

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kegiatan dalam dunia perbankan bergantung pada kepercayaan dari masyarakat atau nasabah yang notabene menjadi faktor utama dalam menjalankan bisnis perbankan. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Oleh karena itu sektor perbankan dituntut untuk mampu memulihkan kondisi ekonomi dan mampu menjalankan fungsi intermediasinya dengan baik.

Bank memiliki peran penting dalam meningkatkan tingkat perekonomian. Sebagai bank sentral, Bank Indonesia berperan vital dalam menciptakan kinerja lembaga keuangan yang sehat, khususnya perbankan. Berkewenangan untuk mengatur dan memantau sistem pembayaran yang mempengaruhi stabilitas keuangan, serta bertugas menjaga stabilitas moneter antara lain melalui instrumen suku bunga dalam operasi pasar terbuka. Bank Indonesia dituntut untuk mampu menetapkan kebijakan moneter secara tepat dan berimbang serta memiliki kemampuan untuk mempengaruhi tekanan inflasi yang berasal dari sisi permintaan. Hal ini mengingat gangguan stabilitas moneter memiliki dampak langsung terhadap

berbagai aspek ekonomi. Kebijakan moneter melalui penerapan suku bunga yang terlalu ketat akan cenderung bersifat mematikan kegiatan ekonomi. Begitu pula sebaliknya.

Selain itu Bank Umum (konvensional) harus lebih antisipatif terhadap perubahan yang terjadi dewasa ini dalam dunia perbankan karena bukan hanya menghadapi persaingan antar bank, tetapi juga antara bank dengan lembaga keuangan lain. Saat ini, bank memiliki fleksibilitas pada layanan yang mereka tawarkan, lokasi tempat mereka beroperasi, dan tarif yang mereka bayar untuk simpanan. Manajemen bank akan dihadapkan pada berbagai usaha untuk menjaga kepercayaan tersebut, agar tetap memperoleh simpati dari calon nasabahnya.

Setelah menghimpun dana dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan giro, tabungan dan deposito maka bank juga menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan. Kegiatan penyaluran dana ini juga dikenal dengan istilah alokasi dana. Pengalokasian dana dapat diwujudkan dalam bentuk pinjaman atau kredit. Arti lain dari alokasi dana adalah menjual kembali dana yang diperoleh dari menghimpun dana dalam bentuk simpanan. Penjualan dana ini tidak lain agar perbankan dapat memperoleh keuntungan secara optimal. Keuntungan utama bisnis perbankan merupakan selisih antara bunga dari sumber-sumber dana dengan bunga yang diterima dari alokasi dana tertentu. Oleh karena itu baik faktor-faktor sumber dana maupun alokasi dana memegang peranan yang sama

pentingnya di dunia perbankan. Penentuan bunga sumber dana akan sangat berpengaruh terhadap bunga alokasi dana yang akan dibebankan.

Menurut Undang-Undang Perbankan nomor 10 tahun 1998 kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Sedangkan pengertian pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.

Dalam artian luas kredit diartikan sebagai kepercayaan. Begitu pula dalam bahasa latin kredit berarti "*credere*" artinya percaya. Maksud dari percaya bagi si pemberi kredit adalah dia percaya kepada si penerima kredit bahwa kredit yang disalurkaninya pasti akan dikembalikan sesuai perjanjian. Sedangkan bagi si penerima, kredit merupakan penerimaan kepercayaan sehingga mempunyai kewajiban untuk membayar sesuai jangka waktu.

Perkembangan globalisasi membuat segala aktivitas yang dilakukan menjadi serba cepat, mudah dan praktis. Transaksi dalam dunia perbankan khususnya juga dituntut menjadi serba cepat, mudah dan praktis karena hampir seluruh transaksi yang berhubungan dengan keuangan dilakukan melalui sistem perbankan, meliputi : jasa pemindahan uang (transfer), jasa

penagih, penjualan uang asing, *safe deposit box*, *traveler cheque*, *bank card*, *bank draft*, *letter of credit*, bank garansi serta jasa bank lainnya. Meski uang kertas dan uang logam sudah sangat bagus, tetap saja masih memiliki kendalanya yang kadang sangat merepotkan. Kendala-kendala seperti inilah yang memunculkan ide perlunya alat transaksi yang bisa mengatasi kendala tersebut. Adalah kartu plastik atau yang lebih dikenal dengan nama kartu kredit atau uang plastik yang mampu menggantikan fungsi uang sebagai alat pembayaran.

Pembayaran dengan menggunakan kartu kredit mulai dikenal pada awal tahun 1920-an di Amerika Serikat dimana pada saat itu kartu kredit hanya dapat dipergunakan untuk berbelanja di toko yang menerbitkan kartu kredit tersebut. Sejak itu, kartu plastik ini pun mulai digunakan sebagai alat pembayaran pengganti uang tunai. Penerbitan kartu plastik ini sebagai kartu kredit pertama kali dilakukan oleh *Flatbush National Bank Of Brooklyn* di New York (Amerika Serikat) pada tahun 1946, diikuti kemudian oleh *The Diners Club Inc* pada tahun 1950 dan kemudian oleh *American Express Company* dan *Bank of America Overseas Bank* pada tahun 1958. Kartu kredit yang diterbitkan oleh *Bank of American Overseas Bank* dikenal dengan istilah *Bank Americard* yang kemudian berubah nama menjadi Visa pada tahun 1976. Sedangkan *MasterCard* muncul kemudian pada tahun 1966.

Dari benua Eropa dan Amerika, kartu kredit terus berkembang terus ke Asia terutama di Jepang yaitu dengan dikeluarkannya kartu kredit oleh

Bank Sumitomo. Di Indonesia tidak ketinggalan pula. Meskipun sudah sejak tahun 1964 Hotel Indonesia menerima pembayaran dengan kartu kredit, tetapi baru pada tahun 1970-an transaksi dengan menggunakan kartu kredit sebagai alat pembayaran mulai kelihatan menonjol.

Kartu kredit yang pertama kali muncul di Indonesia adalah kartu kredit yang diterbitkan oleh *American Express* dan *Diners Club*. Sedangkan bank nasional pertama yang menerbitkan kartu kredit adalah Bank BCA, namun kartu ini hanya dapat digunakan oleh nasabah BCA saja (bersifat internal). Bank nasional yang pertama kali menerbitkan kartu kredit bekerja sama dengan Internasional adalah Bank Duta.

Kartu kredit sejatinya berfungsi sebagai alat untuk mempermudah transaksi pembayaran karena tidak perlu repot membawa banyak uang untuk berbelanja. Hanya cukup membawa kartu kredit saja dan menggesekkannya, lebih aman dan juga praktis. Bahkan dewasa ini *credit card* menjadi sebuah gaya hidup dan merupakan bagian dari komunitas manusia agar dapat dikategorikan sebagai manusia modern dalam suatu tata kehidupan dalam sebuah kota yang beranjak menuju kota metropolitan dan cosmopolitan. Sehingga adanya kartu kredit dapat membentuk pola hidup masyarakat menjadi konsumtif.

Pengelolaan terhadap kartu kredit dapat berdampak pada loyalitas nasabah dan reputasi bank. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri terhadap pengguna kartu kredit (*card holder*). Selain kemudahan dalam bertransaksi, nasabah juga mendapatkan reward dan fasilitas lain dari

*merchant*. Akan tetapi, di samping kemudahan yang dimiliki, nasabah diharuskan membayar *annual fee* dengan tingkat bunga yang cukup tinggi sehingga hal tersebut sering memberatkan *card holder* dalam membayar tagihan kartu kreditnya. Namun tetap saja nasabah yang berperan penting dalam kelangsungan usaha bank tersebut.

Bank Tabungan Negara cabang Surabaya merupakan salah satu bank umum yang juga mengembangkan produk *credit card* untuk memberikan kemudahan yang berkelanjutan bagi nasabahnya dalam bertransaksi di berbagai tempat atau counter yang telah ditentukan.. Dan penulis dapat mengetahui secara lebih jelas tentang produk *credit card* yang dimiliki oleh Bank Tabungan Negara dengan melakukan penelitian di bank tersebut.

Dengan memperhatikan hal-hal di atas maka penulis tertarik untuk membahas hal-hal yang berkaitan dengan kartu kredit sebagai pembahasan pada Laporan Tugas Akhir dengan judul “**Prosedur Penerbitan Kartu Kredit Pada Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya**” terkait ketertarikan untuk mengetahui prosedur dan segala yang berkaitan dengan kartu kredit yang diterapkan oleh Bank Tabungan Negara cabang Surabaya.

## 1.2 Penjelasan Judul

Untuk dapat memperjelas judul pada tugas akhir ini maka penulis akan menguraikan kata demi kata dari judul agar tidak terjadi kesalahan dalam penafsiran judul dan memberikan batasan mengenai judul yang diangkat dalam Tugas Akhir ini sebagai berikut :

**Prosedur**

Tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas atau metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah.

**Kartu Kredit**

Kartu plastik yang dikeluarkan oleh bank yang menjamin pemegangnya untuk dapat melakukan transaksi tanpa membayar secara kontan dan pembayarannya dapat dilakukan sekaligus pada waktu yang telah ditentukan atau secara angsuran dengan membayar sejumlah bunga.

**Di**

Menunjukkan tempat pengamatan

**Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya**

Salah satu lembaga keuangan sebagai obyek penelitian dimana penulis memperoleh informasi, data dan keterangan yang digunakan dalam menyusun Tugas Akhir.

Secara umum pengertian judul diatas adalah suatu rangkaian dari prosedur kegiatan penerbitan kartu kredit menurut syarat-syarat dan cara tertentu sesuai dengan ketentuan pada Bank Tabungan Negara Surabaya.

**1.3 Rumusan Masalah**

Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah persyaratan yang harus dipenuhi nasabah dan ketentuan dalam melakukan pembukaan kartu kredit pada Bank Tabungan Negara cabang Surabaya ?

2. Bagaimana alur pembukaan kartu kredit di Bank Tabungan Negara cabang Surabaya ?
3. Bagaimana alur penggunaan kartu kredit dalam bertransaksi ?
4. Apa saja jenis dan fasilitas yang ada pada kartu kredit ?
5. Apa saja manfaat yang didapatkan oleh *card holder* yang menjadi nasabah Bank Tabungan Negara cabang Surabaya ?
6. Biaya apa saja yang timbul pada penggunaan kartu kredit ?
7. Bagaimana tata cara pembayaran kartu kredit pada Bank Tabungan Negara cabang Surabaya ?
8. Bagaimana alur penutupan kartu kredit di Bank Tabungan Negara cabang Surabaya ?
9. Apa saja hambatan yang timbul berkenaan dengan kartu kredit dan alternatif pemecahan masalah terkait hambatan yang timbul ?

#### **1.4 Tujuan dan Manfaat Pengamatan**

##### **1.4.1 Tujuan Pengamatan**

Adapun tujuan dari pengamatan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendapatkan informasi tentang persyaratan yang diperlukan dan ketentuan dalam pembukaan kartu kredit pada Bank Tabungan Negara cabang Surabaya.
2. Untuk mengetahui alur pembukaan kartu kredit pada Bank Tabungan Negara cabang Surabaya.
3. Untuk mengetahui alur penggunaan kartu kredit dalam bertransaksi.
4. Untuk mengetahui jenis dan fasilitas yang ada pada kartu kredit.

5. Untuk mengetahui manfaat yang diperoleh *card holder* nasabah Bank Tabungan Negara cabang Surabaya.
6. Untuk mengetahui biaya-biaya yang timbul pada kartu kredit.
7. Untuk mengetahui tata cara pembayaran atas tagihan kartu kredit.
8. Untuk mengetahui alur penutupan kartu kredit di Bank Tabungan Negara cabang Surabaya
9. Untuk mengetahui hambatan yang timbul berkenaan dengan kartu kredit serta alternatif pemecahan masalah yang dipilih oleh bank dalam mengatasi hambatan tersebut.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis
  1. Mendapatkan informasi tentang persyaratan yang diperlukan dalam pembukaan dan penutupan kartu kredit pada Bank Tabungan Negara cabang Surabaya.
  2. Mengetahui alur pembukaan, penggunaan dan penutupan kartu kredit pada Bank Tabungan Negara cabang Surabaya.
  3. Mengetahui apa saja jenis dan fasilitas yang ada pada kartu kredit di Bank Tabungan Negara cabang Surabaya.
  4. Mengetahui manfaat yang diperoleh *card holder* nasabah Bank Tabungan Negara cabang Surabaya.
  5. Mengetahui biaya-biaya yang timbul pada kartu kredit.
  6. Mengetahui cara pembayaran atas tagihan kartu kredit.

7. Mengetahui hambatan yang timbul berkenaan dengan kartu kredit serta alternatif pemecahan masalah yang dipilih oleh bank dalam mengatasi hambatan tersebut.
2. Bagi Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya

Sebagai sarana informasi dan penerangan kepada masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas layanan terhadap pengguna kartu kredit sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Bank Tabungan Negara cabang Surabaya.
3. Bagi Pembaca

Dapat menambah pengetahuan dan menjadi bahan rujukan dan sumber informasi bagi para pembaca mengenai kartu kredit pada Bank Tabungan Negara cabang Surabaya.
4. Bagi STIE Perbanas
  1. Dapat digunakan sebagai perbendaharaan bacaan di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.
  2. Dapat mengetahui kemampuan, pengalaman, dan keterampilan mahasiswa dalam membuat suatu penulisan ilmiah.

## **1.5 Metode Penelitian**

### **1.5.1 Lingkup Pembahasan**

Agar pembahasan lebih mengarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka penulis membatasi lingkup pembahasannya pada prosedur penerbitan dan penutupan, biaya yang timbul dan hambatan yang

melekat pada kartu kredit berikut alternatif penyelesaiannya pada Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.

### **1.5.2 Prosedur Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

a. Metode interview (wawancara)

Adalah metode atau teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan tanya-jawab atau bertatap muka secara langsung dengan pihak yang bersangkutan dengan objek penelitian di Bank Tabungan Negara cabang Surabaya

b. Metode Data Primer

Teknik ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data atau dokumen yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan dengan observasi atau pengamatan langsung pada Bank Tabungan Negara cabang Surabaya.

c. Metode Studi Pustaka

Adalah metode atau teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari teori dari beberapa buku dan literatur yang berhubungan dengan obyek yang sedang diteliti.

## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Untuk mempermudah penyusunan tugas akhir ini maka penulis membagi dalam beberapa bab yang terdiri dari sub-sub bab dengan tujuan

agar mempermudah memperoleh gambaran mengenai objek penelitian dan tersusun secara sistematis sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah, penjelasan judul, tujuan dan kegunaan pengamatan, metode pengamatan yang terdiri dari ruang lingkup pembahasan dan prosedur pengumpulan data serta sistematika penulisan tugas akhir.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan diuraikan tentang teori yang relevan berkaitan dengan topik penulisan yakni tentang pengertian bank, fungsi dan usaha bank, jenis-jenis bank, sumber dana bank serta tujuan perbankan Indonesia. Disamping itu dijelaskan pula teori tentang pengertian kartu kredit, jenis-jenis kartu kredit, cara memilih kartu kredit serta pihak-pihak yang terlibat dalam kartu kredit, mekanisme penerbitan dan penutupan dari kartu kredit.

**BAB III : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai profil atau gambaran umum dari Bank Tabungan Negara cabang Surabaya yang meliputi sejarah singkat berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi, *job description* dan uraian

tugas masing-masing bagian, produk yang ditawarkan dan jasa yang ditawarkan.

#### **BAB IV : PEMBAHASAN MASALAH**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai :

1. Apa saja persyaratan dan ketentuan dalam melakukan pembukaan kartu kredit pada Bank Tabungan Negara cabang Surabaya
2. Proses alur pembukaan kartu kredit pada Bank Tabungan Negara cabang Surabaya.
3. Bagaimana alur pembukaan kartu kredit Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.
4. Apa saja manfaat dan fasilitas yang didapatkan oleh *card holder* yang menjadi nasabah Bank Tabungan Negara cabang Surabaya
5. Biaya-biaya apa saja yang melekat pada kartu kredit.
6. Bagaimana ketentuan pembayaran atas tagihan kartu kredit.
7. Bagaimana alur penutupan kartu kredit di Bank Tabungan Negara cabang Surabaya
8. Hambatan apa saja yang timbul berkenaan dengan kartu kredit serta alternatif pemecahan masalah yang dipilih oleh bank dalam mengatasi hambatan tersebut.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan dari seluruh pembahasan dari bab sebelumnya, serta saran yang bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan terkait dengan pelayanan yang lebih baik dari Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya terhadap nasabahnya.