

Daftar Pustaka

Buku

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed., annotated). SAGE Publications.
- Hariyani, Iswi. (2008). *Hapus Buku & Hapus Tagih*. Surabaya: PT. Bina Ilmu Offset.
- Karyaningsih, P. D. (2018). *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Kasmir. (2002). *Dasar-dasar perbankan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2013). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Lestari, A. Y., & Heriyani, E. (2008). *Dasar-dasar pembuatan aqad & kontrak*. Yogyakarta: LabHukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Liliweri, A. (2015). *Dasar-dasar komunikasi antarpribadi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif* (ed. revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. (2010). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* (Cet. XIV). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Salim, H. S., et al. (2008). *Perancangan kontrak & memorandum of understanding (MoU)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Siregar, T. (2025). *Grounded theory untuk penelitian kualitatif*. Goresan Pena.
- Siregar, Z. H., Sarjana, S., Nardo, R., Hartono, R., Irmal, I., Sohilauw, M. I., Wahyuni, S., Rasyid, A., Djaha, Z. A., & Badrianto, Y. (2022). *Manajemen risiko*. CV. Media Sains Indonesia.
- Sugiyono, S. (2011). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tobink, R., & Nikholaus, B. (2003). *Kamus istilah perbankan*. Jakarta: Atalya Rileni Sudeco.

Jurnal

Asdiani, G. B., & Syatir. (2024). Komunikasi dan negosiasi dalam proses penagihan hutang kepada debitur. *Jurnal Moneter*, 6(1), 1–10.

<https://repository.bsi.ac.id/repo/49507/Komunikasi-dan-Negosiasi-dalam-Proses-Penagihan--Hutang-Kepada-Debitur>
<https://repository.bsi.ac.id/repo/49507/Komunikasi-dan-Negosiasi-dalam-Proses-Penagihan--Hutang-Kepada-Debitur>

Dianti, F., & Putra, M. F. M. (2022). Penundaan pembayaran kewajiban pembayaran utang akibat COVID-19 yang dikategorikan sebagai force majeure. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 11(1), 115–120.

<https://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISIP/article/download/3340/2646>
<https://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISIP/article/download/3340/2646>

Febriyanto, R. T. (2020). Tinjauan hukum terhadap wanprestasi penggunaan kartu kredit menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Islam Malang*, 1(1), 1–10.

<https://jim.unisma.ac.id/index.php/jdh/article/download/7281/6423>
<https://jim.unisma.ac.id/index.php/jdh/article/download/7281/6423>

Irianto, S. (2014). Negosiasi dan memorandum of understanding (MoU) dalam penyusunan kontrak. *Jurnal Hukum dan Dinamika Masyarakat*, 12(1), 60–70.

<https://adoc.pub/queue/negosiasi-dan-memorandum-of-understanding-mou-dalam-penyusun.html>

Kurniasari, C. T., Nasution, K., & Setyadji, S. (2020). Dasar hukum pelaksanaan mitigasi risiko kredit pada sektor perbankan di Indonesia. *Jurnal AKRAB JUARA*, 5(1), 112–124. <https://akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/download/924/816>

<https://adoc.pub/queue/negosiasi-dan-memorandum-of-understanding-mou-dalam-penyusun.html>
 (2014). Negosiasi dan memorandum of understanding (MoU) dalam penyusunan kontrak. *Jurnal Hukum dan Dinamika Masyarakat*, 12(1), 60–70.
<https://adoc.pub/queue/negosiasi-dan-memorandum-of-understanding-mou-dalam-penyusun.html>

- Kurniasari, C. T., Nasutiaon, K., & Setyadi, S. (2020). Dasar hukum pelaksanaan mitigasi risiko kredit pada sektor perbankan di Indonesia. Jurnal AKRAB JUARA, 5(1), 112–124. <https://akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/download/924/816>
- Majid, M. N., & Yuswanda, A. (2024). Pola Komunikasi Collection Dalam Proses Penagihan Melalui Telepon Kepada Debitur Di PT. Bank Neo Commerce TBK. Al-Maquuro': Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam, 5(1), 61–84.
<https://ejournal.uluwiyah.ac.id/index.php/maquuro/article/view/223><https://ejournal.uluwiyah.ac.id/index.php/maquuro/article/view/223>
- Margaretha, F., & Sari, S. M. (2016). Faktor Penentu Tingkat Literasi Keuangan Para Pengguna Kartu Kredit di Indonesia. Journal of Accounting and Investment, 16(2), 132–144. <https://doi.org/10.18196/jai.2015.0038.132-144><https://doi.org/10.18196/jai.2015.0038.132-144>
- Masri, E., & Wahyuni, S. (2022). Wanprestasi pembayaran kartu kredit pada masa pandemi COVID-19. Prosiding UNSUR. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
<https://repository.ubharajaya.ac.id/11189/1/Jurnal%20prosiding%20UNSUR%20Esther%20%28penulis%201%29.pdf>
- Mustikawati, N. (2013). Penerapan manajemen risiko untuk meminimalisir risiko kredit macet (Studi pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Kediri) (Skripsi, Universitas Brawijaya). Universitas Brawijaya.
<https://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/161>
- Masri, E., & Wahyuni, S. (2022). Wanprestasi pembayaran kartu kredit pada masa pandemi COVID-19. Prosiding UNSUR. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. <https://repository.ubharajaya.ac.id/11189/1/Jurnal%20prosiding%20UNSUR%20Esther%20%28penulis%201%29.pdf>
- Mustikawati, N. (2013). Penerapan manajemen risiko untuk meminimalisir risiko kredit macet (Studi pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Kediri) (Skripsi, Universitas Brawijaya). Universitas Brawijaya. <https://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/161>
- Nugraha, C. S., Surgawati, I., & Kurniawan, D. (2022). Transaksi non tunai pada masa pandemi Covid-19: Benarkah menurun signifikan? WELFARE: Jurnal Ilmu Ekonomi, 3(1), 51–

63. . [Transaksi Non Tunai pada Masa Pandemi Covid-19: Benarkah Menurun Signifikan? | Nugraha | WELFARE Jurnal Ilmu Ekonomi](#)

Pertiwi, R. E., Syaukat, Y., & Rachmina, D. (2020). Faktor Yang Memengaruhi Kredit Bermasalah Bank Konvensional Dan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 6(1), 118–127.

<https://journal.ipb.ac.id/index.php/jabm/article/view/29955>

Pramuhadi, R. N. (2018). Gaya hidup penggunaan kartu kredit masyarakat urban di Surabaya. *Jurnal Sosiologi Dialektika*, 15(2), 72–78. [https://doi.org/10.20473/jsd.v15i2.2020.72-](https://doi.org/10.20473/jsd.v15i2.2020.72-78)

[78](https://doi.org/10.20473/jsd.v15i2.2020.72-78)Pertiwi, R. E., Syaukat, Y., & Rachmina, D. (2020). Faktor Yang Memengaruhi Kredit Bermasalah Bank Konvensional Dan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 6(1), 118–127.

<https://journal.ipb.ac.id/index.php/jabm/article/view/29955>

[Pramuhadi, R. N. \(2018\). Gaya hidup penggunaan kartu kredit masyarakat urban di Surabaya. Jurnal Sosiologi Dialektika, 15\(2\), 72–78. https://doi.org/10.20473/jsd.v15i2.2020.72-78](https://doi.org/10.20473/jsd.v15i2.2020.72-78)

Prayogo, H. F. (2014). Persepsi analis kartu kredit tentang risiko kartu kredit pada bank konvensional dan bank syariah. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 3(1), 59–70.

<https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/jai/article/download/871/707><https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/jai/article/download/871/707>

Prihatina, R. (2022, Februari 9). Mengenal kolektibilitas (Kol) kredit perbankan kaitannya

dengan dengan Undang-Undang No 4 Tahun 1996 (UUHT). DJKN Kementerian

Keuangan Republik Indonesia. [https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-](https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-pekalongan/baca-artikel/14713/Mengenal-Kolektibilitas-Kol-Kredit-Perbankan-Kaitannya-Dengan-dengan-Undang-Undang-No-4-Tahun-1996-UUHT.html)

[pekalongan/baca-artikel/14713/Mengenal-Kolektibilitas-Kol-Kredit-Perbankan-Kaitannya-Dengan-dengan-Undang-Undang-No-4-Tahun-1996-](https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-pekalongan/baca-artikel/14713/Mengenal-Kolektibilitas-Kol-Kredit-Perbankan-Kaitannya-Dengan-dengan-Undang-Undang-No-4-Tahun-1996-UUHT.html)

[UUHT.html](https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-pekalongan/baca-artikel/14713/Mengenal-Kolektibilitas-Kol-Kredit-Perbankan-Kaitannya-Dengan-dengan-Undang-Undang-No-4-Tahun-1996-UUHT.html)[https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-pekalongan/baca-](https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-pekalongan/baca-artikel/14713/Mengenal-Kolektibilitas-Kol-Kredit-Perbankan-Kaitannya-Dengan-dengan-Undang-Undang-No-4-Tahun-1996-UUHT.html)

[artikel/14713/Mengenal-Kolektibilitas-Kol-Kredit-Perbankan-Kaitannya-Dengan-dengan-Undang-Undang-No-4-Tahun-1996-UUHT.html](https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-pekalongan/baca-artikel/14713/Mengenal-Kolektibilitas-Kol-Kredit-Perbankan-Kaitannya-Dengan-dengan-Undang-Undang-No-4-Tahun-1996-UUHT.html)

Puspita, Y. A. (2015). Penerapan prinsip kehati-hatian oleh pihak bank dalam melakukan penagihan kartu kredit bermasalah (Studi di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Surabaya) [Skripsi, Universitas Brawijaya]. Universitas Brawijaya

Repository.

<http://repository.ub.ac.id/id/eprint/112198>

Rahmawati, S. F., & Subrata, R. (2024). Pemahaman Terhadap Wanprestasi Debitur: Implikasi Terhadap Manajemen Risiko Kredit di Sektor Perbankan. *Hukum Inovatif: Jurnal Ilmu Hukum Sosial dan Humaniora*, 1(3), 285–297.

<https://journal.lpkd.or.id/index.php/Humif/article/view/345/490>

Rahayu, F. A., Irmawati, I., & Hermuningsih, S. (2011, Desember 21). Perkembangan kartu kredit di Indonesia. *Neliti*. <https://www.neliti.com/publications/300226/perkembangan-kartu-kredit-di-indonesia>

Renanita, T., & Hidayat, R. (2012). Faktor-faktor psikologis perilaku berhutang pada karyawan berpenghasilan tetap (Skripsi, Universitas Gadjah Mada). UGM Repository. <https://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/56039>

Shani, J. N. U. (2024). Analisis penanganan kredit bermasalah di PT Bank Neo Commerce (Tugas akhir, Universitas Bakrie). Repository Universitas Bakrie. <https://repository.bakrie.ac.id/id/eprint/10476>

Simamungkalit, E., Mau, H. A., & Hendro TW, G. (2022). Tanggung jawab hukum perbankan terhadap nasabah kartu kredit macet akibat kurang menerapkan prinsip kehati-hatian dalam penerbitan kartu kepada nasabah. *ResearchGate*. <https://www.researchgate.net/publication/365606662>

Sukma, N., Saerang, I. S., & Tulung, J. E. (2019). Pengaruh dana pihak ketiga, risiko kredit, risiko pasar dan risiko operasional terhadap profitabilitas pada Bank kategori buku 2 periode 2014–2017. *Jurnal EMBA*, 7(3), 2751–2760. [PENGARUH DANA PIHAK KETIGA, RISIKO KREDIT, RISIKO PASAR DAN RISIKO OPERASIONAL TERHADAP PROFITABILITAS PADA BANK KATEGORI BUKU 2 PERIODE 2014-2017 | Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi](#)

Sumarto, S., Subroto, A., & Arianto, A. (2011). Penggunaan kartu kredit dan perilaku belanja kompulsif: Dampaknya pada risiko gagal bayar. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 6(1), 1–7. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.6.1.1-7https://doi.org/10.9744/pemasaran.6.1.1-7>

Artikel

Bank DBS Indonesia. (2023, Maret 8). *Inilah sejarah kartu kredit di dunia & Indonesia*. digibank by DBS. <https://www.dbs.id/digibank/id/id/articles/inilah-sejarah-kartu-kredit-di-dunia-indonesia>

BINUS Graduate Program. (2020, Desember 24). *Restrukturisasi dan recovery: Strategi mengatasi masalah kredit dalam perspektif perbankan*. <https://graduate.binus.ac.id/2020/12/24/restrukturisasi-dan-recovery-strategi-mengatasi-masalah-kredit-dalam-perspektif-perbankan/>

Haltev.id. (2025, Januari 14). *Analisis risiko: Bagaimana Big Data merevolusi manajemen kredit*. <https://haltev.id/analisis-risiko-bagaimana-big-data-merevolusi-manajemen-kredit/https://haltev.id/analisis-risiko-bagaimana-big-data-merevolusi-manajemen-kredit/>

Redaksi Moneynesia. (2025, Januari 23). *Psikologi di balik kebiasaan menunda membayar utang*. Moneynesia. <https://moneynesia.com/financial-psychology/psikologi-di-balik-kebiasaan-menunda-membayar-utang/>

Simamora, N. (2024, Desember 5). *Kredit macet kartu kredit naik 10,78%, di tengah perpanjangan relaksasi pembayaran*. Kontan.co.id. <https://keuangan.kontan.co.id/news/kredit-macet-kartu-kredit-naik-1078-di-tengah-perpanjangan-relaksasi-pembayaran>

Peraturan Perundang-Undangan

Badan Pusat Statistik. (2020). *Jumlah dan persentase penduduk bekerja dan pengangguran, 2020*.

<https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTk1MyMy/undefinedhttps://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTk1MyMy/undefined>

Badan Pusat Statistik. (2021). *Kajian big data: Sinyal pemulihan Indonesia dari pandemi COVID-19* (No. Publikasi: 07300.2110).

<https://www.bps.go.id/id/publication/2021/08/06/e54d9c531e3a09a959329172/big-data-study-on-covid-19-pandemic-recovery-in-indonesia.html>

Bank Indonesia. (2012). *Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu*.

https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Documents/9ccbe574f04d4fc2aec9db3ed57cc77dpbi_140213.pdfhttps://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Documents/9ccbe574f04d4fc2aec9db3ed57cc77dpbi_140213.pdf

Bank Indonesia. (2012). *Surat Edaran Bank Indonesia No. 14/17/DASP tentang Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia No. 11/10/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu*.

https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Documents/6483e7076a8c4e4582dc8fdea9b9b30fse_141713.pdf

Bank Indonesia. (2020). *Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/7/PBI/2020 tentang Penyesuaian Pelaksanaan Beberapa Ketentuan Bank Indonesia sebagai dampak Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*. Jakarta: Bank Indonesia.

https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/se_141712.aspx

Bank Indonesia. (2021). *Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyediaan Jasa Pembayaran*.

https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Documents/PBI_230621.pdf

Bank Indonesia. (2025). *Statistik Sistem Pembayaran. [Statistik Sistem Pembayaran dan Infrastruktur Pasar Keuangan \(SPIP\) Januari 2025](#)*.

Otoritas Jasa Keuangan. (2019). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40/POJK.03/2019 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum*.

[https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Penilaian-Kualitas-Aset-Bank-Umum/pojk%2040-](https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Penilaian-Kualitas-Aset-Bank-Umum/pojk%2040-2019.pdf)

[2019.pdfhttps://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Penilaian-Kualitas-Aset-Bank-Umum/pojk%2040-2019.pdf](https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Penilaian-Kualitas-Aset-Bank-Umum/pojk%2040-2019.pdf)

Otoritas Jasa Keuangan. (2020). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 11/POJK.03/2020 tentang Stimulus Perekonomian Nasional sebagai Kebijakan Countercyclical Dampak Penyebaran Coronavirus Disease 2019*.

<https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Stimulus-Perekonomian-Nasional-Sebagai-Kebijakan-Countercyclical-Dampak-Penyebaran-Coronavirus-Disease-2019/pojk%2011-2020.pdf>

Otoritas Jasa Keuangan. (2024, Maret). *Siaran pers: Pengumuman berakhirnya stimulus restrukturisasi kredit perbankan dalam rangka penanganan pandemi COVID-19 (SP-41/OJK/GKPB/III/2024)*.

<https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/Pengumuman-Berakhirnya-Stimulus-Restrukturisasi-Kredit-Perbankan-Dalam-Rangka-Penanganan-Pandemi-Covid-19.aspx>

Otoritas Jasa Keuangan. (2020). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 11/POJK.03/2020 tentang Stimulus Perekonomian Nasional sebagai Kebijakan Countercyclical Dampak Penyebaran Coronavirus Disease 2019*.

<https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Stimulus-Perekonomian-Nasional-Sebagai-Kebijakan-Countercyclical-Dampak-Penyebaran-Coronavirus-Disease-2019/pojk%2011-2020.pdf>

Otoritas Jasa Keuangan. (2024, Maret). *Siaran pers: Pengumuman berakhirnya stimulus restrukturisasi kredit perbankan dalam rangka penanganan pandemi COVID-19 (SP-41/OJK/GKPB/III/2024)*.

<https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/Pengumuman-Berakhirnya-Stimulus-Restrukturisasi-Kredit-Perbankan-Dalam-Rangka-Penanganan-Pandemi-Covid-19.aspx>

Otoritas Jasa Keuangan. (2025). *Statistik Perbankan Indonesia - Januari 2025*. Diakses pada 25 Maret 2025, dari [id kanal perbankan data-dan-statistik statistik-perbankan-indonesia Pages Statistik-Perbankan-Indonesia---Januari-2025.aspx - ojk-go](#)