

Analisis Restrukturisasi Kartu Kredit pada Bank KB Bukopin Cabang Utama Bandung

Royani Sihombing

Jurusan Manajemen – STIE STEMBI Bandung
royanibukopin19@gmail.com

Abstrak

Tujuan Yang menjadi perhatian dalam penelitian ilmiah ini adalah untuk menghindari terjadinya kredit macet dapat dilakukan upaya restrukturisasi kredit yang dalam kenyataannya tidak semua bank akan menawarkan upaya restrukturisasi. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengetahui lebih dalam kegiatan operasional Card Center PT Bank KB Bukopin Regional Bandung dalam menyelesaikan kartu kredit yang menunggak dari setiap nasabah.

Desain/Metode Penelitian ini menggunakan metode analisis data dalam melakukan analisis data, diperlukan data yang akurat dan dapat dipercaya yang nantinya akan digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis. Selain itu juga penulis melakukan metode analisis kualitatif yaitu merupakan kajian yang menggunakan data-data teks, persepsi, dan bahan-bahan tertulis lain untuk mengetahui hal-hal yang tidak terukur dengan pasti (intangibile).

Temuan Proses yang dilakukan PT Bank KB Bukopin Cabang Utama Bandung dalam melakukan restrukturisasi tidak terlepas dari proses analisis dan dokumentasi serta pemantauan yang mendalam terhadap debitur. Setelah restrukturisasi dilakukan maka perubahan kolektabilitas kredit tersebut akan kembali menjadi lancar setelah debitur membayar angsurannya sebesar akad kredit yang baru selama 3 (tiga) bulan berturut-turut. Bank KB Bukopin juga melakukan audit intern terhadap perkreditan secara berkala oleh jajaran Audit Intern yang pelaksanaannya mengacu pada Standar Pelaksanaan Fungsi Audit Intern Bank (SPFAIB) yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Implikasi Program yang dijalankan oleh pihak Bank KB Bukopin dalam membantu menyelesaikan tunggakan kartu kredit yang dialami nasabah yaitu dengan merestrukturisasi tunggakannya supaya pembayaran nasabah kembali lancar.

Originalitas Data nasabah yang menunggak diambil langsung dari pihak Bank KB Bukopin, yang tertera di bagian pendahuluan dan lampiran.

Tipe Penelitian Penelitian ini menggunakan metode kualitatif

Kata Kunci : Bank, Kartu Kredit, Restrukturisasi

I. Pendahuluan

Pelaksanaan pembangunan yang ditunjang dengan tingkat pertumbuhan ekonomi dan kondisi pasar yang stabil adalah merupakan kondisi ideal yang diharapkan semua pihak, tetapi terkadang tidak selalu demikian. Menurunnya nilai tukar mata uang, terus meningkatnya suku bunga pinjaman dengan disertai menurunnya daya beli masyarakat (inflasi) sangat mempengaruhi roda perekonomian secara umum. Kondisi seperti ini akan berimbas pada menurunnya kemampuan membayar para debitur dari suatu Bank. Ketidakmampuan atau menurunnya kemampuan dari debitur untuk membayar angsuran kreditnya adalah merupakan gejala awal dari timbulnya suatu kredit bermasalah dalam dunia perbankan. Namun demikian dimungkinkan juga kredit bermasalah timbul karena faktor-faktor lain diluar inflasi tersebut.

Terhadap kredit-kredit bermasalah yang timbul tersebut diperlukan penanganan dengan segera oleh pihak bank agar tidak berkelanjutan menjadi kredit macet (Non Performing Loan) yang jika persentasenya terus meningkat akan dapat mempengaruhi tingkat kesehatan suatu bank. Oleh karena itu pihak bank wajib menerapkan serta melaksanakan prinsip kehati-hatian yang terkait dengan

pemberian kredit. Kredit macet inilah yang sangat dikhawatirkan oleh setiap bank, karena akan mengganggu kondisi keuangan bank, bahkan dapat mengakibatkan berhentinya kegiatan usaha bank.

Untuk menyelesaikan dan menyelamatkan kredit yang dikategorikan macet, salah satu usaha yang dapat ditempuh yaitu dengan *rescheduling* (Penjadwalan Ulang), yaitu perubahan syarat kredit hanya menyangkut jadwal pembayaran dan atau jangka waktu termasuk masa tenggang (*grace period*) dan perubahan besarnya angsuran kredit. Tentu tidak kepada semua debitur dapat diberikan kebijakan ini oleh bank, melainkan hanya kepada debitur yang menunjukkan itikad dan karakter yang jujur dan memiliki kemauan untuk membayar atau melunasi kredit (*willingness to pay*). Di samping itu, usaha debitur juga tidak memerlukan tambahan dana atau likuiditas.

II. Kajian Teori

Menurut **Nana Sudjana (2016 : 27)** "Analisis adalah usaha memilah suatu integritas menjadi unsur-unsur atau bagian-bagian sehingga jelas hirarkinya dan atau susunannya".

Restrukturisasi dalam arti luas (**menurut Pedoman Akuntansi Perbankan Indonesia atau PAPI, revisi 2001**), mencakup perubahan struktur organisasi, manajemen, operasional, sistem dan prosedur, keuangan, aset, utang, pemegang saham, legal dan sebagainya. Restrukturisasi Kredit menurut PBI (Peraturan Bank Indonesia) adalah upaya perbaikan yang dilakukan Bank dalam kegiatan perkreditan terhadap debitur yang mengalami kesulitan untuk memenuhi kewajibannya pada Bank. Menurut Wangsawidjaja, *Restrukturisasi* pembiayaan adalah upaya yang dilakukan oleh bank untuk memberikan kemudahan dan kelancaran kepada nasabah untuk menyelesaikan kewajibannya. Yaitu dengan cara untuk memberi bantuan kepada nasabah dalam menyelesaikan kewajibannya. karena dengan cara ini diberikan kemudahan untuk melunasi kewajibannya. Yaitu dengan cara untuk memberi bantuan kepada nasabah dalam menyelesaikan kewajibannya. Dengan cara Penjadwalan kembali (*rescheduling*), persyaratan kembali (*reconditioning*), dan penataan kembali (*restructuring*).

Menurut **Bank Indonesia (2020)** bahwa kartu kredit adalah Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian dan/atau untuk melakukan penarikan tunai, dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh acquirer atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati baik dengan pelunasan secara sekaligus (*charge card*) ataupun dengan pembayaran secara angsuran.

Kasmir, SE, MM (Tahun 2012:8) dalam bukunya Pemasaran Bank, Bank diartikan sebagai "lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan jasa-jasa bank lainnya". Menurut **Irsyad Lubis (2010)** dalam bukunya Bank dan Lembaga Keuangan adalah "secara harfiah berasal dari bahasa Italy, yakni banco artinya bangku. Pada zaman dahulu, bangku digunakan oleh para banker untuk melakukan kegiatan operasional melayani masyarakat atau nasabah. Istilah tersebut berkembang menjadi bank". Menurut **Kuncoro dalam bukunya Manajemen Perbankan, Teori dan Aplikasi (2010 : 68)**, defiinisi dari Bank adalah: "lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat dalam bentuk kredit serta memberikan jasa-jasa lalu lintas pembayaran dan peredaran uang".

Kepuasan Nasabah

Menurut **Kotler dan Keller (2016:153)**, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dengan membandingkan kinerja atau hasil produk atau jasa yang dirasakan dengan harapan. Jika kinerja atau pengalaman tidak sesuai harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Tetapi jika kenyataan sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Dan jika kenyataan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas atau senang. Menurut **Kotler dan Armstrong (2014:35)**, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dengan ekspektasi mereka. Jika kinerja dibawah ekspektasi maka pelanggan tidak puas. Jika sesuai dengan ekspektasi,

pelanggan akan merasa puas. Jika melebihi ekspektasi maka pelanggan akan merasa sangat puas dan senang.

Menurut **Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018:81)**, kepuasan pelanggan memiliki beberapa faktor yaitu:

1. *Product and Service Features* Kepuasan pelanggan dengan suatu produk atau layanan dipengaruhi secara langsung oleh pelanggan terhadap fitur-fitur produk atau layanan. Untuk layanan seperti hotel, fitur-fitur penting mungkin termasuk area kolam renang, akses ke fasilitas golf, restoran, kenyamanan dan privasi kamar, bantuan dan kesopanan staf, harga kamar, dan sebagainya. Dalam melakukan studi kepuasan, sebagian besar perusahaan menentukan beberapa fitur dan atribut penting untuk layanan mereka dan kemudian mengukur persepsi fitur tersebut serta kepuasan layanan secara keseluruhan.
2. *Customer Emotions* Perasaan pelanggan juga dapat memengaruhi persepsi kepuasan terhadap produk dan layanan. Ketika perasaan sedang bahagia maka akan terbentuk kerangka berpikir positif dan memengaruhi perasaan pelanggan tentang layanan yang dialami. Sebaliknya, ketika pelanggan berada dalam suasana hati yang buruk, perasaan negatif pelanggan mungkin terbawa ke dalam bagaimana pelanggan merespons layanan, menyebabkan pelanggan bereaksi berlebihan atau merespons negatif terhadap masalah kecil apa pun.
3. *Attributions for Service Success or Failure* 22 Atribusi dianggap sebagai penyebab suatu peristiwa, juga memengaruhi persepsi kepuasan. Ketika pelanggan dikejutkan oleh suatu hasil (layanan yang jauh lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan), mereka cenderung mencari alasannya, dan penilaian mereka atas alasan itu dapat memengaruhi kepuasan mereka. Misalnya, jika pelanggan dari organisasi penurunan berat badan gagal menurunkan berat badan seperti yang diharapkan, dia kemungkinan akan mencari penyebabnya, apakah rencana dietnya tidak efektif, atau apakah keadaan tidak memungkinkannya untuk mengikuti program diet sebelum menentukan tingkat kepuasan atau ketidakpuasannya terhadap perusahaan penurunan berat badan. Untuk layanan, pelanggan juga bertanggung jawab mempengaruhi hasil akhir dari layanan tersebut.
4. *Perceptions of Equity or Fairness* (Persepsi Keadilan) Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh persepsi. Pelanggan akan bertanya pada dirinya sendiri: Apakah saya telah diperlakukan secara adil dibandingkan dengan pelanggan lain?, Apakah pelanggan lain mendapatkan perawatan yang lebih baik, harga lebih baik, atau layanan berkualitas lebih baik?, Apakah saya membayar harga yang wajar untuk layanan ini?, Apakah saya diperlakukan dengan baik sebagai ganti dari apa yang saya bayar dan usaha yang saya keluarkan?. Pengertian keadilan merupakan pusat persepsi kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan, khususnya dalam situasi pemulihan layanan.
5. *Other Customers, Family Members, and Coworkers* Selain fitur produk dan layanan serta perasaan dan keyakinan seseorang, kepuasan pelanggan sering kali dipengaruhi oleh orang lain. Misalnya, keputusan keluarga tentang tujuan liburan dan kepuasan dengan perjalanan adalah fenomena yang dinamis, dipengaruhi oleh reaksi dan emosi anggota keluarga individu. Nantinya, apa yang diungkapkan anggota keluarga dalam hal kepuasan atau ketidakpuasan dengan liburan akan dipengaruhi oleh pengalaman oleh keluarga lain.

III. Metode Penelitian

Jenis Penelitian, Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena peneliti menganggap permasalahan yang diteliti cukup kompleks dan dinamis. Unit Analisis, Yang menjadi obyek penelitian merupakan seluruh nasabah kartu kredit bermasalah pada tahun 2021 di PT Bank KB Bukopin Cabang Utama Bandung. Sumber Data, Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Teknik Pengumpulan Data, Penulisan ini menggunakan penelitian deskriptif analitis, yaitu penelitian yang memberikan gambaran, menganalisis, dan menarik kesimpulan tentang objek yang diteliti berdasarkan fakta-fakta dan data yang diperoleh. Metode Analisis, Penulisan ini menggunakan penelitian deskriptif analitis, yaitu penelitian yang memberikan gambaran, menganalisis, dan menarik kesimpulan tentang objek yang diteliti berdasarkan fakta-fakta dan data yang diperoleh.

IV. Hasil Dan Pembahasan

Analisis Restrukturisasi kartu kredit pada Bank KB Bukopin Cabang Utama Bandung

Pembinaan kredit merupakan rangkaian kegiatan yang cukup luas yang harus dilakukan secara teratur dan berkesinambungan sejak pencairan kredit sampai dengan kredit dibayar lunas, termasuk pemecahan permasalahannya. Tujuan pembinaan kredit adalah untuk menjaga agar kredit yang telah diberikan dapat kembali sesuai perjanjian, yang meliputi:

1. Penggunaan kredit telah sesuai dengan rencana atau tujuannya
2. Mengusahakan agar surplus dari *cashflow* debitur benar-benar dipergunakan untuk membayar kembali kreditnya, sehingga kemungkinan terjadi ketidak lancarannya pengembalian kredit dapat dicegah.
3. Untuk dapat mengikuti perkembangan usaha debitur dan membantu untuk memecahkan permasalahannya.

Pembinaan kredit dilakukan melalui dua metode, yaitu pembinaan secara *off-site* (administratif) dan pembinaan secara *on-site* (dilapangan). Pembinaan secara *off-site* pada dasarnya merupakan pembinaan administratif yang didasarkan pada laporan-laporan/surat menyurat secara aktif maupun pasif.

Pembinaan administratif meliputi:

1. Meneliti dan menganalisa data laporan-laporan yang diterima sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil langkah-langkah lebih lanjut guna penyehatan dan pengembangan di bidang perkreditan.
2. Mengambil langkah-langkah untuk bahan kegiatan di lapangan sehubungan dengan hasil analisa di atas yang dapat berupa bimbingan, peringatan, pengarahan, ataupun petunjuk teknis terhadap debitur.
3. Menyajikan laporan-laporan kredit berdasarkan kolektibilitas yang memerlukan tindakan segera, disertai saran/usul cara penanganannya.
4. Menyajikan laporan berkala untuk memberikan gambaran seberapa jauh hasil pembinaan yang telah di capai.

Pembinaan secara *on-site* (dilapangan) dilakukan dengan mengadakan kunjungan ketempat usaha debitur secara langsung (*on the spot*). Secara garis besar pembinaan *on-site* berupa kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

1. Mengadakan penelitian apakah kartu kredit yang diberikan Bukopin telah dipergunakan sesuai dengan syarat-syarat dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Bilamana terjadi penyimpangan, sampai seberapa jauh penyimpangan tersebut dapat ditolelir dengan memperhatikan risiko yang mungkin timbul.
2. Meneliti apakah asumsi-asumsi yang dijadikan dasar pertimbangan pemberian kredit sesuai dengan kenyataan di lapangan.
3. Mengadakan pengamatan apakah manajemen perusahaan terpelihara dengan baik.
4. Membantu mencari jalan keluar dalam hal debitur menghadapi suatu masalah.
5. Meneliti sampai seberapa jauh kemungkinan pengembangan perkreditan di sektor usaha debitur yang bersangkutan.
6. Frekuensi kunjungan harus dilakukan minimal 3 bulan sekali.

Proses yang dilakukan PT Bank KB Bukopin Cabang Utama Bandung dalam melakukan restrukturisasi tidak terlepas dari proses analisis dan dokumentasi serta pemantauan yang mendalam terhadap debitur. Proses tersebut meliputi:

1. Penggolongan terhadap debitur

Penggolongan debitur sangat perlu dilakukan sebelum menentukan apakah debitur tersebut layak untuk dilakukan upaya restrukturisasi atau tidak. Karena tidak semua debitur dapat dilakukan

restrukturisasi terhadap kredit macet nya. Debitur dengan itikad baik, memiliki kemampuan bayar walau kecil dan memiliki prospek usaha lah yang dapat dilakukan restrukturisasi kredit. Bagi debitur yang hanya memiliki itikad baik sementara kemampuan membayar dan prospek usaha sudah tidak ada, Bank KB Bukopin Cabang Utama Bandung melakukan upaya penyelesaian kredit dengan cara damai. Sedangkan bagi debitur yang memiliki kemampuan membayar dan prospek usaha yang layak namun tidak memiliki itikad yang baik untuk melunasi hutang nya maka Bank KB Bukopin Cabang Utama Bandung akan melakukan penyelesaian kredit dengan saluran hukum, begitupula terhadap debitur yang tidak memiliki itikad yang baik, tidak memiliki kemampuan membayar dan tidak memiliki prospek usaha lagi maka Bank KB Bukopin Cabang Utama Bandung akan melakukan penyelesaian kredit dengan saluran hukum.

2. Menentukan tujuan restrukturisasi

Setelah petugas bank melakukan penggolongan terhadap debitur yang memiliki kredit yang bermasalah maka tahapan kedua adalah memastikan bahwa tujuan restrukturisasi kredit terhadap bank seperti kredit yang akan direstrukturisasi diharapkan dapat dilanjutkan kembali, resiko menjadi rendah dan dapat memberikan kontribusi yang wajar dan terhadap debitur seperti setelah kredit direstrukturisasi di harapkan dapat mempertahankan usaha untuk tetap berjalan dan sehat kembali, benar-benar dapat tercapai.

3. Menentukan debitur yang akan direstrukturisasi

Selanjutnya menentukan debitur yang akan dilakukan restrukturisasi harus diyakini bahwa kredit bermasalah tersebut benar-benar terjadi karena musibah yang bersifat force majeure artinya debitur mengalami kesulitan membayar hutang-hutang nya dikarenakan terjadinya bencana alam, kehilangan/pengurangan nilai akibat pengrusakan, dan merosotnya harga serta keadaan lain yang mempengaruhi usaha debitur sehingga kesulitan dalam pembayaran angsuran pokok dan atau bunga.

4. Menetapkan syarat untuk restrukturisasi.

Selanjutnya memastikan terpenuhinya syarat-syarat yang telah ditetapkan oleh Bank KB Bukopin antara lain:

- 1) Memiliki prospek usaha yang baik.
- 2) Adanya itikad baik yang positif (kooperatif) terhadap upaya restrukturisasi yang akan dijalankan.
- 3) Menjadikan posisi Bank KB Bukopin menjadi lebih baik.
- 4) Usaha debitur masih memiliki prospek yang baik.
- 5) Debitur diyakini akan mampu membayar angsurannya kembali.
- 6) Adanya permohonan restrukturisasi dari debitur.

5. Menentukan jenis restrukturisasi yang akan diberikan.

Kemudian yang terakhir adalah menentukan jenis restrukturisasi yang akan di berikan kepada debitur sesuai keadaan dan kondisi debitur yang meliputi:

- 1) Perpanjangan jangka waktu (*Rescheduling*) yaitu dilakukan dengan cara memberikan tambahan jangka waktu termasuk perubahan jadwal dan besarnya angsuran kredit.
- 2) Penambahan fasilitas kredit/tambah dana baru yaitu penambahan fasilitas kredit atau penambahan dana baru, agar debitur dapat menata kembali permodalanya, sehingga dapat memenuhi kewajibanya kepada Bank KB Bukopin.
- 3) Pengurangan tunggakan bunga dan atau denda penalty yaitu keringanan tunggakan bunga dan atau denda maksimum sebesar tunggakan bunga dan atau denda yang belum dibayar debitur.
- 4) Penurunan tingkat suku bunga kredit yaitu penurunan tingkat suku bunga dapat diberikan berdasarkan tingkat suku bunga terendah pada strata plafond kredit tersebut.

Setelah semua tahap dilakukan oleh petugas bank selanjutnya proses restrukturisasi pun dilakukan dengan memperhatikan kebijakan-kebijakan umum berupa:

1. Putusan restrukturisasi dilakukan oleh pejabat pemutus dengan kewenangan setingkat lebih tinggi dari pejabat pemutus kredit sebelum restrukturisasi, setinggi-tingginya Koordinator Kartu

Kredit. Jika pemutus kredit sebelumnya adalah Koodinator yang sama, maka putusan restrukturisasi kredit diputus oleh Kepala Divisi Retail.

2. Restrukturisasi hanya dapat dilakukan maksimal 2 (dua) kali untuk setiap debitur.
3. Debitur dibebaskan/tidak dipungut biaya administrasi.

Kemudin prosedur yang dilakukan oleh petugas bank adalah:

1. Untuk persyaratan dokumentasi tiap debitur diwajibkan menyerahkan kelengkapan dokumen seperti surat permohonan, billing tagihan dari Bank lain, KTP dan NPWP.
2. Evaluasi dan analisis dengan mengisi formulir.
3. Putusan restrukturisasi dilakukan oleh pejabat pemutus setingkat lebih tinggi dari pemutus sebelum kredit direstrukturisasi.
4. Realisasi kredit restrukturisasi cukup dibuatkan adendum.

Setelah restrukturisasi dilakukan maka perubahan kolektabilitas kredit tersebut akan kembali menjadi lancar setelah debitur membayar angsurannya sebesar akad kredit yang baru selama 3 (tiga) bulan berturut-turut. Bank KB Bukopin juga melakukan audit intern terhadap perkreditan secara berkala oleh jajaran Audit Intern yang pelaksanaannya mengacu pada Standar Pelaksanaan Fungsi Audit Intern Bank (SPFAIB) yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Hasil pemeriksaan yang dilakukan oleh jajaran audit intern diberitahukan kepada unit kerja yang diperiksa dan tindakannya disampaikan kepada atasan langsung. Mengingat audit intern termasuk dalam keanggotaan Komite Kebijakan Perkreditan, maka audit intern merupakan bagian yang integral dalam pembuatan unsur pengawasan yang memadai dari setiap produk kredit dan prosedur pelayanannya, Audit intern secara berkala maupun insidental melaporkan hasil pemeriksaannya kepada Direktur Utama dan Badan Audit. Kembali kepada bisnis perbankan yang merupakan bidang yang sarat regulasi dan bank juga merupakan pihak yang sangat berperan dalam perkembangan moneter dan ekonomi, maka pihak Bank KB Bukopin benar-benar berupaya keras untuk dapat melindungi dan mengamankan dana simpanan masyarakat yang disalurkan dalam bentuk kredit. Dengan adanya ketentuan intern Bank KB Bukopin yang mengatur mengenai pembinaan dan pengawasan kredit membuktikan bahwa pihak Bukopin telah melaksanakan tindakan antisipasi untuk menghindari terjadinya kredit bermasalah dan selalu berupaya menyelesaikan kredit bermasalah agar menjadi lancar kembali.

Faktor-faktor yang menyebabkan nasabah kartu kredit di *Restrukturisasi* di Bank KB Bukopin Cabang Utama Bandung

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, meskipun pihak Bank KB Bukopin telah melaksanakan prosedur dan syarat-syarat perkreditan yang sehat dan telah melakukan tindakan-tindakan antisipatif dalam pelaksanaan pemberian kredit, namun pada tahun 2021 masih terjadi beberapa kasus kredit bermasalah, dari golongan debitur berpenghasilan tidak tetap. Kredit dengan debitur berpenghasilan tidak tetap (kredit komersial) yang masuk kolektibilitas bermasalah (non performing loan) yaitu salah satunya pinjaman dalam bentuk Kartu Kredit.

Disini penyebab nasabah di Restrukturisasi dikarenakan ada persaingan bisnis yang dialami wirausaha/ pengusaha, disini mereka mengalami penurunan omset pemasukannya, karena sepiunya pembeli, harga bahan baku naik dan banyaknya pesaing-pesaing baru diluar sana seperti mini market Indomaret dan Alfamart ada dimana-mana. Selain omset yang menurun dan ada juga nasabah yang melakukan kelalaian terhadap pembiayaan seperti menunda-nunda pembayarannya. Upaya-upaya penyelesaian yang dilakukan oleh pihak Bukopin Cabang Utama Bandung dalam hal kredit macet, yaitu pertama-tama dengan melakukan penyelamatan kredit melalui:

Upaya restrukturisasi kredit merupakan upaya penyelamatan kredit bermasalah yang meliputi upaya Reschedulling, Restructuring dan Reconditioning, misalnya dengan cara memperpanjang jangka waktu kredit, memberikan grace period waktu pembayaran, penurunan suku bunga kredit, keringanan tunggakan bunga atau denda, dan pengurangan tunggakan pokok kredit. Restrukturisasi

kredit dapat diberikan bilamana nasabah beriktikad baik. Nasabah beriktikad baik dalam menyelesaikan kredit bermasalah dapat diukur kemauan dan kemampuan membayar dari bentuk perilaku nasabah, antara lain:

1. Nasabah bersedia untuk diajak berdiskusi dalam rangka menyelesaikan kreditnya.
2. Nasabah bersedia untuk memberikan data keuangan yang benar.
3. Nasabah memberikan izin pada bank untuk melakukan pemeriksaan laporan keuangan.
4. Nasabah bersedia untuk ikut program penyelamatan kredit bermasalah dan menjalankan langkah-langkah yang diberikan oleh bank.

Restrukturisasi di berikan kepada nasabah pembiayaan yang macet atau kurang lancar, yang mengalami penurunan omset pemasukan tapi masih mempunyai prospek usaha yang baik dan mampu. Restrukturisasi ini hanya dapat dilakukan atas dasar permohonan dari nasabah sendiri. Disini Bank KB Bukopin Cabang Utama Bandung melakukan Restrukturisasi dengan melakukan Persyaratan kembali (pengecilan angsuran) dengan cara dirubahnya jadwal pembayaran, perubahan jumlah angsuran, dan perubahan jangka waktu yang berbeda dari yang awal. Bank KB Bukopin menerapkan Restrukturisasi dengan mengikuti peraturan Bank Indonesia yang berlaku dengan baik.

Pihak KB Bukopin Cabang Utama Bandung selalu mengupayakan suatu kredit macet dapat diselesaikan dengan terlebih dahulu melakukan penyelamatan kredit melalui restrukturisasi karena hal ini dinilai lebih menguntungkan pihak bank daripada bentuk penyelesaian yang lainnya, dengan dilakukannya restrukturisasi dan berhasil, maka akan mampu membuat kolektibilitas suatu kredit menjadi lebih baik dan itu berarti akan mengurangi persentase NPL di KB Bukopin Cabang Utama Bandung yang secara otomatis akan menurunkan PPAP (Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif). Pada saat NPL (*Non-performing Loan*) terbentuk bank harus menagihkan biaya cadangan khusus yang di bentuk berupa PPAP (Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif) untuk mengantisipasi potensi kerugian bank dan pada saat NPL (*Non-performing Loan*) berubah menjadi kredit dengan kolektibilitas yang lebih baik.

Dari hasil pembahasan di atas dapat kita lihat penyelesaian terhadap kredit bermasalah yang dilakukan oleh pihak KB Bukopin Cabang Utama Bandung adalah bersifat non litigasi yaitu penyelesaian melalui organisasi instan bank (restrukturisasi). Upaya restrukturisasi dalam penyelamatan kredit sangatlah efektif dalam mengatasi kredit bermasalah atau yang akan bermasalah, banyak pula dari debitur yang bahkan meminta pinjamannya untuk di restrukturisasi karena mereka menganggap kedepan akan terjadi keterlambatan dalam membayar angsuran yang dikarenakan berbagai faktor seperti keperluan berobat, keperluan biaya sekolah atau omset usaha debitur yang terus menurun dari hari kehari. Karena debitur lebih tahu dan mengerti tentang keadaan ekonominya, maka Bank KB Bukopin Cabang Utama Bandung selalu berupaya untuk dapat terus berkomunikasi dengan debitur sehingga langkah-langkah pencegahan pun dapat dilakukan dengan sesegera mungkin.

Dari berbagai solusi yang ada dalam penyelesaian kredit bermasalah, dampak yang paling sama-sama menguntungkan bagi kedua belah pihak adalah dengan cara restrukturisasi kredit, dimana bank selaku kreditur dapat memperbaiki kualitas kreditnya sehingga resiko bank menjadi rendah sedangkan bagi debitur dengan adanya upaya restrukturisasi ini kredit debitur menjadi lancar kembali dan nama baik debitur di perbankan menjadi baik, debitur dapat pula menjalankan usahanya perlahan demi perlahan karena adanya keringanan pembayaran kewajiban yang seharusnya dibayar setiap bulanya. dari apa yang telah diteliti pada Bank KB Bukopin Cabang Utama Bandung pada dasarnya kreditur dan debitur sangat setuju atas adanya upaya restrukturisasi dan upaya ini dirasa sangat membantu dalam mengatasi kredit bermasalah khususnya nasabah kartu kredit yang menunggak.

V. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis restrukturisasi kartu kredit pada Bank KB Bukopin Cabang Utama Bandung, maka dapat diuraikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Mekanisme restrukturisasi sebagai upaya untuk menghindari terjadinya kredit macet pada PT. Bank KB Bukopin Cabang Utama Bandung telah dilakukan pada kesempatan pertama secara maksimal dan sedapat mungkin di tempuh dengan cara kekeluargaan.
2. Secara umum kriteria kredit yang dapat dilakukan restrukturisasi adalah kredit yang belum dilakukan penghapusan buku atau hapus tagih, kemudian masih memiliki potensi terhadap perkembangan usaha debitur dan adanya itikad baik dari debitur dalam melunasi sisa-sisa hutang nya.
3. Proses restrukturisasi pada PT. Bank KB Bukopin Cabang Utama Bandung dapat dikatakan cepat, dimana tiap nasabah kartu kredit yang menunggak dilakukan kunjungan oleh petugas Bank, kemudian dinilai dari segi usaha dan karakter nasabah nya, jika dapat diyakinkan usaha debitur dapat pulih dan berkembang.

Saran Operasional

1. Penanganan terhadap kartu kredit yang menunggak pada Bank KB Bukopin Cabang Utama Bandung sudah cukup bagus namun alangkah baiknya sebelum memberikan kredit terhadap calon debitur sebagai pejabat Bank harus melakukan analisa yang lebih mendalam terhadap karakter dan usaha calon debitur.
2. Untuk mencegah timbulnya kartu kredit yang menunggak di Bank KB Bukopin Cabang Utama Bandung sebaiknya pihak bank atau karyawan collection selain melakukan penagihan disamping itu juga alangkah baiknya selalu melakukan kontrol atau kunjungan terhadap nasabah-nasabah nya, dengan melakukan komunikasi yang berkesinambungan kepada nasabah.
3. Proses restrukturisasi dalam rangka perbaikan pinjaman hendaknya di lakukan dengan analisis yang lebih mendalam serta ikut mencari solusi yang tetap.

Saran Pengembangan Ilmu

Ilmu pengetahuan merupakan kumpulan pengetahuan yang disusun secara sistematis dan dapat dibuktikan kebenarannya secara empiris. Untuk memenuhi karakteristik *scientific, research* yaitu *replicability* dan *generalizability* maka disarankan bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian kembali berdasarkan hasil penelitian ini yaitu bahwa analisis restrukturisasi kartu kredit yang menunggak dengan metode penelitian yang sama, pada unit analisis dan sampel yang berbeda agar menunjukkan hasil yang sama sehingga akan meningkatkan keyakinan terhadap penelitian yang telah dilakukan dan kegunaan penelitian dapat diterima luas karena *scope* keberlakuan hasil penelitian diterima oleh banyak organisasi.

Daftar Pustaka

- Ikatan Bankir Indonesia. 2015. Manajemen Risiko I. Jakarta: PT Gramedia.
- Kasmir. 2012. Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kuncoro, Mudrajad dan Suhardjono. 2011. Manajemen Perbankan, Teori dan Aplikasi. Yogyakarta: BPFE.
- Kotler, Keller. 2012. Manajemen Pemasaran, Edisi ke-12. Jakarta: Indeks Gramedia.
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2011. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Indeks Gramedia.
- Lubis, Irsyad. 2010. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Medan: USU Press.
- Majid, Abdul 2013. Strategi Pembelajaran. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pedoman Akuntansi Perbankan Indonesia atau PAPI, revisi 2001.
- Sudjana, Nana. 2016. Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar. Bandung: Rosdikarya
- Tjiptono, Fandy, 2018, Strategi Pemasaran, edisi kedua, cetakan ketujuh, Jakarta: Penerbit Andi.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Wangawidjaja Z. 2012. *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia PustakaUtama.