

INTISARI

Sebagai lembaga keuangan, bank mengeluarkan kartu kredit sebagai salah satu sistem alat pembayaran yang lebih efisien dan praktis. Masalah yang sering timbul akibat dari pengguna kartu kredit adalah pada saat pembayaran tagihan hutang kartu kredit yang macet pada tanggal jatuh tempo. Pengolahan harus dilakukan secara professional dengan dibantu pengawasan yang ketat guna mengantisipasi kredit macet.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor internal bank dan eksternal bank (debitur) yaitu: prosedur, pengawasan, karakter debitur, kondisi pekerjaan, kemampuan manajerial debitur pada bank umum konvensional di Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan daftar kuesioner kepada responden dalam status debitur bermasalah. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan analisis statistik regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS ver.16.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel Faktor Internal (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kredit bermasalah(Y), variabel Faktor Eksternal (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kredit bermasalah (Y).

Kata Kunci: Kredit bermasalah, Kartu Kredit, Kartu Kredit Bermasalah

ABSTRACT

As a financial institution, banks issue credit cards as one of the more efficient and practical means of payment system. The problem that often arise as a result of credit card users is when the credit card debt bill payment is billed on due date. Processing should be done professionally with the help of strict supervision in anticipation of bad credit.

This study aims to determine the influence of internal factors of banks and external banks (debtor), namely: procedures, supervision, the character of debtors, conditions of employment, the managerial ability of debtors in conventional commercial banks in Surabaya. The method used in this study is to use questionnaires to respondents in the status of troubled debtors. Sampling is done by accidental sampling method. Data were analyzed by using multiple linear regression analysis with SPSS ver.16 program.

The results of the research show that the variable Factor Internal (X1) has a positive and significant effect on problem loans (Y), External Factor (X2) has positive and significant influence on problem loans (Y).

Keywords: Non performing loan (NPL), Credit Card, Problem Credit Card