

# ANALISIS RISIKO 5 C TERHADAP KINERJA KARTU KREDIT BCA

Oleh :

**Amelda Sinaga, SS**

**Prof. Dr. Adler Manurung, ME.,M, Com**

## Abstraksi

Kartu kredit memiliki manfaat yang sangat besar terhadap masyarakat sehingga masyarakat berusaha memiliki kartu kredit baik individu ataupun perusahaan, sehingga pihak Bank khususnya BCA lebih berhati – hati dalam menyetujui setiap pengajuan kepemilikan kartu kredit.

Bank BCA Menerapkan prinsip kehati – hatian yang disebut dengan 5 C ( Character, Capacity, Capital, Collateral dan Condition Of Economy ) dengan harapan mengurangi risiko gagal bayar,

Dalam penelitian ini, penulis mendapatkan fakta bahwa pada tahun 2017 jumlah NPL Bank BCA meningkat menjadi 1,9% dengan penghapusan sebesar Rp.451 Milliar, mengapa hal tersebut bisa terjadi???

Dalam penelitian ini penulis menemukan bahwa faktor yang paling mempengaruhi kinerja kartu kredit adalah “ Character ” sehingga pada bab kesimpulan penulis melakukan tindakan mitigasi dengan cara menaikkan jumlah collateral dari setiap calon nasabah.

**Kata kunci :** Analisis Risiko, Cartu Kredit

## I PENDAHULUAN

### I.1 LATAR BELAKANG

Dewasa ini untuk melakukan transaksi dapat digunakan sebagai sarana pembayaran, dari cara yang paling tradisional sampai yang paling *modern*. Pada awal sebelum dikenalnya uang sebagai alat pembayaran. Setiap transaksi dilakukan secara pertukaran, baik antara barang dengan barang, barang dengan jasa atau jasa dengan

jasa. Transaksi ini dikenal dengan sistem barter.

Dalam perkembangan selanjutnya ditemukan cara yang paling efektif dan efisien yaitu dengan menggunakan uang. Penggunaan uang sebagai alat pembayaran dewasa ini sudah dikenal luas, disamping itu juga penggunaan uang sebagai alat bayar sudah merupakan kebutuhan pokok hampir di setiap kegiatan. Dalam menjalankannya, penggunaan uang juga mengalami hambatan, terutama jika dalam jumlah besar. Hambatan pertama adalah risiko membawa uang tunai dalam jumlah yang sangat besar. Disamping risiko membutuhkan tempat, juga risiko keamanan seperti kehilangan atau perampokan, kemudian risiko lain adalah risiko rusak, dengan berbagai sebab. Oleh karena itu, dicarilah sarana pengganti uang sebagai sarana pembayaran yang dapat meminimalkan segala risiko yang tidak mengurangi fungsi uang tunai itu sendiri. (Kahmir, 2002; 169).

Manusia dalam hidupnya selalu dihadapi dengan peristiwa yang tidak terduga akan terjadi, yang dapat menimbulkan kerugian – kerugian baik perorangan maupun perusahaan, sehingga banyak orang ingin menolak risiko dengan alasan selalu ingin aman dan hidup tenang kemanapun mengelak dari risiko, maka disitupun akan menemukan risiko yang lainnya. Risiko merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan kehidupan karena segala aktivitas pasti mengandung risiko, bahkan ada anggapan yang mengatakan tidak ada hidup tanpa risiko sebagaimana tidak ada hidup tanpa kematian. Risiko merupakan kemungkinan terjadinya suatu kerugian yang tidak diduga atau tidak diinginkan jadi ketidak pastian atau kemungkinan terjadinya sesuatu yang apabila terjadi mengakibatkan kerugian (Soesino Djojosoedarno, 199 : 2).

Sejalan dengan meminimalkan risiko diatas, maka bank atau lembaga pembayaran lainnya menerbitkan sebuah kartu kredit. Penggunaan kartu kredit merupakan kartu yang dikeluarkan oleh pihak bank yang dapat digunakan oleh penggunanya untuk membeli segala keperluan dan barang – barang secara hutang. (Ayat, 2003:1).

Penggunaan kartu kredit di Indonesia dapat dikatakan masih relatif baru, namun sudah sangat luas digunakan sebagai instrument pembayaran sejak memasuki decade 1980-an, terutama setelah diregulasi 20 Desember 1988. Bisnis kartu kredit digolongkan sebagai kelompok usaha jasa pembiayaan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 125/KMK 013/ 1988 tanggal 20 Desember 1988. Jenis kartu kredit yang beredar dan dapat digunakan oleh masyarakat pada saat ini disamping Visa dan Maser card adalah jenis BCA Card. Penerbitan kartu kredit oleh bank harus memulai prosedur yang diatur oleh Bank Indonesia, sedangkan izin penerbitan kartu kredit oleh perusahaan pembayaran diberikan Departemen Keuangan. Kartu kredit ini tersebar diberbagai tempat yang strategis seperti tempat pemblanjaan , hiburan dan perkantoran. Dengan kata lain penerbitan kartu kredit memberikan pinjaman uang kepada nasabah untuk digunakan berbelanja selama masih pada batasa tertentu pinjaman tersebut tidak dikenakan bunga, tetapi jika belum lunas juga lebih dari satu bulan maka sisa tunggakan akan dikenakan bunga.

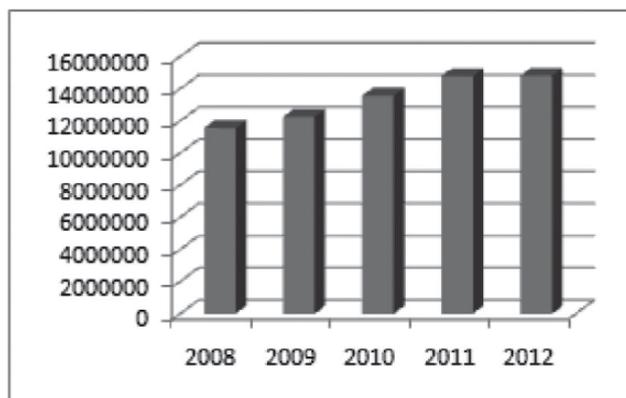
Selain dapat digunakan sebagai pengganti uang yang tidak dibawa atau ketinggalan, kartu gesek juga lebih diandalkan sebagai pengganti uang yang tidak atau belum dimiliki atau dengan kata lain utang. Jadi walaupun tidak punya uang di rekening bank tetapi masih tetap dapat membeli barang dan mengambil uang di ATM. Pemegang kartu gesek di Indonesia seperti lebih banyak menggunakan kartu ini sebagai fasilitas “ utang” jangka pendek.

Pada awalnya, kartu gesek hanya ditujukan bagi kalangan tertentu dan penggunanya masih terbatas, namun sekarang sudah tidak janggal lagi melihat kartu gesek ini ada didompet siapa saja walaupun tidak terlalu sering digunakan, namun hampir semua orang mempunyai kartu ini. Secara global, kepemilikan kartu kredit dan penggunaan telah meningkat secara substansial dalam beberapa dekade terakhir (Wickramasinghe & Gurugamage, 2009).

Menurut Abdul-M dan Umar (2007) dalam

Themba dan Tumedi (2012), tren ini mencerminkan semakin populernya kartu kredit sebagai cara pembayaran yang disukai untuk barang dan jasa sebagai pengganti uang tunai, cek, dan bentuk pembayaran lain. Di Indonesia sendiri kepopuleran kartu kredit tercermin pada meningkatnya jumlah kartu kredit yang beredar di masyarakat dan jumlah transaksi yang dilakukan dalam kurun waktu 5 tahun yaitu 2008 hingga 2012.

Jumlah Kartu Kredit yang Beredar 2008-2012

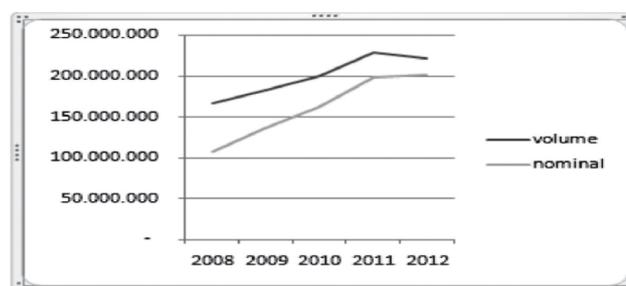


Sumber : Bank Indonesia

Gambar 1

Gambar 2 menggambarkan grafik jumlah kartu kredit yang beredar di masyarakat pada tahun 2008-2012. Peningkatan jumlah pengguna kartu kredit jelas ditunjukkan oleh grafik diatas. Pada Desember 2008 jumlah pengguna kartu kredit di Indonesia sebanyak 11.548.138 pengguna dan mengalami peningkatan tahun – tahun berikutnya sehingga pada Desember 2012 jumlahnya menjadi 14.817.168 pengguna atau sekitar 28,31% kenaikannya selama 5 tahun terakhir.

Jumlah Total Transaksi Tunai dan Belanja dengan Kartu Kredit.



Sumber : Bank Indonesia

Gambar 2

Pada gambar 2 menggambarkan grafik perkembangan jumlah transaksi total tunai dan belanja baik dalam volume maupun nominalnya. Pada grafik ini nilai volume terdapat dalam satuan transaksi, sedangkan nilai nominal terdapat dalam jutaan rupiah. Dari sisi volume, kenaikan terus menerus terjadi walaupun di tahun 2012 mengalami penurunan. Pada tahun 2008 jumlah total nilai volume 166.736.635 dan pada tahun 2012 sudah mencapai 221.579.851 atau selama 5 tahun kenaikannya sebesar 32,89 %. Walaupun 2012 mengalami penurunan dari tahun 2012, namun hanya sekitar sekitar 2,85% . Dari sisi nominal kenaikan juga terus terjadi, pada tahun 2008 jumlah total nilai nominal (dalam jutaan rupiah) yaitu 72.604.207 dan pada tahun 2012 sudah mencapai 201.840.736 atau selama 5 tahun kenaikannya sebesar 178%.

Pengetatan peraturan ini penting sebab penerbit kartu kredit dapat menemukan pemegang kartu yang tepat sasaran dan dapat meminimalisir peluang terjadinya resiko gagal bayar oleh pengguna. Perhatian juga mengarah pada tingkat suku bunga kartu kredit. Penetapan suku bunga pada kartu kredit diatur agar dapat melindungi konsumen. Surat Edaran BI No. 14/34/DASP yang diterbitkan pada tanggal 27 November 2012 menerangkan bahwa batas maksimum suku bunga Kartu Kredit yang wajib diterapkan oleh Penerbit Kartu Kredit adalah sebesar 2,95% (dua koma sembilan puluh lima persen) per bulan atau 35,40% (tiga puluh lima koma empat puluh persen) per tahun). BI melakukan penetapan suku bunga ini berdasarkan: (a) indikator perekonomian seperti BI rate, (b) struktur biaya Kartu Kredit yang meliputi biaya dana (cost of fund), biaya operasional dan pengelolaan risiko kredit oleh Penerbit (risk premium); dan/atau (c) praktek suku bunga yang dikenakan oleh Penerbit. Pembayaran kartu kredit sebelum tanggal jatuh tempo atau 1 bulan tidak dibebankan bunga. Sedangkan jika lewat dari satu bulan akan dihitung perhitungan bunganya. Hal demikian terjadi karena penerbit sudah menalangi dana ke acquirer. Selain itu, perlindungan konsumen dilakukan dengan diaturnya pokok – pokok etika penagihan utang kartu kredit, mengingat banyak kasus yang merugikan kenyamanan konsumen oleh penagihan *debt collector*.

Dari berbagai risiko yang dihadapi oleh sebuah perusahaan perbankan, risiko kredit ternyata merupakan perkara besar bagi dunia perbankan oleh karena itu risiko kredit perlu mendapat perhatian khusus dan sangat

serius khususnya dari pihak bank penerbit kartu kredit karena dampak dari risiko gagal bayar ini tidak hanya berdampak dengan pihak bank namun kepada pemilik kartu kredit.

Kredit macet tidak hanya identik dengan uang nominal besar akan tetapi juga dengan nominal kecil serta berkaitan dengan nyawa, berdasarkan tempo.co.id dampak yang sangat nyata adalah ketidak lancaran perputaran kas didalam bank yang bersangkutan apabila terus terus berlanjut maka bank tidak akan lagi bisa untuk memberikan kredit kepada nasabah lain, bank juga tidak akan mampu membayar utang jangka pendeknya sehingga bank tidak lagi dapat memenuhi liquiditasnya atau dalam keadaan tidak liquid dan juga dampak lain yang mengurangi laba dari bank yang bersangkutan .

Siswanto ( 2008:25 ) mengungkapkan “ sebuah bank yang dirongrong oleh kredit bermasalah dalam jumlah besar cenderung menurun profitabilitasnya, “ Return On Asset ( ROA ) ” yaitu salah satu tolak ukur profitabilitas menurun.

Fenomenal gagal bayar atau kredit macet adalah ketika pemegang kartu kredit tidak sanggup membayar sebagian atau seluruh kewajibannya tepat waktu sesuai dengan perjanjian. Gagal bayar kartu kredit sering dialami oleh pemegang kartu kredit untuk tujuan utama pribadi yaitu meningkatkan harga diri, kehormatan, merasa layak, pengalihan pendapatan, kebahagiaan, pemberi pemenuhan kebutuhan dan pinjaman sehingga mereka tidak melakukan konsumsi atas kebutuhan dan seberapa besar transaksi yang sesuai dengan kemampuan bayar mereka akibatnya pemegang kartu kredit itu sering dihadapkan pada hutang yang melebihi pendapatan dan relatif terus membengkak, sehingga mereka harus bekerja keras untuk membayar kewajibannya dengan pendapatan mereka yang tidak sesuai.

Menurut Manurung ( 2014 ) dalam bukunya berjudul “ Pengukuran Risiko ” bahwa banyak perusahaan atau group bisnis yang mengalami gagal bayar dikarenakan risiko yang terlalu besar dihadapi dan berulang – ulang, risiko yang besar sekali tidak dapat diminimalisir seperti apa yang dilakukan oleh Nick Lesson terhadap Barings, dimana tindakannya membuat Baring menjadi bangkrut akibat kerugian yang besar.

Menurut media file Indonesia yang tercatat dalam website BCA di [www.BCA.com](http://www.BCA.com) perihal laporan tahunan

2016 tentang kualitas kredit bahwa dalam kurun waktu 3 tahun terakhir, sektor perbankan Indonesia dihadapi pada peningkatan jumlah kredit bermasalah ( Non Performing – Loan – NPL ) ditengah masih berlangsungnya proses pemulihan perekonomian nasional Rasio NPL Industri perbankan meningkat dari 1,8% pada akhir tahun 2013 menjadi 2,5% pada akhir tahun 2015 dan 2,9 % pada akhir tahun 2016.

Pemerintah telah cukup mencurahkan perhatian pada penyempurnaan peraturan – peraturan hukum dibidang perbankan, mulai dari undang – undang hingga peraturan yang sifatnya teknis sudah cukup tersedia bahkan peraturan yang berhubungan dengan prinsip – prinsip kehati – hatian sudah sangat memadai, namun demikian kelengkapan peraturan terutama menyangkut prinsip – prinsip kehati – hatian tidaklah cukup untuk dijadikan ukuran bahwa perbankan nasional lepas dari segala permasalahan, buktinya sebagian besar bank – bank nasional ( khususnya bank swasta) merupakan bank bermasalah yang satu persatu masuk kandang Badan Penyehatan Perbankan Nasional ( BPPN ) bahkan lebih tragis melihat tingginya risiko yang dihadapi oleh perusahaan perbankan, sehingga menurut salah satu artikel di <https://sanoesi.wordpress.com> menyebut salah satu cara untuk meminimalisir risiko kredit dengan menganalisis 5C yaitu *Character, Capacity, Capital, Collateral dan Condition of Economy*, beberapa karakteristik tersebut sangat penting untuk didalami oleh petugas bank sebelum memberikan kredit.

Pada dasarnya, adanya prinsip 5C ini diadakan untuk dengan harapan sebagai bahan referensi terutama bagi para analis kredit perbankan karena bank tentu tidak mau asal memberikan kredit mereka kepada nasabah. Bagi orang bank nasabah yang memenuhi kriteria 5C adalah orang yang sempurna untuk mendapatkan pembiayaan mereka.

Bank melihat orang yang mempunyai karakter kuat, kemampuan mengembalikan uang, jaminan yang berharga , modal yang kuat, dan kondisi perekonomian yang aman bagaikan sebuah mutiara, orang seperti inilah yang dianggap nasabah potensial untuk diajak bekerja sama atau orang yang layak mendapatkan penyaluran kredit, Pendeknya orang yang bisa memenuhi prinsip 5C yang baik adalah manusia yang ideal.

BCA telah mengimplementasikan suatu kerangka

Manajemen Risiko (*Risk Managemen Framework* ) yang selaras dengan strategi bisnis BCA struktur organisasi, kebijakan dan pedoman serta menyempurnakan infrastruktur Bank. Kebijakan dasar Manajemen risiko bertujuan untuk memastikan risiko – risiko yang dihadapi Bank maupun anak – anak usahanya yang dapat dikenali, diukur, dikendalikan dan dilaporkan dengan baik untuk mendukung pelaksanaan manajemen risiko yang befektif, BCA terus melakukan pengembangan infrastruktur dengan mengacu pada peraturan yang berlaku maupun *internasional basic practise*.

Analisa kredit bertujuan untuk menentukan besarnya jumlah pinjaman yang akan diberikan kepada calon debitur, melakukan analisis kredit bank dapat mengetahui kondisi debitur secara keseluruhan utuh sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia untuk memperkecil derajat risiko kredit. Berdasarkan ketentuan BI penyaluran kredit didasarkan pada prinsip kehati-hatian , bentuk penerapan prinsip kehati-hatian adalah penyaluran kredit kepada debitur yang didasarkan pada category 5C yaitu *Character, Capacity, Capital, Collateral dan Condition of Economic*. Pihak bank telah menerapkan prinsip kehati – hatian 5 C sebagai acuan dalam pemberian kartu kredit namun berdasarkan informasi atau laporan pihak BCA dalam websitenya “ [www.bca.co.id](http://www.bca.co.id) “ bahwa pada tahun 2017 portofolio Kredit BCA meningkat 12,4% menjadi Rp. 467,5 triliun peningkatan kredit tersebut relatif lebih tinggi dari rata – rata Sektor perbankan yang sebesar 8,2% pada tahun 2017, dan di tahun yang sama jumlah NPL meningkat menjadi 1,9% dengan penghapusan sebesar Rp.451 Milliar. Berikut rinciannya.

Tabel 1.1

Peningkatan Kredit Tahun 2016 – 2017

Kartu kredit	2017	2016	Naik/Turun	
			Nominal	Persentase
	451 Milliar	352 Milliar	99	28,1%

Sumber: [www/bca.co.id](http://www/bca.co.id)

Dengan meningkatnya NPL (Non Performing Loan ), penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kinerja kartu kredit bank BCA sehingga penulis mengajukan judul “ ANALISIS RISIKO 5 C TERHADAP KINERJA KARTU KREDIT DI PT.BANK BCA CABANG WISMA ASIA II”.

## 2.1 Permasalahan

### 2.1.1 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam sebuah penelitian diperlukan untuk memberikan kemudahan bagi penulis dalam membatasi permasalahan yang akan diteliti sehingga mencapai tujuan yang jelas serta memperoleh jawaban sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Proses Analisis Megidentifikasi Pemberian Kartu Kredit
2. Faktor – Faktor apa yang paling mempengaruhi kinerja kartu kredit di Pt. Bank BCA Wisma Asia II
3. Berapa peluang dan dampak 5C (Character, Capacity, Capital, Collateral dan Condition Of Economy)
4. Bagaimana melakukan manajemen risiko (mitigasi) atas 5C (Character, Capacity, Capital, Collateral dan Condition Of Economy).

### 2.1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui alur proses pemberian kartu kredit.
2. Mengetahui faktor yang paling mempengaruhi kinerja kartu kredit di PT.Bank BCA Wisma Asia II.
3. Mengetahui peluang dan Dampak yang akan terjadi.
4. Menentukan kebijakan Manajemen risiko atau melakukan mitigasi terhadap 5C.

### 2.1.3 Manfaat Penelitian

#### 2.1.3.1 Manfaat bagi Akademis

Diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan pengetahuan dan wawasan bagi masyarakat akademis mengenai analisis risiko 5C terhadap kinerja kartu kredit dalam sebuah bank sedangkan bagi peneliti lain sebagai bahan referensi yang ingin mengkaji dalam bidang yang sama.

#### 2.1.3.2 Manfaat Praktisi

Dengan penelitian ini diharapkan dapat membantu

pihak bank dalam pengambilan keputusan terutama keputusan yang berkaitan dengan kinerja kartu kredit.

## III. Batasan Masalah

### 3.1 Batasan Masalah

Mengingat keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti, maka penelitian ini hanya akan membahas tentang faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja kartu kredit pada bank BCA, Risiko bila terjadi kesalahan analisa 5C, Peluang dan Dampak serta Mitigasi risiko.

### 3.2 Keaslian penelitian

Analisa pengaruh 5C terhadap kinerja kartu kredit pada Bank BCA “ merupakan hasil karya penulis sendiri, dari hasil peninjauan kepustakaan pada Universitas Kristen Indonesia dan judul ini sudah pernah dibahas dalam skripsi atau thesis sebelumnya namun keaslian dari penulisan karya ilmiah ini dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

## II LANDASAN TEORI

### 2.2 Teori Risiko

#### 2.2.1 Defenisi Risiko

Sunaryo ( 2007 ) Risiko adalah potensi kerugian yang muncul akibat kejadian yang tidak dikehendaki muncul baik secara sengaja atau tidak sengaja.

Dalam judul buku “ pengukuran Risiko “ disebutkan bahwa risiko adalah kerugian yang dialami sebuah lembaga dikarenakan kejadian yang tidak jelas akan terjadi di masa mendatang dimana risiko dapat diukur dan di minimalisir. ( Manurung, 2014 ).

Dari kedua definisi risiko diatas dijelaskan bahwa risiko mengandung sesuatu yang dalam hal ini kerugian yang tidak kita kehendaki yang muncul pada mendatang yang mengakibatkan timbulnya risiko bisa tidak dikenal dan kita tidak mengetahui datangnya kapan tetapi semua pihak mengidentifikasi risiko tersebut serta bisa meminimalisirnya. Risiko harus dikelola karena dapat menimbulkan kerugian besar bagi Bank , agar pertumbuhan perusahaan tidak mengalami kegagalan karena adanya risiko tadi maka bank perlu melekatkan masalah risiko tadi dalam menetapkan strategi perusahaan.

### 2.2.2 Defenisi Manajemen Risiko

Menurut peraturan Bank Indonesia Nomor 11/25/PBI/2009 tanggal 01 Juli 2009 tentang penerapan manajemen risiko bagi bank umum mendefinisikan bahwa manajemen risiko adalah serangkaian metodologi dan prosedur yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko yang timbul dari seluruh kegiatan usaha bank.

Mamduh (2006:18) mengemukakan “Manajemen risiko adalah suatu sistem pengelolaan risiko yang dihadapi secara komprehensif untuk tujuan meningkatkan nilai atau *value* perusahaan .

### 2.3 Proses Manajemen Risiko

Elemen yang lebih penting lagi adalah proses manajemen risiko. Proses atau fungsi manajemen risiko sering diterjemahkan kedalam tiga (3) langkah yaitu: Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengendalian. Mengikuti kebiasaan tersebut, proses manajemen risiko juga bisa dibagi kedalam tiga (3) tahap yaitu : Perencanaan, Pelaksanaan, dan pengendalian risiko (Jurnal Manajemen Indonesia Vol 9 No 1 Januari 2009).

#### a. Perencanaan

Perencanaan manajemen risiko bisa dimulai dengan menetapkan visi, misi dan tujuan, yang berkaitan dengan manajemen risiko, kemudian perencanaan manajemen risiko bisa diteruskan dengan penetapan target, kebijakan, dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen risiko, akan lebih baik lagi jika visi, misi, kebijakan dan prosedur tersebut diluangkan secara tertulis, untuk mempermudah pengarahannya sekaligus mendukung manajemen terhadap program manajemen risiko.

#### b. Pelaksanaan

Pelaksanaan manajemen risiko meliputi aktivitas operasional yang berkaitan dengan manajemen risiko. Proses identifikasi dan pengukuran, kemudian diteruskan dengan manajemen (pengelolaan) risiko yang merupakan aktivitas operasional yang utama dari manajemen risiko.

#### c. Pengendalian

Tahap berikutnya adalah pengendalian yang meliputi evaluasi secara periodik pelaksanaan manajemen risiko, output pelaporan yang dihasilkan oleh manajemen risiko sebagai umpan balik (feedback). Format

pelaporan manajemen risiko bervariasi dari satu organisasi ke organisasi lainnya dan dari satu kegiatan ke kegiatan lainnya.

### 2.4 Jenis – Jenis Risiko

Adapun risiko yang akan selalu dihadapi berbagai pihak akan dibagi ke dalam dua kelompok besar yaitu risiko finansial dan risiko bisnis. Kedua risiko ini yang selalu dibahas sebelum periode 1997 karena belum terjadi krisis yang sangat berpengaruh kepada beberapa negara yang dikenal krisis keuangan seperti dialami Thailand, Korea, Indonesia dan beberapa negara lain di Asia.

Menurut Lam (2014) dalam buku “Pengukuran risiko” oleh Prof Adler Haymans Manurung menyebutkan bahwa risiko dikelompokkan kedalam

7 jenis yaitu:

1. Risiko Strategis  
Dimana strategi perusahaan dan bisnis (merger dan akuisisi), strategi pertumbuhan, inovasi produk dieksekusi tidak secara efektif.
2. Risiko bisnis  
Hasil keuangan dan operasi tahunan tidak memenuhi ekspektasi manajemen dan pemegang perusahaan.
3. Risiko Pasar  
Harga tingkat bunga akan bergerak yang memiliki negatif dan konsekuensi untuk sebuah pasar.
4. Risiko kredit  
Dimana konsumen, pihak lain atau penyedia barang dan jasa akan gagal memenuhi kewajibannya.
5. Risiko likuiditas  
Sebuah perusahaan tidak bisa mendapatkan tunai untuk memenuhi tuntutan secara waktu dan efektif secara biaya.
6. Risiko Operasional  
Dimana manusia, proses atau sistem akan gagal atau kejadian diluar perusahaan akan memiliki pengaruh negatif terhadap perusahaan.
7. Risiko Komplains  
Risiko perusahaan tidak memenuhi tuntutan hukum dan regulasi.

### 2.5 Respon Terhadap Risiko

Menurut Santosa (2009) *Risk Response Planning* adalah sebuah proses yang dilakukan untuk meminimasi tingkat risiko yang dihadapi sampai batas yang dapat

diterima. Teknik yang dilakukan secara umum yaitu:

1. Menghindari Risiko: untuk menghindari risiko dengan cara tidak melakukan aktivitas yang mendatangkan risiko, tetapi dengan cara merubah proyek untuk menghilangkan risiko.
2. Reduce Risiko pada langkah ini dilakukan tindakan untuk mengurangi peluang terjadinya risiko dengan cara memilih orang yang kompeten dalam bidangnya.
3. Menerima Risiko: biasanya dilakukan apabila risiko yang dihadapi kecil atau tidak ada cara lain untuk mennaganinya.
4. Transfer Risiko: hal ini dilakukan dengan cara mengalihkan risiko kepada pihak lain, Contohnya pihak asuransi.

Sonhadji ( 2011 ) memberikan tanggapan terhadap risiko yang terjadi menurut tingkat risiko, berikut adalah table tingkat risiko, tanggapan risiko serta tindakan risiko.

Tabel 2.1

Tingkat Risiko, Tanggapan dan Tindakan Risiko

Tingkat Risiko	Tanggapan Risiko	Tindakan Risiko
Risiko Tinggi	Risiko diterima	Monitor dan review
Risiko Moderat	Risiko tidak diterima	Mitigasi
Risiko Rendah	Risiko tidak diterima	Hindari

( Sumber: Sonhadji, 2011 )

## 2.6 Kerugian Yang Tidak Dikehendaki Muncul

Kerugian akibat kejadian buruk yang mungkin terjadi yaitu:

1. Kerugian langsung mempunyai dampak langsung terhadap benda
2. Kerugian tidak langsung mempunyai dampak tidak langsung pada benda
3. Kerugian tidak langsung dapat mempunyai elemen waktu jika dilibatkan dalam perhitungan kerugian tersebut.

## 2.7 Risiko Pengguna Kartu Kredit yang dihadapi oleh pengguna kartu kredit adalah:

1. Bila terjadi keterlambatan dalam pembayaran, maka pemilik kartu kredit akan dikenakan bunga akibat terlambat dalam membayar tagihan kartu kredit.

2. Kartu ditolak pedagang ( *merchant* )
  - a. Kartu kredit sudah melebihi batas kredit
  - b. Pita magnetic tergores
  - c. Ada gangguan jaringan pada *merchant-nya*
  - d. Pemilik kartu kredit mungkin telah melewati jatuh tempo pembayaran
3. Bagi yang tidak bisa mengontrol dalam penggunaan kartu kredit akan terjerat hutang yang tiada habisnya. Sedangkan risiko yang dihadapi oleh penerbit kartu kredit atau pihak bank adalah :

1. Risiko macet atau gagal bayar yaitu risiko pemegang kartu kredit tidak bisa membayar atas tagihan kartu kreditnya yang diberikan oleh pihak bank sesuai dengan kesepakatan.
2. Risiko ketidakterlibatan dalam membayar tagihan saat jatuh tempo, kejadian seperti inilah yang paling merepotkan bagi pihak Bank. (Aep S. Hamidin, 2010:9).

Menurut (pasal I, ayat II UU No 10 tahun 1998) kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antar bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pertimbangan bunga.

## 2.8 Unsur – unsur Kredit

Veithzai Rivai dan Andria Permata Veithzai (2007,p5-6) menyatakan bahwa terdapat unsur – unsur kredit yaitu:

1. Adanya dua pihak , yaitu pemberi kredit (kreditor) dan penerima kredit (nasabah) hubungan pemberi kredit dan penerima kredit merupakan hubungan kerjasama yang saling menguntungkan .
2. Adanya kepercayaan pemberi kredit kepada penerima kredit yang didasarkan atas kredit rating penerima kredit.
3. Adanya persetujuan berupa kesepakatan pihak bank dengan pihak – pihak lainnya yang berjanji membayar dapat berupa janji lisan, tertulis ( akad kredit ) atau berupa instrumen.
4. Adanya penyerahan barang jasa atau uang dari pemberi kredit kepada penerima kredit
5. Adanya unsur waktu ( time elemen ) unsur waktu

merupakan unsur essential kredit, kredit dapat ada karena unsur waktu. Baik dilihat dari pemberi kredit maupun dari penerima kredit.

6. Adanya unsur risiko baik dipihak pemberi atau dipihak penerima kredit. Risiko dipihak pemberi kredit adalah gagal bayar ( risk of default ) baik karena kegagalan usaha ( pinjaman komersial ) atau dipihak nasabah adalah kecurangan dari pihak kreditor antara lain berupa pemberian yang semula dimaksudkan oleh pemberi kredit untuk mencaplok perusahaan yang diberi kredit atau tanah yang dijaminkan.
7. Adanya unsur bunga sebagai kompensasi (prestasi) kepada pemberi kredit.

## 2.9 Fungsi Kredit

Organisasi dalam kehidupan perekonomian yang modern banyak memegang peranan yang sangat penting sehingga Bank selalu diikut sertakan dalam menentukan kebijakan dibidang moneter. Hal ini menyebabkan bank mempunyai pengaruh yang sangat luas dalam bidang kehidupan khususnya dibidang ekonomi. Fungsi kredit dalam bidang perekonomian dan perdagangan adalah sebagai berikut:

1. Kredit pada hakekatnya dapat meningkatkan daya guna uang
2. Kredit dapat meningkatkan peredaran dan lalu lintas uang
3. Kredit dapat pula meningkatkan daya guna peredaran barang
4. Kredit sebagai salah satu alat stabilitas ekonomi
5. Kredit dapat meningkatkan kegairahan berusaha
6. Kredit dapat meningkatkan pemerataan pendapatan
7. Kredit sebagai alat meningkatkan hubungan internasional

## 2.10 Kredit Macet

Kredit merupakan bagian dari kehidupan bisnis perbankan yang dalam kondisi kurang menguntungkan terjadi karena *Loan portfolio* bank yang dimaksud isinya penuh dengan kredit bermasalah. Adapun sebagian faktor penyebabnya adalah bank tersebut kurang menaati undang – undang, peraturan ketentuan dan rambu – rambu perbankan yang ada.

Kredit bermasalah yaitu “ kredit bermasalah atau problem loan dapat diartikan sebagai pinjaman yang mengalami kesulitan pelunasan akibat adanya faktor kesengajaan dan atau karena faktor eksternal di luar kemampuan debitur. Kredit bermasalah juga sering disebut *non performing loan* yang dapat kolektibilitasnya.

Kredit bermasalah itu sendiri menurut ketentuan perbankan sesuai dengan surat keputusan Direksi Bank Indonesia No.30/267/KEP/DIR/tanggal 27 Februari 1998 ditetapkan sebagai berikut:

Tabel 2.2

Tahap Kredit Bermasalah

No	Tahap Kredit Bermasalah	Keterangan
1	Lancar ( Pass ) kolektibilitas I	Apabila tidak terdapat tunggakan pembayaran pokok dan atau bunga
2	Dalam Perhatian Khusus kolektibilitas II	Terdapat tunggakan angsuran pokok dan atau bunga yang belum melampaui 90 hari.
3	Kurang Lancar (Substandart)	Terdapat tunggakan angsuran pokok dan atau bunga melampaui 120 hari pelanggaran kontrak yang diperjanjikan lebih dari 120 hari Terdapat indikasi masalah keuangan yang dihadapi debitur
4	Diragukan (Doubful)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat tunggakan angsuran pokok dan atau bunga melampaui 180 hari</li> <li>• Terjadi wanprestasi lebih dari 180 hari</li> <li>• Terjadi kapitalisasi bunga</li> </ul>
5	Macet (Loss) ?	Terdapat tunggakan angsuran pokok dan atau bunga yang telah melampaui 270 hari

(Sumber:Pener, Memahami Bisnis Bank, 123-125)

## 2.11 Mengukur Risiko

Menurut Hampel, et.al (1994:88) resiko perbankan dipengaruhi oleh lingkungan, sumberdaya manusia, layanan keuangan, dan neraca. Berdasarkan karakteristik perbankan tersebut, maka risiko dapat diklasifikasikan atas: environmental risks (risiko lingkungan), management risks (risiko manajemen), delivery risks (risiko operasi), dan financial risks (risiko keuangan). Risiko keuangan dapat ditelusuri melalui analisis rasio keuangan dan analisis diskriminan keuangan, cara mengukur dan mengelola risiko keuangan (financial risks) perbankan, sebagai berikut:

1. Melakukan analisis kredit secara baik dan benar;
2. Dokumentasi kredit
3. Pengendalian dan pengawasan kredit
4. Penilaian terhadap risiko khusus

### 2.12 Prinsip Pemberian Kredit

Jaminan kredit yang diberikan nasabah kepada bank hanyalah merupakan tambahan, terutama untuk melindungi kredit macet akibat suatu musibah. Akan tetapi apabila suatu kredit diberikan telah dilakukan analisis secara mendalam sehingga nasabah sudah dikatakan layak untuk memperoleh kredit, maka fungsi jaminan kredit hanyalah untuk berjaga-jaga, oleh karena itu dalam proses pemberian kredit, bank harus memperhatikan prinsip – prinsip pemberian kredit yang benar, artinya sebelum suatu fasilitas kredit diberikan maka bank harus merasa yakin terlebih dahulu bahwa kredit yang diberikan benar – benar akan kembali. Keyakinan tersebut diperoleh dari hasil penilaian kredit sebelum kredit tersebut disalurkan. Penilaian kredit oleh Bank dapat dilakukan dengan berbagai prinsip untuk mendapatkan keyakinan tentang nasabahnya.

Menurut Riyanto ( 2001 ) yang ditulis dalam jurnal “ pengaruh five “C” credit terhadap proses pemberian credit “ bahwa untuk menilai risiko kredit secara umum memperhatikan “ lima C “ yaitu Character, Capital, Capacity, Collateral dan Condition of Economy sedangkan Prinsip – prinsip penilaian kredit yang sering dilakukan yaitu dengan analisis 5C , penjelasan analisis 5C menurut ( Kashmir,2010 ) adalah sebagai berikut:

#### I. Character

Analisis watak dari peminjam sangat penting untuk diperhatikan. Hal ini karena kredit adalah kepercayaan yang diberikan kepada peminjam sehingga peminjam haruslah pihak yang benar – benar dapat dipercaya dan beritikad baik dalam mengembalikan pinjaman. Bagaimanapun baiknya suatu bidang usaha dan kondisi perusahaan tanpa didukung watak yang baik tidak dapat memberikan keamanan bagi Bank dalam pembayaran atas segala kewajiban yang ada. Indikator indikator character calon debitur yang perlu dianalisis oleh pihak Bank menurut Penelitian Maria Morylin dengan judul:

“PERSEPSI NASABAHTERHADAP PENERAPAN PRINSIP 5C DALAM PENYALURAN KREDIT USAHA

RAKYAT (KUR) OLEH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK UNIT TOMBATU, MINAHASA TENGGARA” , antara lain:

- Pergaulan dengan sekitar tempat tinggal diukur dengan pergaulan penerima kredit dengan sekitar tempat tinggal berlangsung secara baik / tidak pernah terjadi masalah.
- Reputasi/nama baik yang menyangkut dengan kejujuran diukur dengan kejujuran penerima kredit dengan rekan bisnis.
- Reputasi baik dalam kelancaran pembayaran pada kreditur, diukur dalam mengembalikan dana pinjaman kepada pihak kreditur tidak pernah terjadi tenggang waktu atau keterlambatan pembayaran

Sedangkan menurut Affandi ( 2010 ) indikator penilaian karakter meliputi :

- a. Itikad dan tanggung jawab
- b. Sifat atau watak jujur dan gaya hidup sederhana
- c. Komitmen pembayaran

Menurut penelitian Widya Pratomo (hal:8) menuliskan bahwa penilaian karakter debitur merupakan masalah yang berkaitan dengan watak dan perilaku seseorang baik secara individual maupun dalam komunitas atau lingkungan usahanya. Pejabat analisis dalam melakukan penilaian karakter debitur perlu memperhatikan terutama sifat-sifat sebagai berikut: kejujuran, ketulusan,kecerdasan,kesehatan,kebiasaan-kebiasaan,temperamental. Informasi lain yang juga patut untuk diketahui adalah apakah calon debitur tersebut masuk dalam daftar hitam atau tidak. Pada prinsipnya penilaian karakter debitur ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana niat baik dan kemauan debitur dalam melunasi kewajibannya ( *willingness to pay* ) sesuai dengan yang disepakati dalam perjanjian kredit.

Menurut Penelitian Nurul Fitria dalam judul penelitian :

“ANALISIS KEBIJAKAN PEMBERIAN KREDIT DAN PENGARUH NON PERFORMING LOAN TERHADAP LOAN TO DEPOSIT RATIO PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK CABANG RANTAU, ACEH TAMIANG ( PERIODE 2007-2011 ) “ Bahwa hal - hal yang perlu diperhatikan dalam penelitian Character sebagai berikut :

- (a) Meneliti riwayat hidup calon nasabah,

- (b) Meneliti reputasi calon debitur tersebut di lingkungan usahanya,
- (c) Melakukan bank to bank information, mencari informasi dari bank kebank lain tentang calon debitur,
- (d) Mencari informasi kepada asosiasi-asosiasi usaha di mana calon debitur berada,
- (e) Mencari informasi apakah calon debitur suka berjudi,
- (f) Mencari informasi apakah calon debitur suka berfoya – foya

Menurut Sanoesi dalam tulisannya “ Analisa karakter adalah Salah Satu Alat Manajemen Pemberian Kredit “ bahwa Character calon debitur dapat dilihat dari dua aspek yaitu:

### 1. Aspek Internal

Aspek internal meliputi hal – hal yang berkaitan langsung dengan kepribadian calon debitur seperti faktor keturunan calon debitur; latar belakang pendidikan dan faktor daftar riwayat hidup calon debitur.

Contoh:A merupakan calon debitur yang berasal dari keturunan suku Batak cenderung akan memiliki karakter/watak yang keras, emosional dan tempramen.

### 2. Aspek Eksternal

Pada umumnya aspek eksternal adalah hal-hal yang muncul dari luar diri calon debitur dan bisa mempengaruhi perubahan sifat dan character calon debitur. Adapun aspek eksternal antara lain faktor lingkungan baik itu lingkungan kehidupan sosial, lingkungan pekerjaan maupun lingkungan pergaulan. Sebagai contoh;A adalah seorang pria dewasa yang telah menikah dan memiliki dua orang anak. A seorang yang aktif dalam kegiatan beragama. Maka indikasi awal yang dapat dilihat adalah bahwa A orang yang sholeh dan dapat dipercaya

Adapun tujuan pemilihan character dalam memberikan kredit adalah untuk meminimalisir terjadinya risiko kredit yang kemungkinan akan muncul pada saat kredit sedang berjalan. Hal ini dapat dilihat dari contoh apabila seorang debitur dengan usaha yang lancar dan memiliki kemampuan untuk membayar; namun tidak memiliki itikad yang baik maka akan menimbulkan permasalahan bagi pihak bank di kemudian hari seperti timbulnya kredit

bermasalah.

Manfaat dari penilaian character untuk mengetahui sejauh mana tingkat kejujuran dan integritas serta tekad baik yaitu kemauan untuk memenuhi kewajiban-kewajibannya calon debitur. Oleh karena itu pemilihan character yang baik dan tepat merupakan salah satu indikasi untuk menentukan baik tidaknya kredit tersebut kelak.

3. Sarana Yang Digunakan Untuk Menilai Character Calon Debitur Sarana merupakan alat yang dapat digunakan untuk memperoleh gambaran tentang character calon debitur yang dapat ditempuh dengan cara sebagai berikut:

#### a. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses untuk memperoleh informasi /data melalui percakapan langsung dengan seseorang atau lebih untuk tujuan tertentu. Adapun wawancaranya meliputi:

- Merumuskan masalah apa yang akan diwawancarai
- Persiapan fisik, persiapan data/ tentang masalah pokok yang akan ditanyakan dalam wawancara, siapa yang akan diwawancarai, tempat wawancara, dalam wawancara kita perhatikan adat kebiasaan setempat, ketepatan waktu.
- Pelaksanan wawancara, dalam hal ini ada beberapa hal yang kita perhatikan meliputi: harus tepat waktu, lama wawancara, pertanyaan-pertanyaan wawancara harus relevan dan tidak menyimpang dari tujuan.

Wawancara sebaiknya dilakukan dengan cara yang santai dan tidak terlalu kaku (informal) hal ini ditujukan agar calon debitur menjadi nyaman dengan begitu maka jawaban yang diberikan adalah yang sebenarnya. Untuk mendapat jawaban yang sebenarnya dari calon debitur maka petugas bank harus memberikan pertanyaan yang bersifat terbuka dengan tujuan agar calon debitur dapat memberikan jawaban yang diinginkan oleh petugas bank.

Dengan melakukan wawancara kita dapat dengan mudah mengetahui character calon debitur yang dilihat dari:

#### ▪ Ketulusan

Dari hasil wawancara dapat dilihat dari ketulusan calon debitur tulus dan benar dalam menjawab setiap pertanyaan yang diberikan oleh pihak Bank, terlihat dari

jawaban yang diberikan tidak mengada-ngada, tidak berpura-pura, tidak mencari alasan atau memutar balik fakta.

- **Kerendahan Hati**

Kerendahan hati terlihat dari calon debitur menjawab dengan sebenarnya tujuan penggunaan kartu kredit.

- **Keterbukaan**

Calon debitur akan dengan terus terang menginformasikan apa yang menjadi kebutuhan dan keterbatasan dalam menjalankan usaha.

- **Bertanggung Jawab**

Dari hasil jawaban tercermin sikap calon debitur dalam menjawab seluruh pertanyaan apabila terjadi tunggakan kredit dikemudian hari

- **Empati**

Calon debitur turut merasakan apa yang petugas bank rasakan jika berkaitan dengan pembelian kredit.

## **B. Check On The Spot**

Tahap selanjutnya yang dilakukan adalah meninjau langsung ke lokasi (check on the spot). Dimana lokasi tempat tinggal calon debitur, maupun lokasi usaha dan lokasi agunan. Hal ini dilakukan untuk melihat kebenaran dari apa yang dikatakan oleh calon debitur pada saat wawancara sebelumnya. Untuk agunan diperlukan COS ( Check On the Spot ) agar terdapat kesesuaian antara surat yang diagunkan dengan fisik agunan.

## **C. Melakukan BI Checking**

*BI checking* dilakukan untuk melihat reputasi pinjaman calon debitur yang pernah ada apakah dalam keadaan lancar atau bermasalah. BI checking dapat dilihat dari 2 (dua) segi yakni:

- \* **Internal**

Yakni dengan melihat data pinjaman nasabah dari menu PAPI atau menanyakan langsung ke cabang/capem yang terdekat dengan lokasi domisili atau lokasi usaha debitur.

- \* **Eksternal**

Untuk melihat reputasi pinjaman calon debitur

dari segi eksternal maka diperlukan data SID (Sistem Informasi debitur) yang didapat dari Bank Indonesia.

## **2.1.3 Pengaruh 5 C Terhadap Kualitas Kredit**

### **1. Character**

Menurut ( Kashmir 2002:104 ) dalam penelitian Sulistiowati ( 2009 ) mengungkapkan bahwa karakter merupakan keyakinan bahwa sifat atau watak dari debitur benar – benar bisa dipercaya. Hal ini tercermin dari latar belakang nasabah, baik latar belakang pekerjaan maupun yang bersifat pribadi. Ini merupakan ukuran kemauan untuk membayar dan karakter ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kolektibilitas kredit nasabah.

### **2. Capacity**

Setelah aspek watak maka faktor berikutnya yang sangat penting dalam analisis kredit adalah faktor kemampuan, jika tujuan analisis watak adalah untuk mengetahui kesungguhan nasabah melunasi hutangnya, maka tujuan analisis kemampuan untuk mengukur kemampuan membayar, kemampuan tersebut dapat diuraikan kedalam kemampuan manajerial dan kemampuan finansial kedua kemampuan ini tidak dapat berdiri sendiri karena kemampuan finansial merupakan hasil kerja kemampuan manajerial perusahaan.

Menurut Nurul Fitria bahwa Capacity adalah kemampuan calon debitur dalam menjalankan usahanya guna memperoleh laba yang diharapkan. Penilaian ini berfungsi untuk mengukur kemampuan calon debitur dalam mengembalikan hutangnya secara tepat waktu, dari usaha yang diperolehnya. Prinsip ini untuk melihat kemampuan calon debitur dalam mengembalikan kredit yang diberikan beserta dengan biaya bunganya. Dalam menilai capacity calon debitur dapat dilakukan melalui pendekatan sebagai berikut: (a) Pendekatan historis, yaitu menilai kemampuan yang telah lampau, apakah menunjukkan perkembangan dari waktu ke waktu, Pendekatan finansial, yaitu menilai latar belakang pendidikan para pengurus. Hal ini sangat penting untuk perusahaan-perusahaan yang menghendattinggi dan yang memerlukan profesionalisme tinggi, Pendekatan yuridis, yaitu secara yuridis apakah calon debitur mempunyai kapasitas untuk mewakili badan usaha yang diwakilinya

untuk mengadakan perjanjian kredit dengan bank, Pendekatan managerial, yaitu menilai sejauh mana kemampuan dan keterampilan nasabah melaksanakan fungsi-fungsi manajemen dalam memimpin perusahaan, (e) Pendekatan teknis, yaitu untuk menilai sejauh mana kemampuan calon nasabah dalam mengelola faktor-faktor produk r produksi seperti tenaga kerja, sumber bahan baku, mesin-mesin, administrasi dan keuangan, hubungan industri dan kemampuan Capacity berkaitan dengan kemampuan peminjam mengelola usahanya

Menurut Kasmir ( 2002:104) capacity digunakan melihat kemampuan nasabah yang mengajukan kredit dalam bidang bisnis yang dihubungkan dengan kemampuannya menjalankan usaha. Penilaian ini digunakan untuk melihat kemampuan nasabah mengembalikan kredit yang diberikan.

Menurut Penelitian Maria Morylin dengan judul “PERSEPSI NASABAH TERHADAP PENERAPAN PRINSIP 5C DALAM PENYALURAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) OLEH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK UNIT TOMBATU, MINAHASA TENGGARA”, antara lain:

Capacity (Kapasitas): kemampuan dalam menjalankan usahanya. Pengukuran variabel capacity terbagi tiga yaitu :

- a. Usaha memiliki arus kas yang baik, diukur dengan usaha debitur yang memiliki keuntungan yang baik
  - b. Hutang tidak melebihi asset yang ada pada debitur, diukur dengan jumlah pinjaman yang anda ajukan debitur kepada kreditur tidak melebihi jumlah seluruh asset yang anda miliki
  - c. Produk yang dihasilkan memiliki pemasaran yang baik, diukur dengan proses pemasaran produk usaha berjalan dengan baik, tidak ada halangan
- Menurut Affandi ( 2010 ) indikatornya meliputi:
- a. Pendapatan usaha calon debitur
  - b. Kemampuan calon debitur dalam membayar angsuran
  - c. Kemampuan calon debitur dalam menyelesaikan kredit tepat waktu

### 3. Capital

Modal sendiri ( ekuitas ) merupakan hak pemilik dalam perusahaan yaitu selisih antara aktiva dengan kewajiban yang ada. Pada dasarnya modal berasal dari

investasi pemilik ditambah dengan hasil usaha perusahaan. Analisis modal ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan individual atau perusahaan dalam memikul beban pembiayaan yang dibutuhkan dan kemampuan dalam menanggung beban resiko yang mungkin dialami sebuah perusahaan.

Menurut Hasibuan ( 2005 ) bahwa capital berpengaruh besar bagi pihak manajemen dalam menerapkan keputusan kebijakan pemberian kredit. Semakin nasabah tersebut mampu memenuhi persyaratan dalam pemenuhan kecukupan modal, maka kemampuan nasabah untuk mengembalikan kredit semakin besar.

Menurut Affandi ( 2010 ) indikatornya meliputi :

- a. Sumber penghasilan tetap calon debitur
- b. Calon debitur memiliki bidang usaha lain sebagai sumber penghasilan
- c. Calon debitur memiliki tabungan atau simpanan di Bank

### 4. Collateral

Unsur lain yang perlu mendapatkan perhatian dalam analisis kredit adalah collateral ( agunan ) jaminan hendaknya melebihi jumlah kredit yang diberikan . Jaminan juga harus diteliti keabsahan dan kesempurnaannya , sehingga jika terjadi sesuatu masalah maka jaminan yang dititipkan akan dapat dipergunakan secepat mungkin.

Menurut Penelitian Maria Morylin dengan judul “PERSEPSI NASABAH TERHADAP PENERAPAN PRINSIP 5C DALAM PENYALURAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) OLEH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK UNIT TOMBATU, MINAHASA TENGGARA”, antara lain:

Collateral (Jaminan) : jaminan yang memiliki baik bersifat fisik maupun non fisik. yaitu status kepemilikan harta (rumah, kendaraan). Pegukuran variabel collateral dibagi tiga instrumen, yaitu :

- a. Jenis Jaminan debitur Jenis Jaminan debitur, diukur dengan keseluruhan asset yang dijadikan jaminan kepada pihak kreditur bersifat likuid (mudah dicairkan kembali tanpa kerugian)
- b. Nilai jaminan, diukur berdasarkan nilai dari pada jaminan yang berikan kepada kreditur
- c. Keaslian dan kepemilikan barang, diukur dengan jaminan benar-benar milik debitur dan memiliki bukti aslinya

Menurut Munawir (2005) menyatakan bahwa jaminan yang diberikan nasabah kepada pihak bank merupakan tolak ukur bagi pihak manajemen dalam memutuskan untuk memberikan kredit.

Indikator Collateral meliputi :

- a. Nilai jual jaminan melebihi plafon kredit
- b. Jaminan bersifat fisik
- c. Kepemilikan barang jaminan dan keaslian dokumen

## 5. Condition of Economy

Dalam menilai kredit hendaknya juga dinilai kondisi economy sosial dan politik yang ada sekarang dan prediksi untuk dimasa yang akan datang. Penilaian kondisi atau prospek yang baik, sehingga kemungkinan kredit tersebut bermasalah relatif kecil.

Dalam menilai kredit hendaknya juga dinilai kondisi ekonomi sekarang dan kemungkinan untuk dimasa yang akan datang sesuai sektor masing-masing bidang usaha yang dibiayai hendaknya memiliki prospek yang baik sehingga kemungkinan terjadi kredit bermasalah relatif kecil (Kasmir, 2002:105). Menurut Penelitian Maria Morylin dengan judul "Persepsi Nasabah Terhadap Penerapan Prinsip 5C Dalam Penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) Oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), TBK Unit Tombatu, Minahasa Tenggara

Condition Of Economy (Kondisi) : melihat kondisi keuangan sekarang maupun masa yang akan datang yang dikaitkan dengan prospek usaha dan volume penjualan. kondisi perekonomian mempengaruhi kemampuan debitur untuk membayar kembali kewajiban. Pengukuran variabel condition di bagi tiga, yaitu:

- a. Lokasi usaha debitur, diukur dengan letak lokasi usaha yang tidak terletak pada daerah yang rawan bencana.
- b. Usaha debitur sesuai dengan kebutuhan, diukur dengan usaha yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sekitar .
- c. Usaha debitur diterima dan menguasai pasar sekitar, diukur dengan usaha yang diterima oleh masyarakat sekitar dan dapat menguasai pasar dalam persaingan dengan yang lain.

Menurut Affandi ( 2010 ) indikator meliputi:

- a. Prospek pengembangan bisnis calon debitur
- b. Calon debitur masih bisa memenuhi kewajiban

hutangnya dengan semua hutang yang masih menjadi kewajibannya saat ini.

- c. Kondisi financial calon debitur cukup untuk menopang kewajiban hutang baru

## 2.14 Undang – undang Bank Indonesia dalam dokumen pemberian kartu kredit

Menurut surat edaran Bank Indonesia No.14 / 17 DASP perihal perubahan atas surat Edaran Bank Indonesia nomor 11/10 DASP perihal penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran kartu kredit penerbit kartu kredit diwajibkan menerapkan manajemen risiko kredit yaitu:

1. Batas minimum usia calon pemegang kartu kredit
2. Kartu kredit utama adalah 21 ( dua puluh satu tahun ) atau telah kawin
3. Kartu kredit tambahan adalah 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin
4. Batas minimum pendapatan calon pemegang kartu kredit adalah Rp.3.000.000 ( Tiga Juta rupiah ) tiap bulan.
5. Batas minimum plafon kredit yang dapat diberikan kepada pemegang kartu kredit secara kumulatif kepada 1 ( satu ) pemegang kartu kredit adalah 2 ( dua ) penerbit kartu kredit.
6. Persentase minimum pembayaran oleh pemegang kartu kredit paling kurang besar 10% dari total tagihan pembatasan pada huruf b dan c tidak berlaku bagi pemegang kartu kredit yang memiliki pendapatan diatas Rp.10.000.000 tiap bulan. Penerbit kartu kredit diwajibkan melakukan beberapa hal seperti dibawah ini yaitu:
  - a. Pengkinian Data kartu kredit
  - b. Penyesuaian plafon kredit dan jumlah penerbit kartu kredit yang mampu memberikan kartu kredit terhadap pemegang kartu kredit yang memiliki pendapatan tiap bulan Rp.3.000.000 sampai dengan Rp.10.000.000
  - c. Pengakhiran dan /penutupan kartu kredit bagi pemegang kartu kredit yang memiliki pendapatan dibawah Rp.3.000.000 untuk pelaksanaan dan penyelesaian ketentuan ini, penerbit kartu kredit diberikan tenggang waktu selama 2 tahun terhitung sejak Januari 2013

- d. Melakukan analisa 5 C seorang nasabah calon pemegang kartu kredit. Untuk setiap peraturan - peraturan terkait dengan pemberian kartu kredit yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia sudah sangat relevan apabila setiap calon debitur yang melakukan pengajuan kartu kredit wajib memenuhi persyaratan tersebut untuk mengurangi kegagalan dalam pembayaran kartu kredit. Seluruh petugas Bank atau pihak analis kartu kredit diwajibkan cermat atau tegas dalam persyaratan tersebut.

### 2.15 Kajian Empiris

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Musri Mahasiswa Universitas Islam Riau dalam penelitiannya yang berjudul “Strategi Memanage Risiko Kartu Kredit pada PT.Bank Riau Cabang Dumai”. Berdasarkan penelitiannya menginformasikan bahwa penggunaan kartu kredit di Indonesia dapat dikatakan masih relatif baru namun sudah sangat luas dan penggunaan kartu kredit ini telah dilakukan sejak memasuki decade 1988. Bisnis kartu kredit digolongkan sebagai kelompok usaha jasa pembiayaan berdasarkan keputusan menteri Keuangan no. 1251/KMK013/1988 tanggal 20 Desember 1988. Citibank ( merger dengan bank Danamon )dapat dikatakan sebagai bank yang cukup berperan dalam memelopori pengembangan atau pemasyarakatan penggunaan kartu kredit di Indonesia dengan menerbitkan Visa dan Mastercard

Adapun rumusan masalahnya adalah;

1. Bagaimana prosedur pemberian kartu kredit di PT.Bank Riau Cabanag Dumai.
2. Bagaimana strategi memanage risiko kartu kredit yang bermasalah di PT.bank Riau cabang Dumai.

Pada Bab II Penulis melampirkan Sejarah ingkat PT.Bank Riau Cabang Dumai sera melampirkan struktur organisasi PT.Bank Riau. Dan didalam Bab III Penulis menerangkan tentang defenisi kartu kredit, Macam – macam kartu kredit , pihak – pihak yang terlibat dalam kartu kredit, fungsi dan perjanjian pemegang kartu kredit.

Penulis sebelumnya mendapatkan data bahwa masih adanya kartu kredit yang bermasalah pada tahun 2006 – 2010, dimana pada tahun 2006 ada 3 nasabah, 2007 ada 1 nasabah, tahun 2009 ada 1 nasabah dan tahun 2010 sampai bulan Oktober menemukan ada 1 nasabah

yang bermasalah dalam pembayaran. Hasil penelitian menemukan adapun faktor – faktor penyebab kegagalan dalam pembayaran tersebut dikarenakan beberapa faktor yaitu:

1. Pemilik kartu kredit pindah tugas
2. Dipecat dari tempat pekerjaan
3. Tidak mempunyai kemampuan lagi dalam melakukan pembayaran
4. Tidak ingin membayar
5. Malas atau mengulur – ulur waktu
6. Meninggal dunia

Melihat adanya faktor tersebut PT. Bank Riau melakukan strategi, yaitu:

1. Benar benar mengadakan seleksi kepada calon nasabah kartu kredit sebelum mencairkan kartu kredit
2. Apakah calon nasabah tersebut tergolong nasabah yang pernah melakukan tunggakan di bank lain
3. Melakukan sistem informasi debitur

Adapun perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu bahwa *performance* kualitas kredit calon debitur tergantung dari kapasitas yang dimiliki oleh nasabah sehingga Bank lebih ketat dalam menyeleksi kapasitas calon debitur dan penelitian saat ini bertujuan untuk mengetahui pengelolaan risiko atas Bank BCA terhadap penggunaan kartu kredit.

### 2.16 Proses Pemberian Kredit

Proses pemberian kredit merupakan suatu cara untuk mengatur tahapan atau langkah-langkah dalam mendapatkan data-data dari calon debitur yang diperlukan dalam pemberian fasilitas kredit. Sebelum menerima pengajuan kredit dari debitur, para kreditur harus berusaha mengumpulkan data debitur, baik melalui data langsung dari debitur sendiri maupun yang diperoleh melalui wawancara dengan berbagai pihak, dan investigasi terhadap aspek-aspek penunjang lainnya.

Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan dalam melakukan analisis kredit menurut Muljono (1990:120) adalah:

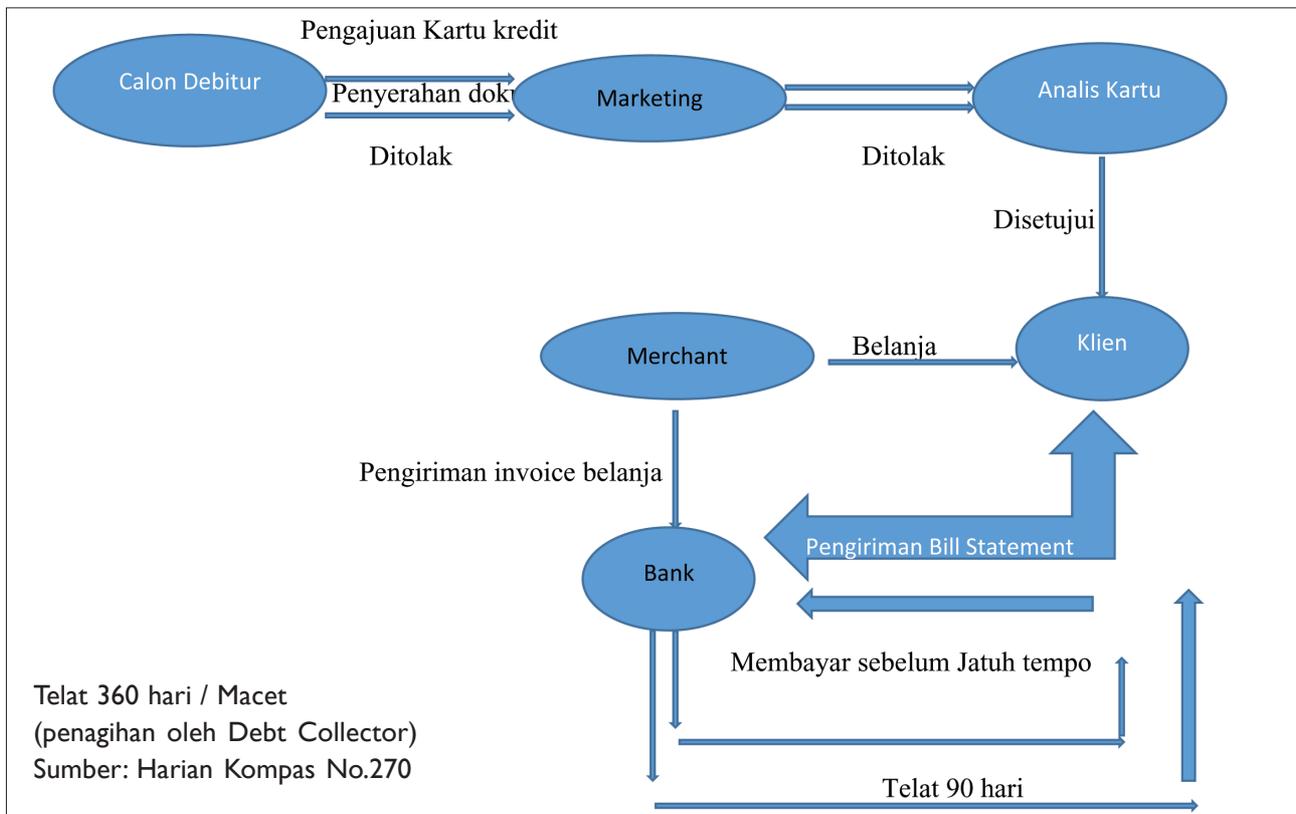
- I. Pemilihan pendekatan (approach) yang akan dipakai dalam melakukan analisa kredit itu sendiri.
  - a. Pendekatan yang pertama yaitu pendekatan jaminan (collateral approach) Pendekatan ini akan dilakukan sebagai dasar dalam menganalisa kredit yaitu kredit akan diberikan apabila

- calon debitur mempunyai jaminan memadai baik ditinjau dari nilai ekonomi ataupun dari uang (kredit) yang akan dilepaskan oleh pihak bank kepada calon debitur.
- b. Pendekatan yang kedua adalah pendekatan karakter (*character approach*). Pendekatan ini merupakan proses pemberian kredit berdasarkan atas kepercayaan terhadap reputasi karakter bisnis dari calon debiturnya. Pendekatan ini akan sangat tepat dilakukan oleh pihak bank apabila bank yang bersangkutan telah mengenal dengan baik reputasi karakter dari calon debiturnya
  - c. Bentuk pendekatan yang ketiga yaitu, mendasarkan diri dari kemampuan pelunasan atas kredit yang diberikan (*repayment approach*). Pada pendekatan ini penilaian kemampuan pelunasan tersebut tidak terbatas pada sumber-sumber dana yang diciptakan oleh kegiatan usaha nasabahnya untuk melunasi kreditnya. Tetapi dapat juga sumber dana untuk pelunasan kredit diambil dari sumber dana dari pihak ketiga lainnya atau dari likuiditas barang-barang jaminan, yang disahkan oleh pihak nasabah. Pendekatan ini dapat menekan adanya kredit tidak tertagih, karena pihak bank telah benar-benar memperhitungkan kemampuan pelunasan para calon debiturnya.
  - d. Pendekatan yang keempat, yaitu atas dasar tingkat keterlaksanaan proyek usaha calon debitur (*feasibility approach*). Pada pendekatan ini pemberian kredit didasarkan pada sejauh mana proyek usaha calon debitur tersebut dapat melunasi semua kewajiban-kewajibannya dengan sumber-sumber dana yang dapat dihipunkan oleh suatu usaha yang dilaksanakannya.
  - e. Pendekatan selanjutnya yaitu pemberian kredit sebagai bank pembangunan (*development approach*) Pemberian kredit yang mendasarkan diri sebagai bank pembangunan telah meletakkan fungsi bank sebagai “*agen of Development*” dari suatu system perekonomian. Dalam pendekatan ini para analis mempunyai tugas yang berat karena tidak hanya bertugas untuk menilai feasibilitas suatu proyek saja tapi juga harus memperhitungkan fungsinya dalam pembangunan sistem tidak hanya bertugas untuk menilai feasibilitas suatu proyek saja tapi juga harus memperhitungkan fungsinya dalam pembangunan sistem perekonomian yang telah digariskan oleh penguasa moneter.
2. Tahapan kedua dari proses analisa kredit yaitu dalam pengumpulan informasi yang diperlukan. Setelah pendekatan yang akan digunakan dalam analisa itu dapat dirumuskan, maka analis segera harus mendapatkan teknik-teknik analisa yang akan dipakai maupun lain-lain sarana yang diperlukan serta action program yang lainnya. Penetapan titik kritis dari proyek yang akan dibiayai dengan kredit. Proses analisa harus dimulai dari titik kritis dari proyek yang akan dibiayai dengan kredit. Titik kritis (*critical point*) akan dapat diketahui dari faktor produksi yang paling menentukan terhadap keberhasilan proyek yang bersangkutan.
- Setelah titik kritis ini dapat diketahui maka baru dilanjutkan dengan analisa-analisa lainnya yang paling relevan dengan faktor produksi yang dianggap sebagai titik kritis tersebut. Sudah tentu dalam menentukan *critical point* dari proyek rencana usaha, seorang analisa kredit harus mempunyai wawasan bisnis yang luas, serta mempunyai pengetahuan yang cukup tentang seluk beluk usaha yang dianalisanya.

## 2.17 Kerangka Konseptual

Bagaimana persepsi nasabah terhadap penerapan prinsip 5C ( *Character, Capacity, Capital, Colateral dan Condition Of Economy* ) dalam penyaluran kredit usaha rakyat (KUR) oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tombatu. Adapun manfaatnya yaitu Manfaat penelitian ini adalah dapat mengetahui persepsi nasabah terhadap penerapan prinsip 5C dalam penyaluran kredit usaha rakyat oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tombatu (Persero) Tbk dan menambah wawasan tentang kredit maupun prinsip-prinsip kredit terutama dalam kredit usaha rakyat. Perbedaan penelitian dengan penelitian yang dilakukan saat ini adalah jumlah responden sedangkan persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pengukuran menggunakan pengukuran skala likert dan hasil penelitian menyatakan bahwa *capacity* sangat baik dalam penerapan 5 C.

## 2.18 Pemetaan Masalah Prosedur Pengajuan Kartu Kredit



Gambar 2.1

Nasabah mengajukan aplikasi permohonan menjadi card holder, penerbit kartu ( Bank ) menilai permohonan tersebut apakah memenuhi syarat –syarat yang ditentukan, apabila permohonan disetujui penerbit kartu / Bank menerbitkan kartu kredit atas nama pemegang kartu kredit, Pemegang kartu kredit sudah dapat menggunakan kartu kredit di Merchant yang bekerjasama dengan bank penerbit kartu kredit , pemegang melakukan transaksi jual – beli dengan merchant, pihak merchant wajib memeriksa kartu kredit tersebut, apabila lulus maka merchant memberikan barang yang diinginkan pembeli, merchant akan menagih kepada penerbit kartu kredit / Bank dalam jangka 15 hari kelender sejak transaksi terjadi.

Penerbit akan memberikan tagihan kepada pemegang kartu kredit pada tanggal tertentu setiap bulannya, pemegang kartu mencocokkan tagian dan membayar sebelum jatuh tempo. Apabila pembayaran belum dilakukan setelah melebihi jatuh tempo maka

pemegang kartu kredit akan di hubungi pihak bank, apabila pembayaran belum di lakukan melebihi 90 hari nasaba dalam pemantauan pihak bank, apabila melebihi 180 hari nasabah masuk dalam kategori pengawasan, sampai dengan 360 hari dikategorikan pembayaran macet. ( Dewi Indriastuti, Gesek Berarti Hutang,Harian Kompas No 270, tahun ke-46:hal.17).

## III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Analisis Kuantitatif

Pada penelitian kuantitatif, kegiatan analisis data meliputi pengolahan dan penyajian data, melakukan penghitungan untuk mendeskripsikan data dan melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Penyajian data dan analisis data melalui data yang terkumpul dari lapangan bisa disajikan dalam bentuk table, grafik maupun diagram. Tujuan akhir yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif adalah menguji teori, memba-

ngun fakta, menunjukkan hubungan dan pengaruh serta perbandingan antar variable, memberikan deskripsi statistik, menaksir dan meramalkan hasilnya.

### 3.1 Lokasi Dan Obyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bank BCA Wisma Asia II yang berlokasi di Jl. Brigjen Katamso Slipi, Palmerah. Obyek penelitian adalah yang berkaitan dengan “ **Analisis Risiko 5 C Terhadap Kinerja Kartu Kredit BCA**”

### 3.2 Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah desain kausal yaitu untuk menganalisis hubungan – hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya ( Umar, 2001:63).

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan *survey* seperti kuesioner Yaitu instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data dengan cara menyusun format pertanyaan yang telah didesain sedemikian rupa untuk mempermudah analisis sesuai dengan tujuan penelitian ( Rangkuti 2002:83).

### 3.3 Populasi Dan Sampel

#### 1. Populasi

Menurut Nazir (1988:325) Populasi adalah kumpulan dari individu dengan kualitas dan ciri – ciri yang telah ditetapkan. Adapun populasi yang diambil pada penelitian ini adalah karyawan BCA Wisma Asia II menangani kredit nasabah pada tahun 2016 sebanyak 55 karyawan menurut website BCA [www.bca.co.id](http://www.bca.co.id) dan pengambilan sample pada penelitian ini adalah metode random sampling dan berdasarkan metode tersebut peneliti mengambil 15 sampel dari 55 karyawan yang menangani kredit.

#### 2. Sampel

Menurut Nazir ( 1988:325) Sampel adalah bagian dari populasi, karena jumlah karyawan di BCA Wisma Asia II terbatas maka menurut Sugiyono ( 2009:118) bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pendapat lain mengatakan bahwa sampel adalah suatu bagian populasi tertentu yang menjadi perhatian ( Suharyadi,2008:12).

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperlukan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah:

#### 3.4.1 Kuesioner

Kuesioner Yaitu instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data dengan cara menyusun format pertanyaan yang telah didesain sedemikian rupa untuk mempermudah analisis sesuai dengan tujuan penelitian (Rangkuti 2002:83)

#### 3.4.2 Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Adalah penelitian yang merupakan dasar atau landasan yang digunakan dalam penelitian lapangan dan dan untuk mendapatkan data pendukung yang berhubungan dengan kredit ( Rangkuti, 2002:83).

### 3.5 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian seperti melalui pemberian kuesioner kepada responden yang menangani kartu kredit dan mampu mempertanggungjawabkan.

Data Sekunder yaitu data yang sudah dioleh seperti data dari buku – buku dan kepustakaan lainnya yang mendukung pembahasan yang dilakukan.

## IV PEMBAHASAN

BAB IV sebagai bab analisis data hasil penelitian, dimaksud untuk mengetahui hipotesis – hipotesis yang telah dirumuskan pada BAB I yaitu ada tidaknya pengaruh 5 C ( character, capacity, capital, collateral dan condition of economy ) terhadap gagal bayar kartu kredit pada bank BCA Wisma Asia II Slipi. Untuk mengetahui hal tersebut , peneliti menggunakan analisis komparatif dua sample berkolerasi. Uji ini digunakan untuk mengetahui factor yang paling mempengaruhi gagal bayar kartu kredit.

Dalam penelitian ini, peneliti akan mengelola data dari hasil kuesioner yang telah disebar. Sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah para agent kartu kredit HaloBCA yang menangani dan menguasai produk kartu kredit dan juga para analis kartu kredit BCA.

Penyebaran kuesioner penelitian ini dimulai sejak Januari 2018 hingga April 2018.

Penyebaran dilakukan dengan menggunakan media web email dengan tujuan agar mempermudah pengisian dan pengembalian kuesioner tersebut. Terdapat 20 kuesioner yang disebarluaskan melalui email, dan dapat dilihat hasilnya dari kuesioner yang kembali dan telah diisi lengkap sesuai dengan kriteria ada sebanyak 15, dengan demikian peneliti memutuskan untuk mengurangi data penelitian dengan cara menggunakan 15 data kuesioner dalam proses pengolahan data.

## 4.2 Data Statistik Deskriptif

Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian yakni bagian karakteristik identitas responden dan daftar pernyataan – pernyataan yang dapat mewakili variabel – variabel yang akan diuji. Dibagian karakteristik identitas responden peneliti akan mengisi data pribadi seperti jenis kelamin dan karakteristik jenis kelamin responden secara rinci akan disajikan dalam table 4.1

Tabel 4.1

### Karakteristik Responden

Keterangan	Kriteria	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Pria Wanita	4 11	20% 55%
	Jumlah	15	75%

Sumber: Penelitian Nurul Fitria:2007

## 4.3 Hasil Penelitian

### 4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian

Untuk menerangkan tanggapan responden terhadap variabel penelitian maka dilakukan analisis terhadap jawaban dari responden yang berkaitan dengan pernyataan yang ada. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai pernyataan yang berasal dari variabel Character, Capacity, Capital, Collateral dan Condition Of Economy maka penulis akan mendeskripsikan masing-masing item pernyataan secara terpisah dan dari analisis tersebut dapat diketahui berapa banyak responden yang memilih alternatif jawaban tertentu dan akan diperoleh nilai rata – rata tertinggi hingga terendah.

Untuk menerangkan tanggapan responden terhadap variabel penelitian, dilakukan analisis terhadap

jawaban yang diberikan berkaitan dengan pernyataan yang ada. Pernyataan terdiri dari Character 8 item, Capacity 6 item, Capital 9 item, Collateral 9 item dan Condition Of Economy 7 Item, dan analisis tersebut dapat diketahui berapa rata – rata keseluruhan.

Penentuan kelas atas pernyataan responden terhadap variabel penelitian adalah sebagai berikut:

- Nilai terendah = 1
- Nilai tertinggi = 5
- Interval kelas =  $(5-1) / 5 = 0,8$

Sehingga sebaran kelasnya menjadi

4,21 – 5 = Sangat Tinggi

3,41 – 4,20 = Tinggi

2,61 – 3,40 = Cukup tinggi

1,81 – 2,60 = Rendah

1,00 – 1,80 = Sangat rendah

### 4.3.2 Mengukur 5 C Dan Kinerja Kartu Kredit

#### 4.3.2.1 Mengukur Character Dan Kinerja Kartu Kredit

Pernyataan Character memiliki 8 item pernyataan dengan lima pilihan jawaban. Hasil persepsi responden terhadap item pernyataan variabel Character dapat dilihat pada table 4.2 berikut

Tabel 4.2

### Mengukur Character dan Kinerja Kartu Kredit

Responden	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	Hasil
1	5	5	5	5	5	4	3	3	4,3
2	5	5	5	4	5	4	4	5	4,6
3	4	4	2	4	4	2	5	4	3,6
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4,1
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	5	4	4	4	4	4,1
7	5	5	4	4	4	4	4	4	4,2
8	4	4	5	4	5	4	4	5	4,3
9	4	4	3	3	4	2	4	4	3,5
10	5	5	5	4	5	4	4	4	4,5
11	5	5	5	5	4	4	3	3	4,2
12	5	5	4	4	4	5	4	5	4,5
13	5	5	4	4	5	5	4	5	4,7
14	4	3	3	3	4	3	3	4	3,3
15	5	5	5	5	3	5	5	5	4,7
	Nilai Rata – Rata								4,17

Sumber: Hasil Kuesioner Peneliti

Berdasarkan table 4.2 nilai total skor rata – rata tanggapan responden

Karyawan BCA Wisma Asia II terhadap 8 pernyataan yang berhubungan dengan Character adalah 4,17 jadi berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan Hubungan variabel Character terhadap performance kualitas kredit kuat dan sebelum proses penyetujuan pemberian kartu kredit pihak Bank harus mengenal karakter calon debitur secara detail dan jelas.

#### 4.3.2.2 Mengukur Collateral Dan Kinerja Kartu Kredit

Pernyataan Collateral memiliki 9 item pernyataan dengan lima pilihan jawaban. Hasil persepsi responden terhadap item pernyataan variable

Collateral dapat dilihat pada table 4.3 berikut.

Tabel 4.3

##### Mengukur Collateral Dan Kinerja Kartu Kredit

Responden	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	Hasil
1	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4
2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4,3
3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4,2
4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4
5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
6	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4,3
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4,1
8	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4,6
9	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4,1
10	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4,3
11	5	5	3	4	4	4	3	4	3	3,8
12	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3,8
13	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4,3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	5	5	5	4	5	3	3	3	4,1
	Nilai Rata – Rata									4,12

Sumber: Hasil Kuesioner Peneliti

Berdasarkan table 4.4 nilai total skor rata – rata tanggapan responden karyawan BCA Wisma Asia II terhadap 9 pernyataan yang berhubungan dengan Collateral adalah 4,12 jadi berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan Hubungan variabel Collateral terhadap performance kualitas kredit tinggi. Artinya dalam pemberian kredit kepada calon debitur perlu meningkatkan collateral calon debitur.

#### 4.3.2.3 Mengukur Capacity Dan Kinerja Kartu Kredit

Pernyataan Capacity memiliki 6 item pernyataan dengan lima pilihan jawaban. Hasil persepsi responden terhadap item pernyataan variable Capacity dapat dilihat pada table 4.4 berikut.

Tabel 4.4

##### Mengukur Capacity Dan Kinerja Kartu Kredit

Reponden	K1	K2	K3	K4	K5	K6	Hasil
1	5	5	5	5	4	5	4,8
2	4	4	3	3	4	3	3,6
3	4	4	4	4	4	5	4,1
4	3	4	4	4	4	3	3,6
5	4	4	4	4	4	4	4
6	5	4	4	4	5	5	4,5
7	5	5	4	4	4	4	4,3
8	4	3	5	4	3	3	3,6
9	4	3	4	4	4	3	3,6
10	4	4	4	3	4	3	3,6
11	3	4	4	5	5	4	4,1
12	4	5	4	4	4	3	4
13	5	5	5	5	5	4	4,8
14	4	4	4	5	5	3	4,1
15	5	3	4	4	4	3	3,8
	Nilai Rata – Rata						3,9

Sumber: Hasil Kuesioner Peneliti

Berdasarkan table 4.4 nilai total skor rata – rata tanggapan responden Karyawan BCA Wisma Asia II terhadap 6 pernyataan yang berhubungan dengan Capacity adalah 3,9 jadi berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan

Hubungan variabel Capacity terhadap kinerja kartu kredit positif.

#### 4.3.2.4 Mengukur Capital Dan Kinerja Kartu Kredit

Pernyataan Capital memiliki 9 item pernyataan dengan lima pilihan jawaban. Hasil persepsi responden terhadap setiap item pernyataan variable Capital dapat dilihat pada table 4.5 berikut.

Tabel 4.5

## Mengukur Capital Dan Kinerja Kartu Kredit

Responden	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	Hasil
1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4,1
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4,4
5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3,7
6	4	5	4	3	5	3	3	4	4	3,8
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4,1
8	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4,1
9	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3,5
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,8
11	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3,3
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,8
13	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4,4
14	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3,7
15	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3,6
	Nilai Rata – Rata									3,9

Sumber: Hasil Kuesioner Peneliti

Berdasarkan table 4.5 nilai total skor rata – rata tanggapan responden karyawan BCA Wisma Asia II terhadap 9 pernyataan yang berhubungan dengan Capital adalah 3,9 jadi berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan Hubungan variabel Capital terhadap *performance* kualitas kredit kuat. Artinya dalam pemberian kredit kepada calon debitur perlu memperhatikan lebih capital calon debitur.

#### 4.3.2.5 Mengukur Condition Of Economy Dan Kinerja Kartu Kredit

Pernyataan Condition Of Economy memiliki 7 item pernyataan dengan lima pilihan jawaban. Hasil persepsi responden karyawan BCA Wisma Asia II terhadap item pernyataan variabel *Condition of Economy* dapat dilihat pada table 4.6 berikut.

Tabel 4.6

## Mengukur Condition Of Economy Dan Kinerja Kartu Kredit

Reponden	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	Has il
1	4	4	4	4	4	5	3	3,7
2	4	4	4	4	4	3	3	3,8
3	3	4	4	4	3	3	3	3,4
4	4	4	4	4	4	3	3	3,7
5	4	4	3	3	3	3	3	3,2
6	4	3	3	3	4	4	5	3,7
7	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	3	3	5	3	3,8
9	4	4	4	3	4	3	3	3,5
10	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	3	3	3,7
12	4	4	4	3	4	4	3	3,7
13	4	4	5	4	4	4	4	4,2
14	3	3	4	4	4	3	3	3,4
15	4	4	3	4	5	4	4	4
	Nilai Rata – Rata							3,72

Sumber: Hasil Penelitian Penulis

Berdasarkan table 4.6 nilai total skor rata – rata tanggapan responden karyawan BCA Wisma Asia II terhadap 7 pernyataan yang berhubungan dengan Condition Of Economy adalah 3,72 jadi berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan Hubungan variabel Condition Of Economy terhadap *performance* kualitas kredit tinggi. Artinya dalam pemberian kredit kepada calon debitur perlu meningkatkan dan memperhatikan secara detail condition Of Economy jangka panjang.

#### 4.3.2.6 Kinerja Kartu Kredit

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap kinerja kartu kredit BCA, dimana ada 6 pertanyaan terhadap kinerja kartu kredit dan hasilnya menyatakan bahwa nilai tanggapan responden terhadap kinerja kartu kredit sebesar 3,5 dan dari hasil ini diartikan perlunya perhatian terhadap kinerja kartu kredit BCA.

**Tabel 4.7**  
Mengukur Kinerja Kartu Kredit

Reponden	K1	K2	K3	K4	K5	K6	Hasil
1	2	4	2	3	3	4	3
2	4	2	4	3	4	5	3,6
3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	4	3,3
5	4	4	4	4	4	4	4
6	5	4	3	3	5	5	4,1
7	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	4	2	4	4	3,5
9	4	4	3	5	4	4	4
10	3	4	3	3	4	4	3,5
11	4	3	4	3	3	3	3,3
12	4	3	4	3	3	4	3,5
13	3	5	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	4	3,1
15	5	5	4	4	4	5	4,5
Nilai Rata – Rata							3,7

Sumber: Hasil Kuesioner Peneliti

#### 4.3.3 Struktur Data

Setelah mengukur setiap variabel dan kinerja kartu kredit maka kita melakukan struktur data dari setiap hasil yang diukur dan mengenai variabel keputusan pemberian kartu kredit dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.8**  
Struktur Data dan Kinerja Kartu Kredit

Responden	K1	K2	K3	K4	K5	K6
1	3	4,3	5	5	4	3,7
2	3,6	4,6	4,1	4,1	4,3	3,8
3	4	3,6	4	4	4,2	3,4
4	3,3	4,1	4,4	4,4	4	3,7
5	4	4	3,7	3,7	4	3,2
6	4,1	4,1	3,8	3,8	4,3	3,7
7	4	4,2	4,1	4,1	4,1	4
8	3,5	4,3	4,1	4,1	4,6	3,8
9	4	3,5	3,5	3,5	3,8	3,5
10	3,5	4,5	3,8	3,8	4,3	4
11	3,3	4,2	3,3	3,3	3,8	3,7
12	3,5	4,5	3,8	3,8	3,8	3,7
13	4	4,7	4,4	4,4	4,3	4,2
14	3,1	3,3	3,7	3,7	4	3,4
15	4,5	4,7	3,6	3,6	4,1	4
Hasil	3,7	4,17	3,9	3,9	4,12	3,7

Sumber: Hasil Kuesioner Peneliti

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa jumlah jawaban responden setuju dan sangat setuju banyak untuk variabel keputusan pemberian kartu kredit adalah indikator – indikator informasi yang berhubungan dengan *character* nasabah yaitu sebanyak 15 responden dengan nilai rata – rata 7,85% hal ini mengindikasikan bahwa *character* yang positif paling berpengaruh terhadap kualitas kredit.

#### 4.4 Analisis Uji Korelasi

Menurut Jonathan Sarwono( 2006:37 )Korelasi adalah “ Teknik analisis yang termasuk dalam salah satu teknik pengukuran asosiasi / hubungan (*measures of association*).

Teknik analisis data dalam penelitian ini digunakan untuk menguji hipotesis asosiatif dengan menggunakan *rank spearman*. *Spearman Rank* ini digunakan untuk mengetahui hubungan bila datanya ordinal .

NILAI	MAKNA
0,00-0,19	Sangat Rendah/Sangat Lemah
0,20-0,39	Rendah/Lemah
0,40-0,59	Sedang
0,60-0,79	Tinggi
0,80-1,0	Kuat
Sumber: Jonathan Sarwono ( 2006:37)	

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis memutuskan untuk menggunakan analisis korelasi spearman untuk mengetahui variable yang paling mempengaruhi kinerja kartu kredit.

#### 4.4 Hasil Korelasi Setiap Variabel Terhadap Kinerja Kartu Kredit

##### 4.5.1 Hasil Korelasi Variabel dengan Kinerja Kartu Kredit

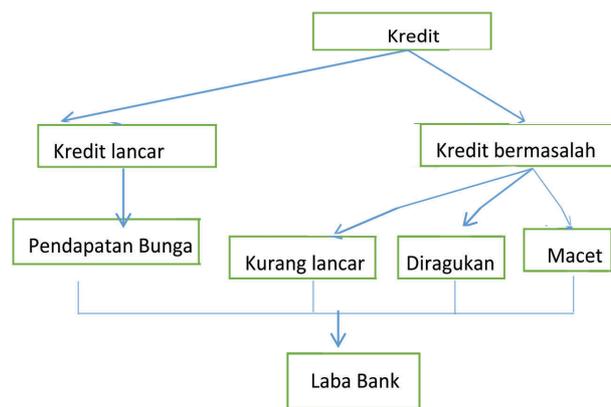
**Tabel 4.9 Hasil Korelasi Rank Spearman**

Correlation		4						
		KINERJAKK	CHARACTER	CAPACITY	CAPITAL	COLLATERAL	CONDITION OF ECONOMY	
Spearman's rho	KINERJAKK	Correlation Coefficient	1000	0,422	0,277	0,277	0,463	-0,084
		Sig. (2-tailed)		0,117	0,317	0,317	0,082	0,766
		N	15	15	15	15	15	15
	CHARACTER	Correlation Coefficient	0,422	1000	0,348	0,348	0,524	0,145
		Sig. (2-tailed)	0,117		0,204	0,204	0,45	0,067
		N	15	15	15	15	15	15
	CAPACITY	Correlation Coefficient	0,277	0,348	1000	1000	0,371	0,377
		Sig. (2-tailed)	0,317	0,204			0,174	0,219
		N	15	15	15	15	15	15
	CAPITAL	Correlation Coefficient	0,277	0,348	1,000	1000	0,371	0,337
		Sig. (2-tailed)	0,317	0,204			0,174	0,219
		N	15	15	15	15	15	15
	COLLATERAL	Correlation Coefficient	0,463	0,524*	0,371	0,371	1,000	0,089
		Sig. (2-tailed)	0,082	0,45	0,174	0,174		0,751
		N	15	15	15	15	15	15
	CONDITION OF ECONOMY	Correlation Coefficient	0,084	0,145	0,337	0,337	0,089	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,766	0,607	0,219	0,219	0,751	
		N	15	15	15	15	15	15

Correlation is significant at the 0.05 (2-tailed).

Sumber: Hasil Korelasi Penelitian

Dari hasil pengolahan data menggunakan spss 21 For Windows (Evaluation Version) diperoleh bahwa variabel yang memiliki korelasi kuat adalah collateral, dengan tingkat signifikan 4,7 kemudian diikuti dengan variabel character dengan tingkat signifikan 4,22 sedangkan tingkat signifikan capital dan capacity adalah sama sebesar 3,17. Dari perhitungan tersebut diartikan bahwa perusahaan ( PT.Bank BCA Tbk ) hendaknya lebih memperhatikan nilai collateral yang diberikan calon peminjam apakah dimana nilai collateral harus diatas dari nilai pinjaman sebelum penyetujuan pemberian kartu kredit dan juga selain collateral pihak Bank hendaknya lebih detail dalam memperoleh atau mengetahui character dari calon pemilik kartu kredit gunanya untuk meminimalisir gagal bayar kartu kredit.

**Bagan I Bagan Kerangka Pemikiran**

Sumber: www.bca.co.id

#### 4.6 Peluang dan Dampak

Dampak terhadap Bank jauh lebih serius karena selain dana yang disalurkan untuk kredit berasal dari masyarakat, kredit macet juga mengakibatkan bank kekurangan dana sehingga mempengaruhi kegiatan usaha bank. Adapun peluang risiko gagal bayar kartu kredit muncul adalah sebagai berikut:

Pada tanggal 30 Juni 2016 menurut laporan bank BCA di [www.bca.co.id](http://www.bca.co.id) tercatat nasabah pemilik kartu kredit sebanyak 2,82 juta dengan nilai transaksi sebesar Rp 43 triliun dan outstanding 9,6 triliun. Berdasarkan data di atas kita dapat mencari peluang gagal bayar kartu kredit artinya yang tidak dilakukan pembayaran adalah sebagai berikut: untuk peluang lancar adalah 100 % sedangkan peluang gagal bayar adalah 1 kali sehingga 1:2,82 juta adalah 0,35% sehingga peluang gagal bayar kartu kredit sebesar 0,35 % dari total 2,82 juta pemilik kartu kredit.

#### 4.7 Risiko yang tidak diinginkan muncul.

Menurut R. Subekti, Hukum Perjanjian, Jakarta, 1970, hal. 50 menyatakan beberapa hal kejadian yang tidak diinginkan pihak Bank BCA muncul seperti:

- **Pembayaran angsuran terlambat dari yang ditentukan dalam perjanjian kredit.**

Apabila pembayaran yang dilakukan oleh nasabah selalu terlambat dari yang ditentukan dapat diklasifikasikan kredit macet dan akan merugikan pihak bank sehingga pihak bank akan memperpanjang angsuran hampir sama dengan jangka waktu kredit. Dalam hal ini jangka waktu angsuran kredit diperpanjang pembayarannya pun misalnya dari 36 kali menjadi 48 kali dan hal ini tentu saja jumlah angsuran pun menjadi mengecil seiring dengan penambahan jumlah angsuran.

- **Pembayaran bunga terlambat dari yang ditentukan dalam perjanjian kredit.**

Kerap sekali nasabah melakukan pembayaran terlambat sehingga bunga akan berbunga dan hal ini sangat merugikan pihak bank sehingga akan dilakukan pembebasan bunga. Dalam pembebasan suku bunga diberikan kepada nasabah dengan pertimbangan nasabah sudah akan mampu lagi membayar kredit tersebut. Akan tetapi, nasabah tetap mempunyai kewajiban untuk membayar pokok pinjamannya.

- **Pembayaran angsuran dan bunga terlambat**

#### **dari yang telah ditentukan dalam perjanjian kredit.**

Nasabah tidak melakukan pembayaran dan angsuran seperti kesepakatan yang telah dijanjikan sesuai dengan perjanjian yang ditetapkan sehingga hal ini akan merugikan pihak bank.

- **Nasabah pemilik kartu kredit meninggal dunia**

Tidak sedikit terjadi kasus debitur yang meninggal dunia saat cicilan kreditnya belum lunas. Akibat, muncul “warisan” berupa utang yang dilengserkan pada keluarga untuk menyelesaikan tanggung jawab kredit tersebut. arisan menurut hukum di Indonesia diartikan sebagai harta kekayaan yang meliputi aset dan passiva/utang. Bila seseorang meninggal dunia maka aset berharga, termasuk dengan utangnya, jatuh haknya kepada ahli waris. Hal ini sesuai dan diatur dalam pasal 833 KUHP

Namun, menurut pasal 1100 KHUP, sisa beban utang ini hanya wajib dibayarkan oleh sang ahli waris yang bersedia menerima warisan secara penuh. Besaran utang yang harus dbayar oleh ahli waris pun disesuaikan dengan harta warisan yang diterima dan di luar dari harta pribadi miliknya.

- **Nasabah melarikan diri**

Hal ini merupakan kasus yang ekstrim. Dalam kasus ini, nasabah langsung meninggalkan alamat tempat tinggal (keberadaannya) secara formal, sesudah memperoleh kredit. Bahkan, nasabah bisa saja menghilang dari kota atau negara tempat ia memperoleh kredit. Tujuannya agar pihak kreditur tidak dapat atau pun kesulitan melacak nasabah tersebut.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

Secara umum penilaian terhadap kredit menggunakan prinsip 5 “C” yaitu *Character, Capacity, Capital, Collateral dan Condition Of Economy* penilaian ini dilakukan guna mengurangi risiko tak terbayarnya tagihan kartu kredit atau mengurangi risiko gagal bayar kartu kredit, berdasarkan hasil penelitian dengan uji korelasi antara variable X dan variable Y ditemukan bahwa *Character, Capacity, Capital, Collateral dan Condition Of Economy* mempunyai pengaruh positif terhadap performance kualitas kredit.

Setelah dilakukannya pembahasan pada bab – bab sebelumnya yaitu penyajian, pengolahan maupun analisa

data untuk membuktikan ada tidaknya hubungan maupun pengaruh yang ditimbulkan antara *Character, Capacity, Capital, Collateral dan Condition Of Economy* terhadap risiko gagal bayar kartu kredit pada Bank BCA Wisma Asia II, pada bab ini penulis akan memberikan kesimpulan dan juga saran yang mungkin berguna untuk mengurangi risiko gagal bayar kartu kredit.

## Kesimpulan

1. Hasil pengujian secara uji korelasi maka *Collateral* mempunyai korelasi yang sangat kuat terhadap kinerja kartu kredit bank BCA Wisma Asia II. Dapat diartikan semakin tinggi nilai *collateral* yang diberikan calon debitur maka tingkat risiko gagal bayar kartu kredit akan semakin kecil.
2. pengaruh signifikan antara *Character* terhadap kinerja kartu kredit sangat kuat hal ini berarti apabila *character* calon debitur positif maka peluang nasabah gagal bayar kartu kredit semakin kecil.
3. korelasi antara *variable capital, capacity* terhadap *performance* kualitas kredit memiliki posisi dan nilai yang sama sebesar 3,17 *Capital* terhadap pengaruh gagal bayar kartu kredit terbukti dan dapat diterima. Hal ini semakin tinggi tingkat kekayaan nasabah maka risiko gagal bayar kartu kredit semakin kecil,
4. Hasil penelitian terbukti menunjukkan pengaruh signifikan antara *condition of economy* terhadap *performance* kualitas kredit atau menyatakan pengaruh antara kedua *variable* tersebut positif, hal ini berarti

semakin baiknya kondisi ekonomi suatu debitur maka risiko gagal bayar kartu kredit semakin kecil.

## SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan maka penulis memberikan saran yang diharapkan dapat dijadikan alternatif pemecahan masalah atau cara mengurangi risiko gagal bayar kartu kredit, maka berikut sarannya:

1. *Collateral* terbukti berpengaruh paling besar terhadap *performance* kualitas kredit, untuk itu hendaknya pihak bank BCA Wisma Asia II lebih serius dalam menilai *collateral* yang diberikan pihak calon debitur, diharuskan nilai *collateral* yang diberikan lebih tinggi dari nilai dana yang diberikan untuk mengurangi peluang risiko gagal bayar kartu kredit.
2. *Character* adalah variabel kedua yang harus diperhatikan. Pihak Bank disarankan lebih detail atau serius dalam mendapatkan informasi tentang kehidupan pribadi nasabah dalam sebuah baik dalam Perusahaan ataupun lingkungan masyarakat, perusahaan tempat nasabah bekerja, besarnya upah yang diterima nasabah setiap bulannya dengan melakukan pengecekan langsung kepada pihak yang terkait di perusahaan tempat nasabah bekerja dan terakhir dilakukan pengecekan tentang sebelum menyetujui pengajuan kartu kredit yang dilakukan calon debitur atau staff bank BCA Wisma Asia II lebih jeli dalam melihat kemampuan pemilik dalam mengelola usahanya atau tempat nasabah bekerja..

## DAFTAR PUSTAKA

- As, Mahmoed. 2002. Melacak Kredit Bermasalah. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Grafik Laporan Tahunan Transaksi Kartu Kredit. 2002. Web. 19 Juni 2018. ([www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)).
- James Lam. 2014. Enterprise Risk Management (Panduan Komprehensif bagi Direksi, Komisaris, dan Profesional Risiko). Jakarta: Ray Indonesia.
- Kasmir, 2008. Manajemen Perbankan, edisi revisi delapan. Penerbit: Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kotler P dan Armstrong G, 2000. Principle of marketing (pursyadin.terjemahan). Prince Hall International Inc. New Jersey.
- Laporan Tahunan Distribusi Kartu Kredit. 2016. Web. 19 Juni 2018. (<https://www.bca.co.id>)
- Mamduh M. Hanafi. 2006. Manajemen Risiko. Yogyakarta: Social Agape Baru.
- Maria Morylin. 2012 "PERSEPSI NASABAH TERHADAP PENERAPAN PRINSIP 5C DALAM PENYALURAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) OLEH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK UNIT TOMBATU, MINAHASA TENGGARA"
- Nurul Fitria. 2007. "ANALISIS KEBIJAKAN PEMBERIAN KREDIT DAN PENGARUH NON PERFORMING LOAN TERHADAP LOANTO DEPOSIT RATIO PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK CABANG RANTAU, ACEH.
- Prof. Dr. Adler Haymans Manurung. 2014. Pengukuran Risiko, Jakarta: PT Adler Manurung Press.
- Soesino Djojosoedarno, 1999. Prinsip-prinsip Manajemen Risiko Dan Asuransi. Jakarta: Salemba Empat.
- Siswanto, Satrohadiwiryo. (2008). Manajemen Tenaga Kerja Indonesia.
- Pendekatan Administrasi dan Operasional. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Santosa. 2009. Risiko Hazard dan Risiko Strategis. Yogyakarta: Graha Ilmu T.
- Sunaryo. 2009. Manajemen Risiko. Jakarta: Salemba Empat.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, 2002. Jakarta:
- Diperbanyak oleh PT Raja Grafindo Persada. Jakarta