

## **BAB II**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Tinjauan Tentang Perjanjian Kartu Kredit dan Penyelamatan Kartu Kredit**

##### **1. Pengertian dan Pengaturan Perjanjian Kartu Kredit**

###### **a. Pengertian Perjanjian Kartu Kredit**

Perjanjian dalam KUHPerdata (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) diatur dalam buku III tentang perikatan. Bab kedua, bagian kesatu sampai dengan bagian keempat. Pasal 1313 KUHPerdata mengatakan bahwa suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Perjanjian kartu kredit adalah suatu perjanjian yang dilakukan nasabah untuk mengikatkan dirinya kepada bank yang memberikan hak kepada nasabah dalam menggunakan kartu kredit dengan menanda tangani formulir rekening pada bank dan dapat memperoleh barang-barang atau jasa tanpa perlu membayar secara langsung. Perjanjian kartu kredit merupakan hal yang paling mendasar yang diberikan oleh bank sebelum nasabah memperoleh pemakaian kartu kredit. Perjanjian kartu kredit lahir pada saat para pihak mengatakan sepakat untuk mengikatkan dirinya dengan didasarkan adanya itikat baik.

Lahirnya perjanjian kartu kredit menimbulkan akibat hukum yang sangat mempengaruhi pembuatan kartu kredit dan pencabutan kartu kredit.

Pengertian perjanjian menurut para ahli :

- 1) Menurut Sudikno, perjanjian adalah merupakan hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasar kata sepakat untuk menimbulkan suatu akibat hukum.
- 2) Menurut R. Subekti, perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seseorang berjanji kepada orang lain, atau di mana dua orang saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.
- 3) Menurut saya, perjanjian di buat oleh lebih dari dua orang untuk mengikatkan diri kepada sesuatu yang sudah di tanda tangani atau sudah di buat.

Jenis-jenis perjanjian kredit :

- 1) Perjanjian Kredit Di Bawah Tangan

Perjanjian kredit yang dibuat oleh dan antara para pihak yang terlibat dalam perjanjian kredit tersebut tanpa melibatkan pihak pejabat yang berwenang/notaris.

- 2) Perjanjian Kredit Notariil

Perjanjian yang dibuat dan ditandatangani oleh para pihak di hadapan notaris.

Perjanjian kartu kredit merupakan salah satu bentuk perjanjian khusus yang tunduk pada ketentuan Buku III KUH Perdata. Sumber hukum utama kartu kredit adalah ketentuan mengenai perjanjian pinjam pakai habis dan perjanjian jual beli bersyarat yang diatur dalam Buku III KUH Perdata. Kedua sumber hukum utama tersebut dibahas dalam konteksnya dengan kartu kredit. Menurut Pasal 1513 KUH Perdata bahwa pembeli wajib membayar harga pembelian pada waktu dan di tempat yang ditetapkan menurut perjanjian.<sup>4</sup>

Berdasarkan ketentuan dalam 1 angka 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor : 14 / 2 /PBI/ 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu Kartu Kredit, Kartu Kredit adalah Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu Kartu Kredit (APMK) yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelanjaan dan/atau untuk melakukan penarikan tunai, dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh acquirer atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban untuk

---

<sup>4</sup> Sunaryo, 2009, Hukum Lembaga Pembiayaan, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 115

melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati baik dengan pelunasan secara sekaligus (*charge card*) ataupun dengan pembayaran secara angsuran.

**b. Pengaturan Perjanjian Kartu Kredit**

Perjanjian Kartu Kredit diatur dalam beberapa ketentuan sebagai berikut :

- 1) Peraturan Bank Indonesia Nomor : 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu sebagaimana Peraturan Bank Indonesia Nomor : 14/2/PBI/2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu Kredit.
- 2) Peraturan Bank Indonesia Nomor : 14/15/PBI/2012 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum.
- 3) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 11/POJK.03/2015 tentang Ketentuan Kehati-hatian Dalam Rangka Stimulus Perekonomian Nasional Bagi Bank Umum.

## 2. Pengertian dan Penggolongan Penyelamatan Kredit Bermasalah

### a. Pengertian Kredit Bermasalah

Kredit bermasalah adalah kredit dimana debiturnya tidak memenuhi persyaratan yang telah diperjanjikan sebelumnya, misalnya persyaratan mengenal pembayaran bunga, pengambilan pokok pinjaman, peningkatan margin deposit, pengikatan dan peningkatan agunan dan sebagainya.<sup>5</sup>

Definisi kredit bermasalah menurut para ahli :

1) Menurut S. Mantayborbir, et al,

Suatu kredit dikatakan bermasalah karena debitur wanprestasi atau ingkar janji atau tidak menyelesaikan kewajibannya sesuai dengan perjanjian baik jumlah maupun waktu, misalnya pembayaran atas perhitungan bunga maupun utang pokok.

2) Subarjo Joyosumarto

Kredit bermasalah adalah yang angsuran pokok dan bunganya tidak dapat dilunasi selama lebih dari 2 masa angsuran ditambah 21 bulan, atau penyelesaian kredit telah diserahkan kepada pengadilan atau badan urusan

---

<sup>5</sup> As. Mahmoeddin, Melacak Kredit Bermasalah, (jakarta; Pustaka Sinar Harapan, 2002), hlm. 2,

piutang lelang negara atau telah diajukan ganti rugi kepada perusahaan asuransi kredit.<sup>6</sup>

#### **b. Penggolongan Kredit**

Menentukan berkualitas atau tidaknya suatu kredit perlu diberikan ukuran-ukuran tertentu. Ketentuan dalam Pasal 12 ayat (3) Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/15/PBI/2012 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum Perubahan menggolongkan kualitas kredit menurut ketentuan sebagai berikut<sup>7</sup> :

##### 1) Lancar

Suatu kredit dapat dikatakan lancar apabila :

- a) Pembayaran angsuran pokok dan/atau bunga tepat waktu;
- b) Memiliki mutasi rekening yang aktif;
- c) Bagian dari kredit yang dijamin dengan agunan tunai (*cash collateral*).

##### 2) Dalam Perhatian Khusus

Suatu kredit dapat dikatakan dalam perhatian khusus apabila memenuhi kriteria antara lain :

- a) Terdapat tunggukan pembayaran angsuran pokok dan/atau bunga yang belum melampaui 90 hari;

---

<sup>6</sup> Subarjo Joyosumarno, Upaya-upaya Kreditur Indonesia dan Perbankan dalam Menyelesaikan Kredit Bermasalah, Majalah Perkembangan Perbankan, edisi No.47, 1994, hlm. 13.

<sup>7</sup> Kamsir, 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, Jakarta, hlm. 107-108.

- b) Kadang-kadang terjadi cerukan;
- c) Jarang terjadi pelanggaran terhadap kontrak yang diperjanjikan;
- d) Didukung dengan perjanjian baru

3) Kurang Lancar

Suatu kredit dapat dikatakan kurang lancar apabila memenuhi kriteria antara lain :

- a) Terdapat tunggakan pembayaran angsuran pokok dan/atau bunga yang telah melampaui 90 hari;
- b) Sering terjadi cerukan;
- c) Terjadi pelanggaran terhadap kontrak yang diperjanjikan lebih dari 90 hari;
- d) Frekuensi mutasi rekening relatif rendah;
- e) Terdapat indikasi masalah keuangan yang dihadapi debitur;
- f) Dokumen pinjaman lemah.

4) Diragukan

Suatu kredit dapat dikatakan diragukan apabila memenuhi kriteria di antaranya :

- a) Terhadap tunggakan pembayaran pokok dan/atau bunga yang telah melampaui 180 hari sampai 180 hari;
- b) Terjadi cerukan yang bersifat permanen;

- c) Terjadi wanprestasi lebih dari 180 hari Terjadi kapitalisasi bunga;
- d) Dokumentasi hukum yang lemah, baik untuk perjanjian kredit maupun pengikatan jaminan.

5) Macet

Suatu kredit dapat dikatakan macet apabila memenuhi kriteria antara lain :

- a) Terdapat tunggakan pembayaran pokok dan/atau bunga yang telah melampaui 270 hari;
- b) Kerugian operasional ditutup dengan pinjaman baru;
- c) Dari segi hukum dan kondisi pasar, jaminan tidak dapat di cairkan pada nilai yang wajar.

Penggolongan kredit ini juga memiliki manfaat bagi nasabah, dimana mereka akan memiliki pengertian dan penjelasan yang cukup mengenai kualitas kredit yang mereka lakukan, sehingga membuat mereka berpikir untuk melakukan kewajiban dan pembayaran cicilannya dengan baik. Hal ini sangat penting untuk dijelaskan kepada nasabah, terutama mengenai kasekuensi yang akan mereka dapatkan jika ternyata mereka mengalami kemacetan pembayaran terhadap kredit yang akan mereka ajukan. Di dalam kasus yang sering terjadi dimana nasabah terlambat melakukan pembayaran atau tidak tepat waktu, maka hal tersebut dapat merugikan nasabah di hari yang



akan datang, terutama jika mereka ingin mengajukan pemakaian kartu kredit lagi. Hal tersebut akan menjadi pertimbangan khusus bagi pihak bank karena semua informasi nasabah semua tercatat pada Sistem Informasi Debitor (SID) Bank Indonesia yang dapat diakses oleh pihak bank sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan.

Kualitas kredit yang termasuk dalam golongan kredit bermasalah adalah kredit yang digolongkan kedalam kredit perhatian khusus, kurang lancar, diragukan, dan macet.<sup>8</sup> Menurut saya, kredit bermasalah atas penyelamatannya harus dilakukan berbagai cara seperti melakukan perjanjian agar persyaratan yang harus di selesaikan untuk pembayaran angsuran dalam waktu yang tepat sehingga dapat di selesaikan dengan cepat tanpa tunggakan yang besar.

### **c. Faktor-Faktor Penyebab Munculnya Kredit Bermasalah**

Munculnya kredit bermasalah termasuk di dalamnya kredit macet, pada dasarnya tidak terjadi secara tiba-tiba, melainkan melalui suatu proses. Terjadinya kredit macet dapat di sebabkan baik oleh kreditur (pihak bank) maupun debitur (nasabah). Faktor-faktor penyebab yang merupakan kesalahan kreditur (pihak bank) adalah :

---

<sup>8</sup> Gunarto Suhardi, 2003, Usaha Perbankan dalam Perspektif Hukum, Yogyakarta, hlm. 104.

- 1) Keteledoran kreditur (pihak bank) mematuhi peraturan pemberian kredit yang telah di gariskan;
- 2) Terlalu mudah memberikan kredit, yang di sebabkan karena tidak ada patokan yang jelas tentang standar kelayakan permintaan kredit yang di ajukan;
- 3) Konsentrasi dana kredit pada sekelompok nasabah atau sektor usaha yang beresiko tinggi;
- 4) Kurang memadai jumlah eksekutif dan staf bagian kredit yang berpengalaman;
- 5) Lemahnya bimbingan dan pengawasan pimpinan kepada para eksekutif dan staf bagian kredit;
- 6) Jumlah pemberian kredit yang melampaui batas kemampuan kredit;
- 7) Lemahnya kemampuan bank mendekteksi kemungkinan timbulnya kredit bermasalah, termasuk mendeteksi arah perkembangan arus kas nasabah lama;
- 8) Tidak mampu bersaing, sehingga terpaksa menerima nasabah yang tidak bermutu.<sup>9</sup>

Sedang faktor-faktor penyebab kredit macet yang diakibatkan karena kesalahan pihak debitur (nasabah) antara lain:

---

<sup>9</sup> Sutojo,1999, hlm, 216

- 1) Menurunnya kondisi usaha bisnis perusahaan, yang disebabkan merosotnya kondisi ekonomi umum dan/atau bidang usaha dimana mereka beroperasi;
- 2) Adanya salah urus dalam pengelolaan usaha bisnis perusahaan, atau karena kurang berpengalaman dalam bidang usaha yang mereka tangani;
- 3) Problem keluarga, misalnya perceraian, kematian sakit yang berkepanjangan, atau pemborosan dana oleh salah satu beberapa orang anggota keluarga debitur (nasabah);
- 4) Kegagalan debitur (nasabah) pada bidang usaha atau perusahaan mereka yang lain;
- 5) Kesulitan likuiditas keuangan yang serius;
- 6) Munculnya kejadian di luar kekuasaan debitur (nasabah), misalnya perang dan bencana alam;
- 7) Watak buruk debitur (nasabah) yang dari semula memang telah merencanakan tidak akan mengembalikan kredit.<sup>10</sup>

#### **d. Kriteria Dan Unsur-Unsur Kredit Bermasalah**

Kredit bermasalah adalah suatu kredit dikatakan bermasalah karena debitur wanprestasi atau ingkar janji atau tidak menyelesaikan kewajibannya sesuai dengan perjanjian

---

<sup>10</sup> Sutojo, 1999, hlm, 334

baik jumlah maupun waktu.<sup>11</sup> Bank dalam mengatasi kredit bermasalah dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara, yaitu penyelamatan kredit dan penyelesaian kredit. Kriteria kredit bermasalah yang harus diselamatkan diatur dalam Pasal 52 Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/ 15 /Pbi/2012 Tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum yang mengatakan bahwa : “Bank hanya dapat melakukan restrukturasi kredit terhadap debitur yang memenuhi kriteria sebagai berikut :

- 1) Debitur mengalami kesulitan pembayaran pokok dan/atau bunga kredit, dan
- 2) Debitur masih memiliki prospek usaha yang baik dan dinilai mampu memenuhi kewajiban setelah kredit direstrukturisasi.

Berdasarkan peraturan tersebut, penetapan terhadap kualitas kartu kredit dan kapan kartu kredit harus diselamatkan adalah apabila kualitas kredit tergolong dalam kualitas dalam perhatian khusus, kurang lancar, diragukan dan macet.

Suatu kredit dikatakan bermasalah sejak tidak ditepati atau tidak dipenuhinya ketentuan yang tercantum dalam perjanjian kredit, yaitu apabila debitor (nasabah) selama tiga kali berturut-turut tidak membayar angsuran dan bunganya.

---

<sup>11</sup> S. Mantayborbir, et al, *Loc. Cit*, hlm. 23.

Adapun tanda-tandanya adalah sebagai berikut :

1. Sebelum jatuh tempo, rekening tidak menunjukkan mutasi debit dan kredit.
2. Kredit mengalami overdraft secara terus menerus.
3. Adanya tanda-tanda bahwa debitur tidak sanggup lagi membayar bunga atas kredit yang diberikan pihak kreditor.<sup>12</sup>

**e. Solusi Kartu Kredit Bermasalah**

Restrukturisasi Kredit adalah upaya perbaikan yang dilakukan Bank dalam kegiatan perkreditan terhadap debitur yang mengalami kesulitan untuk memenuhi kewajibannya, yang dilakukan antara lain melalui :

- 1) Penurunan suku bunga Kredit
- 2) Perpanjangan jangka waktu Kredit
- 3) Pengurangan tunggakan bunga Kredit
- 4) Pengurangan tunggakan pokok Kredit
- 5) Penambahan fasilitas Kredit
- 6) Konversi Kredit menjadi Pengertaan Modal Sementara.

Restrukturisasi di atur di dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/15/PBI/2012 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank

---

<sup>12</sup> Machmoedin A.S, 100 Penyebab Kredit Bermasalah, (Jakarta: Sinar Harapan, 1995)

Umum dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2015 tentang Ketentuan Kehati-Hatian Dalam Rangka Stimulasi Perekonomian Nasional Bagi Bank Umum.

## **B. Implementasi Penyelamatan Kartu Kredit Bermasalah di Bank Mandiri**

### **1. Proses Penanganan Dari Bank Untuk Nasabah Kartu Kredit Bermasalah**

Dalam halnya suatu pengalaman ada beberapa yang harus di selamatkan yaitu lancar, dalam perhatian khusus, kurang lancar, diragukan dan macet. Disini bank mandiri akan melakukan penyelamatan kartu kredit bermasalah. Bank akan menyarankan kepada nasabah untuk melakukan restrukturisasi perjanjian kreditnya, restrukturisasi adalah memperpanjang jangka waktu kredit tapi anggaran diperkecil, sehingga bank bisa melihat sampai dimana kemampuan nasabah dengan begitu nasabah jadi mempunyai kemauan lagi untuk membayar tagihan kartu kredit. Nasabah akan berpikir bahwa bank peduli pada nasabah dengan begitu nasabah akan lebih bertanggung jawab melunasi sisa pokok dengan tunggakan di bank.

Untuk menyelesaikan kredit bermasalah itu dapat di tempuh dengan dua cara atau strategi yaitu penyelamatan kredit dan penyelesaian kredit. Yang di maksud dengan penyelamatan kredit

adalah suatu langkah penyelesaian kredit bermasalah melalui perundingan kembali antara pihak bank sebagai kreditur dan nasabah sebagai debitur, sedangkan penyelesaian kredit adalah suatu langkah penyelesaian kredit bermasalah melalui lembaga hukum.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, menurut Fanny Tinenta, S.H. selaku *collection credit card* tentang penyelamatan dan penyelesaian kartu kredit bermasalah oleh Bank Mandiri Cabang Bitung yaitu<sup>13</sup> : Penanganan bank mandiri dalam penyelamatan dan penyelesaian kartu kredit bermasalah biasanya dilakukan restrukturisasi oleh bank, yang dilakukan dalam kegiatan pengkreditan terhadap nasabah yang berpotensi mengalami kesulitan untuk memenuhi kewajibannya.

Penanggulangan yang dilakukan bank dalam mengatasi kredit macet :

- a. Penagihan insentif dan persuatif ke debitur menunggak;
- b. Memberikan surat teguran 1, 2, dan 3;
- c. Menginformasikan ke debitur bahwa seluruh history kredit tercatat di info BI sehingga jika akan mengajukan kredit baru lain akan terkendala;
- d. Memastikan kelengkapan administrasi;
- e. Jika debitur telah jatuh ke kol 3 (menunggak diatas 90 hari) maka kelolaannya akan diserahkan ke unit *Remedial &*

---

<sup>13</sup> 15-09-2017/11:00

*Recovery* untuk persiapan penyelamatan via penjualan agunan, persiapan lelang, maupun hapus buku.

Ada pun kebijakan restrukturisasi kredit dalam peraturan yang berlaku adalah upaya perbaikan yang dilakukan dalam kegiatan pengkreditan terhadap debitur (nasabah) yang mengalami kesulitan untuk memenuhi kewajibannya. Kebijakan restrukturisasi kredit yang dilakukan pihak bank antara lain melalui :

- a. Penurunan suku bunga;
- b. Perpanjangan jangka waktu kredit;
- c. Pengurangan tunggakan bunga kredit;
- d. Pengurangan tunggakan pokok kredit;
- e. Penambahan fasilitas kredit;
- f. Konversi kredit menjadi penyertaan modal sementara.<sup>14</sup>

Apabila bank sudah melakukan penyelamatan seperti yang sudah di atur dalam prosedur bank dan nasabah masih belum merespon dengan baik maka pihak bank akan menutup kredit tersebut dan pihak bank akan melakukan *blacklist* terhadap nasabah, sehingga nasabah tidak dapat melakukan pengkreditan lagi di bank tersebut sampai jangka waktu yang sudah ditentukan pihak bank.

---

<sup>14</sup> 19-09-2017/11:00



## **2. Proses Penyelamatan Kartu Kredit Bermasalah Pada Nasabah Bank Mandiri Cabang Bitung**

Menurut penelitian yang dilakukan kepada nasabah bank mandiri, yaitu :

- a. Saudara Eky Purwanto S.I.P, dalam prosedur atau perjanjian yang sudah tertera di lembar pembayaran tagihan yang akan di gunakan oleh nasabah untuk melakukan pembayaran yang sudah di tentukan. Mengenai perjanjian yang sudah ada maka tertera tentang tanggal jatuh tempo sebagaimana yang dimaksud tanggal batas akhir pembayaran atas saldo terhutang (nasabah) yang harus sudah di terima oleh pihak Bank Mandiri, yaitu 20 hari sejak tanggal cetak. Pembayaran minimum harus sudah di lunasi setiap bulan pada atau sebelum tanggal jatuh tempo walaupun anda belum menerima lembar tagihan. Dalam permasalahan yang telah terjadi pada saudara Eky, nasabah ini telah atau sudah 2 bulan melewati batas yang sudah di tentukan dan yang sudah diperjanjikan di saat pertama kali nasabah melakukan pembayaran kepada pihak bank, sehingga pihak bank harus melakukan peninjauan kembali kepada nasabah yang terlambat membayar tagihan yang ada. Kebijakan ini dibuat agar nasabah bisa melakukan pembayaran dengan teratur sesuai dengan tanggal yang baru. Dengan cara memperpanjang masa pembayaran maka akan lebih memperkecil nominal yang akan

di bayarkan oleh nasabah kepada pihak bank, Akan tetapi kebijakan ini di lakukan harus dengan persetujuan oleh nasabah yang bersangkutan. Dilihat dari penggolongan kredit bermasalah bahwa Saudara Eky Purwanto termasuk golongan dalam perhatian khusus.

- b. Menurut penelitian yang dilakukan kepada saudari Greny Parengkuan S.E, permasalahan yang terjadi pada nasabah ini ialah nasabah telah terlambat 6 bulan untuk melakukan pembayaran rutin dan nasabah mengabaikan panggilan via telepon yang dilakukan oleh pihak bank, sehingga pihak bank akan mengambil langka untuk memberikan pemberitahuan lewat surat peringatan kepada nasabah. Dalam surat pemberitahuan tersebut pihak bank akan memberitahukan apa saja tagihan dan jumlah yang sudah tertera dalam surat pemberitahuan, di dalam surat tersebut juga akan dinyatakan bilamana nasabah sudah tidak lagi membayar selama 6 bulan sehingga nasabah bisa melakukan pembayaran dengan mengikuti prosedur yang sudah tertera dalam perjanjian yang dilakukan keduabelah pihak. Dalam hal ini Saudari Greny Parengkuan dapat di golongankan kredit bermasalah yang diragukan.

- c. Menurut penelitian yang dilakukan kepada saudari Cecilia Rondonuwu S.E, nasabah telah melewati batas pembayaran yang sangat jauh sehingga sudah membuat tunggakan yang tinggi dan merugikan pihak bank dalam hal ini pihak bank harus melakukan tidak akan melakukan pencairan dana dalam nilai yang wajar. Dalam hal ini Saudari Cecilia Rondonuwu di golongkan menjadi kredit macet.
- d. Menurut penelitian yang dilakukan kepada saudara Micky S.E, nasabah ini melakukan tunggakan pembayaran angsuran pokok/bunga yang terjadi sudah 3 bulan akan tetapi nasabah jarang melakukan pelanggaran terhadap perjanjian yang sudah di buat dengan bank. Nasabah akan di hubungi pihak bank untuk mengingatkan untuk melakukan pembayaran di saat mendekati tanggal untuk melakukan pembayaran agar nasabah tidak terlambat melakukan pembayaran. Dalam hal ini Saudara Micky di golongkan dalam kredit kurang lancar.

Menurut 4 nasabah di atas maka permasalahan yang di miliki masing-masing nasabah termasuk dalam kategori atau golongan kredit sehingga dapat di katakan permasalahan yang terjadi antara nasabah itu hampir sama akan tetapi penyelamatan yang di lakukan bank berbeda sesuai dengan apa yang terjadi pada nasabah yang bersangkutan. Di dalam perjanjian aka nada tanggal pertama dimana

pihak bank dan nasabah melakukan kesepakatan sehingga perjanjian tersebut mengikat.

Dalam mencari solusi kredit bermasalah pada perjanjian kartu kredit antara nasabah dengan pihak bank mandiri maka bank lebih memilih melakukan penyelamatan kredit di bandingkan penyelesaian kredit, di atas masih banyak nasabah yang belum memenuhi kewajibannya dengan baik, sehingga masih banyak terjadi kartu kredit bermasalah, bank harus dengan cepat melakukan penyelamatan dengan prosedur yang sudah ada dalam bank. Agar nasabah merasa ada perlindungan dari bank dalam penanganan kartu kredit yang bermasalah. Dalam hal ini juga nasabah harus tetap mengikuti prosedur atau perjanjian yang sudah dibuat oleh bank untuk nasabah sehingga tidak terjadi adanya kartu kredit bermasalah.

Di dalam perbedaan normatif dan dalam implementasinya yang saya tinjau bahwa penerapan yang dilakukan oleh pihak bank adalah melakukan restrukturisasi seperti yang sudah di atur di dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/15/PBI/2012 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum yang di atur dalam Pasal 1 ayat (26) dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 11/POJK.03/2015 tentang Ketentuan Kehati-hatian Dalam Rangka Stimulus Perekonomian Nasional Bagi Bank Umum yang di atur dalam Pasal 1 ayat (4) di dalam 2 pasal tersebut membahas tentang beberapa cara melakukan restrukturisasi yang berlaku. Akan tetapi pihak bank juga

melakukan proses penanggulangannya sendiri selain memakai peraturan-peraturan yang di atas, dalam hal ini pihak bank bisa mempunyai ketentuan sendiri akan tetapi harus di dasari dengan ketentuan yang berlaku sehingga tidak terjadi kesalahan dan tidak ada tinjauan yang merugikan semua pihak. Di dalam implementasi yang saya dapat pihak bank akan melakukan penghapusan kredit jika nasabah lalai dalam melakukan pembayaran sehingga nasabah tidak dapat melakukan pengkreditan kembali selama masa berlaku yang sudah di tentukan oleh pihak bank. Sehingga kebijakan yang di lakukan pihak bank ini sangat tidak relefan untuk nasabah karena merugikan nasabah yang telah menggunakan kartu kredit tersebut sehingga pihak bank dapat meninjau kembali apa yang menjadi kebijakan atau keputusan bank tersebut.