan melakukan penagihan dengan cara yang mengganggu atau intimidatif. Kepatuhan terhadap regulasi tidak hanya melindungi hak debitur tetapi juga reputasi bank, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan dan efektivitas proses penagihan

#### 4. Sistem Peringatan Dini

Implementasi sistem peringatan dini untuk mendeteksi keterlambatan pembayaran dapat meningkatkan efektivitas penagihan. Dengan memantau piutang secara aktif, bank dapat mengambil tindakan lebih awal sebelum piutang menjadi macet, sehingga mengurangi risiko kerugian akibat piutang tak tertagih

#### 5. Komunikasi yang Efektif

Komunikasi yang jelas dan terbuka antara bank dan debitur sangat penting dalam proses penagihan. Pengiriman informasi tentang status tagihan dan konsekuensi dari keterlambatan pembayaran harus dilakukan secara transparan. Hal ini tidak hanya membantu debitur memahami kewajiban mereka tetapi juga membangun hubungan yang lebih baik antara kedua belah pihak

#### 6. Negosiasi dan Fleksibilitas

Memberikan opsi negosiasi kepada debitur yang mengalami kesulitan keuangan dapat meningkatkan peluang pembayaran. Fleksibilitas dalam menawarkan restrukturisasi utang atau diskon untuk pembayaran cepat dapat mendorong debitur untuk memenuhi kewajiban mereka

## KESIMPULAN

Makalah ini menganalisis prosedur penagihan kartu kredit dalam perbankan, menekankan pentingnya efektivitas dalam menjaga arus kas dan hubungan baik antara bank dan debitur. Prosedur penagihan yang diterapkan oleh bank melibatkan beberapa tahapan, mulai dari pengingat melalui SMS, telepon, hingga pengiriman surat. Jika tagihan tetap tidak dibayar, bank berwenang melakukan penagihan langsung atau melibatkan debt collector. Proses berjenjang ini penting untuk menjaga komunikasi dan memberikan kesempatan kepada debitur untuk merespons.

Kendala utama yang dihadapi bank dalam penagihan kartu kredit mencakup ketiadaan Jaminan, Kartu kredit tidak memiliki aset yang dapat disita jika terjadi wanprestasi, sehingga menyulitkan penagihan. Karakter dan Sikap Nasabah, ada nasabah yang tidak bertanggung jawab, serta yang mengalami kesulitan keuangan.

Proses penagihan yang transparan dan komunikatif dapat memperkuat hubungan antara bank dan nasabah. Sebaliknya, penagihan yang dilakukan dengan cara yang tidak etis dapat merusak kepercayaan nasabah dan berdampak negatif pada reputasi bank.

Secara keseluruhan, efektivitas prosedur penagihan kartu kredit sangat dipengaruhi oleh pendekatan yang terstruktur, komunikasi yang baik, serta kemampuan untuk beradaptasi dengan kondisi nasabah. Bank perlu terus mengembangkan strategi penagihan yang responsif dan manusiawi untuk mencapai keberhasilan dalam pengelolaan piutang kartu kredit.

### Saran

1. Berkaitan dengan penerapan prinsip kehati – hatian penagihan yang hampir telah memenuhi seluruh Peraturan Perundang – undangan dan kode etik tentang penagihan, maka sebaiknya ditingkatkan pengawasan terhadap pekerja penagih agar selalu melaksanakan Peraturan Undang – undangan dan kode etik tentang penagihan sehingga tidak terjadi lagi pelanggaran prinsip kehati – hatian dan membuat aturan baru mengenai sanksi apa yang akan diterapkan pada setiap pelanggaran pada masing – masing tahap penagihan.
2. Kepada pekerja penagih kartu kredit harus lebih berusaha melaksanakan seluruh Peraturan perundang – undangan dan kode etik tentang penagihan agar tidak merugikan bagi pihak nasabah maupun bagi pihak Bank.
3. Kepada nasabah agar kooperatif dalam melakukan pembayaran Kartu Kredit sehingga tidak merugikan diri sendiri karena dapat saja pekerja terpancing emosinya saat nasabah tidak segera melakukan pembayaran tagihan Kartu Kredit

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Siallagan, Hamonangan. (2021). Akuntansi Perbankan. Medan.

### Ebook

<https://bri.co.id/web/ppid/vision-mission> (online) (29 Okt. 24)

<https://bri.co.id/web/kartukredit/pembayaran> (online) (29 Okt. 24)

### Jurnal

Suyanto, M. I. (2020). Analisis Prosedur Penagihan Kartu Kredit pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kanwil Surabaya (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).

Yeh, V. A. (2020). Tanggung Gugat Pelaku Usaha dan Tenaga Penagihan atas Penagihan Kartu Kredit Kepada Subjek Hukum.

Tedjosaputro, L. (2022). Penagihan Kartu Kredit Bermasalah Terhadap Nasabah Yang Wanprestasi. Jurnal Akta Notaris, 1(2), 144-156.

Br Hombing, M. (2020). TINJAUAN HUKUM TERHADAP PERETASAN KARTU KREDIT MENURUT UU ITE NO. 11 TAHUN 2008 DAN DALAM KAITANNYA DENGAN UU

NO. 10 TAHUN 1998 TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 7 TAHUN 1992 TENTANG PERBANKAN (STUDI KASUS MENARA MANDIRI REGION I MEDAN).

WARUWU, T. K. (2022). PENGENDALIAN INTERN PEMBERIAN KREDIT PADA PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) PERBAUNGAN HOMBAR MAKMUR.

**Peraturan Perundang – Undang**

**Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan** (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790) (online)

<https://bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf> (01 Nov. 24)

**Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu** (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5275) (online)

<https://www.bi.go.id/licensing/helps/PBI%2014.2.2012%20%20APMK.pdf> (01 Nov. 24)

**Surat Edaran BRI Nomor. S. 19-DIR/ADK/04/2010** tentang BRIGUNA (online)

<https://hukum.studentjournal.ub.ac.id/index.php/hukum/article/download/889/877/1084> (01 Nov. 24)