

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

1. Wanprestasi adalah kelalaian oleh salah satu pihak dalam suatu perjanjian yang sah sehingga tidak dapat memenuhi kewajibannya. Sesuai wawancara yang penulis lakukan dengan Credit Marketing Officer di PT. BCA Finance Surabaya Cabang Klampis, wanprestasi yang sering terjadi di PT. BCA Finance Surabaya Cabang Klampis adalah kredit macet, gagal bayar, dan hilangnya kendaraan. Sedangkan unruk implementasi penyelesaian gagal bayar oleh nasabah kredit mobil di PT. BCA Finance Surabaya Cabang Klampis dilaksanakan melalui jalur non-litigasi yaitu dengan cara negosiasi oleh *department account solution & recovery* yang pelaksanaannya terdiri dari: layanan pengambilan bpkb, layanan reschedule tanggal jatuh tempo, layanan proses over kredit, layanan balik nama dan mutasi bpkb, layanan proses early termination, layanan pembayaran angsuran, layanan perpanjangan stnk, layanan proses klaim asuransi. Pelayanan negosiasi PT. BCA Finance Surabaya Cabang Klampis termasuk dalam kategori negosiasi kepentingan.
2. Kendala gagal bayar oleh nasabah kredit mobil di bca finance surabaya cabang klampis di PT. BCA Finance Surabaya Cabang Klampis itu disebabkan oleh faktor internal (perusahaan) dan faktor eksternal (nasabah), sedangkan solusi gagal bayar oleh nasabah kredit mobil di bca

finance surabaya cabang klampis di PT. BCA Finance Surabaya Cabang Klampis yaitu dengan analisis kredit yang bertujuan untuk mengetahui kemampuan dan kelayakan dari nasabah yang ingin melaksanakan kredit mobil. Sedangkan upaya BCA Finance Surabaya Cabang Klampis dalam mengidentifikasi kendala-kendala serta mencari solusi adanya gagal bayar nasabah kredit mobil yaitu memiliki enam tahapan yang dimulai dari pemberian persetujuan atau penolakan kredit; melakukan tugas dengan jujur, obyektif, teliti; menyesuaikan kredit dengan ketentuan dan prinsip; yakin terhadap kredit yang akan diberikan; pemantauan kredit; kunjungan *department Account solution & recovery* kepada nasabah kredit.

#### **4.2 Saran**

1. Penyelesaian nasabah kredit mobil yang melakukan gagal bayar di PT. BCA Finance Surabaya Cabang Klampis seharusnya menggunakan penyelesaian secara litigasi juga. Penyelesaian secara litigasi berguna untuk mengatasi nasabah kredit mobil yang kemudian mengatas namakan kendaraan dan berakhir kepada hilangnya kendaraan sebelum pelunasan angsuran. Hilangnya kendaraan yang kemudian menyebabkan kerugian bagi PT. BCA Finance Surabaya Cabang Klampis merupakan tindak kriminal, karena pembayaran angsuran masih tanggung jawab nasabah kredit mobil. Sudah seharusnya hal seperti itu, diajukan gugatan ke pengadilan agar nasabah tersebut jera dan tidak mengulangi tindakan kriminal tersebut.

2. Analisa kredit yang dilakukan oleh PT. BCA Finance Surabaya Cabang Klampis harus lebih teliti untuk menghindari nasabah yang beritikad buruk dan menyebabkan gagal bayar. Begitu juga dengan *Credit Marketing Officer* yang ada di PT. BCA Finance Surabaya Cabang Klampis harus membangun relasi yang bagus dengan nasabah yang akan melaksanakan kredit mobil untuk mendapatkan informasi secara mendalam mengenai kelayakan nasabah untuk mendapatkan pembiayaan kredit dari PT. BCA Finance Surabaya Cabang Klampis.