

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pengertian dan Fungsi Bank

##### 2.1.1 Pengertian Bank

Kata *bank* berasal dari bahasa Italia yaitu *banca* yang berarti tempat penukaran uang. Banyak terdapat definisi tentang bank, namun pada dasarnya masing-masing memiliki pengertian yang sama. Berikut adalah beberapa definisi tentang bank dari beberapa sumber berbeda :

1. Pierson (dalam buku Hasibuan, 2005) mendefinisikan bank sebagai badan usaha yang menerima kredit, tetapi tidak memberikan kredit. Teori Pierson ini menyatakan bahwa bank dalam operasionalnya hanya bersifat pasif saja, yaitu hanya menerima titipan uang saja.
2. Bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayaran sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat penukar baru berupa uang giral (G.M. Verryn Stuart).
3. Bank adalah suatu badan usaha yang usaha utamanya menciptakan kredit (Suyatno, 1996 : 1).
4. Bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga,

membiayai perusahaan-perusahaan dan lain-lain (A. Abdurrachman, Ensiklopedi Ekonomi Keuangan dan Perdagangan).

5. Menurut Kuncoro dalam bukunya Manajemen Perbankan, Teori dan Aplikasi (2002: 68) bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat dalam bentuk kredit serta memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.
6. Menurut buku Bank dan Manajemen Perbankan, Ir. Drs. Lukman Dendawijaya (2005), bank adalah salah satu badan usaha yang tugas utamanya sebagai lembaga perantara keuangan (*financial intermediaries*), yang menyalurkan dana dari pihak yang kelebihan dana (*idle fund surplus unit*) kepada pihak yang membutuhkan dana atau kekurangan dana (*defisit unit*) pada waktu yang ditentukan.

Definisi bank yang berlaku di negara kita berpedoman pada Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Oleh karena itu, dalam melakukan kegiatan usahanya sehari-hari bank harus mempunyai dana agar dapat memberikan kredit kepada masyarakat. Usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dan

menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Kegiatan menghimpun dana, berupa mengumpulkan dana dari pemilik bank (pemegang saham), pemerintah, Bank Indonesia, pihak-pihak di luar negeri dan dari masyarakat dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito.

Dalam melaksanakan kegiatannya bank dibedakan antara kegiatan Bank umum dengan kegiatan bank perkreditan rakyat. Artinya produk ditawarkan oleh bank umum lebih beragam, hal ini disebabkan bank umum mempunyai kebebasan untuk menentukan produk dan jasanya. Sedangkan Bank Perkreditan Rakyat mempunyai keterbatasan tertentu, sehingga kegiatannya lebih sempit karena tidak memberikan jasa seperti bank umum. Dan kegiatan Bank Campuran dan Bank Asing pada umumnya tugasnya sama dengan bank umum lainnya, namun mereka lebih dikhususkan dalam bidang-bidang tertentu.

Bank sentral di suatu negara, pada umumnya adalah sebuah instansi yang bertanggung jawab atas kebijakan moneter di wilayah negara tersebut. Bank sentral berusaha untuk menjaga stabilitas nilai mata uang, stabilitas sektor perbankan, dan sistem finansial secara keseluruhan. Di Indonesia, fungsi bank sentral diselenggarakan oleh Bank Indonesia. Dan bank sentral bertanggung jawab untuk menjaga stabilitas harga yang dalam hal ini dikenal dengan istilah inflasi. Bank sentral menjaga agar tingkat inflasi terkendali, dengan mengontrol keseimbangan jumlah uang dan barang

dengan jumlah uang beredar sehingga tidak berlebihan dan cukup untuk menggerakkan roda perekonomian.

### **2.1.2 Fungsi Bank**

Sebagai lembaga intermediasi keuangan dan memberikan jasa kepada para pelaku ekonomi, bank melaksanakan fungsi-fungsi dasar sebagai berikut :

#### **1. Penciptaan uang (giral)**

Berdasarkan kemampuannya menciptakan uang (giral) yaitu alat pembayaran lewat mekanisme pemindahbukuan (kliring), menyebabkan posisi dan fungsinya dalam pelaksanaan kebijakan moneter. Bank sentral dapat mengurangi atau menambah jumlah uang yang beredar dengan cara mempengaruhi kemampuan bank umum menciptakan uang giral.

#### **2. Mendukung Kelancaran Mekanisme Pembayaran**

Jasa yang ditawarkan bank umum berkaitan dengan mekanisme pembayaran seperti transfer uang, penerimaan setoran-setoran, pemberian fasilitas pembayaran dengan tunai, kredit, fasilitas-fasilitas pembayaran yang mudah dan nyaman, seperti kartu plastik dan sistem pembayaran elektronik, kliring serta sistem RTGS (*Real Time Gross Settlement*) dapat memudahkan sistem pembayaran.

#### **3. Penghimpun Dana Masyarakat**

Di Indonesia dana simpanan terdiri atas giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dapat dipersamakan dengan itu. Kemampuan bank umum menghimpun dana

jauh lebih besar dibandingkan dengan lembaga-lembaga keuangan lainnya. Dana-dana simpanan yang berhasil dihimpun akan disalurkan kepada pihak-pihak yang membutuhkan, utamanya melalui penyaluran kredit.

#### 4. Mendukung Kelancaran Transaksi Internasional

Bank umum juga sangat dibutuhkan untuk memudahkan dan atau memperlancar transaksi internasional, baik transaksi barang/jasa maupun transaksi modal. Kesulitan-kesulitan transaksi antara dua pihak yang berbeda negara selalu muncul karena perbedaan geografis, jarak, budaya dan sistem moneter masing-masing negara. Kehadiran bank umum yang beroperasi dalam skala internasional akan memudahkan penyelesaian transaksi-transaksi tersebut. Dengan adanya bank umum, kepentingan pihak-pihak yang melakukan transaksi internasional dapat ditangani dengan lebih mudah, cepat, dan murah.

#### 5. Penyimpanan Barang Berharga

Penyimpanan barang-barang berharga adalah satu jasa yang paling awal yang ditawarkan oleh bank umum. Masyarakat dapat menyimpan barang-barang berharga yang dimilikinya seperti perhiasan, uang, dan ijazah dalam kotak-kotak yang sengaja disediakan oleh Bank untuk disewa (*safety box* atau *safe deposit box*). Perkembangan ekonomi yang semakin pesat menyebabkan bank memperluas jasa pelayanan dengan menyimpan sekuritas atau surat-surat berharga.

## 6. Pemberian Jasa Lain

Saat ini kita sudah dapat membayar listrik, telepon membeli pulsa telepon seluler, mengirim uang melalui atm, membayar gaji pegawai dengan menggunakan jasa-jasa bank. Sehingga bank semakin menjangkau nasabahnya lewat fitur produk dan jasa yang sesuai dengan perkembangan teknologi.

Menurut Sigit Triandaru dan Totok Budi Santoso dalam bukunya yang berjudul “Bank dan Lembaga Keuangan Lain” (2006:9) dijelaskan bahwa bank umumnya memiliki fungsi dalam perekonomian sebagai berikut :

### 1. *Agent of trust*

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam hal penghimpunan dana maupun kekurangan dana. Masyarakat menitipkan dananya di bank apabila dilandasi unsur kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa dananya dikelola dengan baik dan tidak akan disalahgunakan oleh bank, dan pada saat yang ditentukan simpanan tersebut dapat ditarik kembali dari bank. Pihak bank pun juga demikian dalam menempatkan dan menyalurkan dana debitur dengan dilandasi kepercayaan. Percaya bahwa debitur tidak akan menyalahgunakan pinjamannya, debitur akan mengelola dana pinjamannya dengan baik sehingga memiliki kemampuan untuk membayar pada saat jatuh tempo dan memiliki niat baik untuk mengembalikan pinjaman beserta kewajiban lainnya pada saat jatuh tempo.

## 2. *Agent of development*

Sebagai badan usaha, bank tidaklah semata-mata mengejar keuntungan (*profit oriented*), tetapi bank turut bertanggung jawab dalam pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dalam hal ini bank juga memiliki tanggung jawab sosial. Kegiatan bank berupa penghimpunan dan penyaluran dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian sektor riil. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, distribusi serta kegiatan konsumsi barang dan jasa. Kegiatan ini adalah pembangunan perekonomian suatu masyarakat.

## 3. *Agent of service*

Bank juga memberikan penawaran jasa lain kepada masyarakat yang berkaitan dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum. Jasa ini dapat berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank dan penyelesaian tagihan.

### **2.1.3 Peranan Bank**

Bank sebagai lembaga keuangan memiliki peranan yang sangat penting bagi perekonomian modern. Karena kegiatan perbankan mempengaruhi sistem keuangan dalam roda perekonomian suatu negara, adapun peranan dari bank adalah sebagai berikut :

#### a. Pengalihan asset (*Asset transmutation*)

Bank sebagai lembaga keuangan akan memberikan pinjaman kepada pihak yang membutuhkan dana dalam jangka waktu tertentu yang telah

disepakati. Sumber dana pinjaman tersebut diperoleh pemilik dana yang jangka waktunya dapat diatur sesuai dengan keinginan pemilik dana. Dalam hal ini bank sebagai lembaga keuangan telah berperan sebagai pengalih asset yang likuid dari unit surplus (*lenders*) kepada unit defisit (*borrowers*). Dalam kasus lain, pengalihan asset dapat pula terjadi jika bank menerbitkan sekuritas sekunder (giro, deposito berjangka, dana pensiun dan sebagainya) yang kemudian dibeli oleh unit surplus dan selanjutnya ditukarkan dengan sekuritas primer (saham, obligasi, promes, *commercial paper* dan sebagainya) yang diterbitkan oleh unit defisit.

b. Transaksi (*transaction*)

Bank memberikan berbagai kemudahan kepada pelaku ekonomi untuk melakukan transaksi barang dan jasa. Dalam ekonomi modern, transaksi barang dan jasa tidak pernah lepas dari transaksi keuangan. Transaksi keuangan selalu diperlukan baik secara langsung dalam jual-beli barang jadi maupun barang mentah dan setengah jadi dalam proses produksi.

c. Likuiditas (*liquidity*)

Sama halnya seperti pedagang atau perusahaan lain, kegiatan pihak perbankan secara sederhana dapat disimpulkan membeli uang (menghimpun) dan menjual uang (menyalurkan dana) kepada masyarakat umum.

Adapun kegiatan-kegiatan perbankan yang ada di Indonesia dewasa ini adalah sebagai berikut :

- a. Menghimpun dana dari masyarakat (*funding*) dalam bentuk :
  1. Simpanan Tabungan (*saving deposit*) yaitu simpanan pada bank yang penarikannya dapat dilakukan menggunakan slip penarikan, buku tabungan, kartu ATM (*Automated Teller Machine*) atau sarana penarikan lain yang disetujui oleh bank.
  2. Simpanan Deposito (*time deposit*) merupakan simpanan pada bank yang penarikannya dapat dilakukan sesuai jangka waktu (jatuh tempo) dan penarikannya menggunakan media bilyet deposito atau sertifikat deposito.
  3. Simpanan Giro (*demand deposit*) yang merupakan simpanan pada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat selama dananya masih ada dengan menggunakan cek atau bilyet giro.
- b. Menyalurkan dana ke masyarakat (*lending*) dalam bentuk :
  1. Kredit Investasi  
Merupakan kredit yang diberikan kepada pengusaha yang melakukan investasi atau penanaman modal. Biasanya kredit jenis ini memiliki jangka waktu yang relatif panjang yaitu diatas satu tahun. Contoh kredit jenis ini adalah kredit untuk membangun pabrik atau membeli mesin untuk kegiatan operasional pabrik.

## 2. Kredit Modal Kerja

Merupakan kredit yang digunakan sebagai modal usaha. Biasanya kredit jenis ini memiliki jangka waktu yang pendek yaitu satu tahun atau satu periode. Contoh kredit jenis ini adalah untuk membeli bahan baku, membayar gaji karyawan dan modal kerja lain.

## 3. Kredit Perdagangan

Merupakan kredit yang diberikan kepada para pedagang dalam rangka merancang, memperluas atau memperbesar kegiatan perdagangannya. Contoh kredit jenis ini adalah pembelian barang dagangan untuk diberikan kepada para supplier atau agen.

## 4. Kredit Produktif

Merupakan kredit yang dapat berupa investasi, modal kerja atau perdagangan. Dalam arti kredit ini diberikan untuk diusahakan kembali sehingga pengembalian kredit diharapkan dari hasil usaha yang dibiayai.

## 5. Kredit Konsumtif

Merupakan kredit yang digunakan untuk keperluan pribadi misalnya keperluan konsumsi, pangan, sandang maupun papan. Contoh kredit jenis ini adalah kredit perumahan, kredit kendaraan bermotor dan lainnya yang kesemuanya untuk pemakaian pribadi.

## 6. Kredit Profesi

Merupakan kredit yang diberikan kepada para kalangan profesional seperti dosen, dokter ataupun pengacara.

Disamping menghimpun dana dari masyarakat (*funding*) dan menyalurkan dana ke masyarakat (*lending*), perbankan juga melakukan kegiatan jasa-jasa pendukung lainnya yang diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan tersebut. Baik yang berhubungan langsung dengan kegiatan simpanan dan kredit maupun tidak langsung. Jasa perbankan lainnya antara lain meliputi :

1. Menerima setoran-setoran seperti :
  - a. Pembayaran pajak
  - b. Pembayaran telepon
  - c. Pembayaran air
  - d. Pembayaran listrik
  - e. Pembayaran uang kuliah
2. Melayani pembayaran seperti :
  - a. Gaji/pensiun/honorarium
  - b. Pembayaran dividen
  - c. Pembayaran kupon
  - d. Pembayaran bonus atau hadiah
3. Di dalam pasar modal perbankan dapat memberikan atau menjadi :
  - a. Penjamin emisi (*underwriter*)
  - b. Penanggung (*guarantor*)

- c. Wali amanat (*trustee*)
  - d. Perantara perdagangan efek (pialang/broker)
  - e. Pedagang efek (*dealer*)
  - f. Perusahaan pengelola dana (*investment company*)
4. Transfer (pemindahan uang) merupakan jasa kiriman uang antar bank baik antara bank yang sama maupun bank yang berbeda. Pengiriman uang dapat dilakukan untuk antar kota, luar kota maupun luar negeri.
  5. Inkaso (*collection*) merupakan jasa penagihan warkat antar bank yang berasal dari luar kota berupa cek, bilyet giro atau surat-surat berharga lainnya baik yang berasal dari warkat bank dalam negeri maupun luar negeri.
  6. Kliring (*clearing*) merupakan jasa penarikan warkat (cek atau bilyet giro) yang berasal dari dalam maupun luar kota yang berbeda bank.
  7. *Safe Deposit Box* merupakan jasa penyimpanan dokumen, berupa surat atau benda berharga lainnya.
  8. *Bank Card* merupakan jasa penerbitan kartu- kartu kredit yang dapat digunakan dalam berbagai transaksi dan penarikan uang tunai di ATM.
  9. *Bank Notes* (valas) merupakan kegiatan jual beli mata uang asing yang nilainya dikonversikan dengan mata uang negara tersebut.
  10. Bank Garansi merupakan jaminan yang diberikan kepada nasabah dalam pembiayaan proyek tertentu.
  11. Bank Referensi merupakan surat referensi yang dikeluarkan oleh bank.
  12. *Bank Draft* merupakan wesel yang telah diterbitkan oleh bank.

13. *Letter of Credit (L/C)* merupakan jasa yang diberikan dalam rangka mendukung kegiatan atau transaksi ekspor-impor.

14. *Travelers Cheque* (cek wisata) merupakan cek perjalanan yang biasa digunakan oleh para turis asing untuk dibelanjakan di berbagai pusat berbelanja tertentu.

Kelengkapan dari jasa yang ditawarkan oleh bank sangat bergantung dari kemampuan masing-masing bank. Dengan kata lain jika bank mampu menawarkan jasa yang lebih banyak dari bank lain, maka kemampuan bank dari segi permodalan, manajemen serta fasilitas yang dimilikinya lebih unggul.

Kegiatan dan jasa perbankan lain menurut Ir. Drs. Lukman Dendawijaya M.M dalam bukunya Manajemen Perbankan (2005:20) diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Kegiatan pasar uang (*money market*)
2. Kegiatan *foreign exchange* (*forex*)
3. Kegiatan pasar modal (*capital market*)
4. Layanan *custodian service* (*custody*)
5. Layanan broker (*brokerage service*)
6. *Gold card*

#### **2.1.4 Jenis Bank**

Jenis bank bermacam-macam tergantung pada cara penggolongannya berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 yaitu hal-hal sebagai berikut :

## 1. Jenis Bank Berdasarkan Fungsinya

### a. Bank Umum

Adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

### b. Bank Perkreditan Rakyat

Adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

## 2. Jenis Bank Berdasarkan Kepemilikannya

### a. Bank Milik Pemerintah

Bank umum yang secara mayoritas sahamnya dimiliki oleh pemerintah, sehingga seluruh keuntungan bank dimiliki oleh pemerintah.

### b. Bank Milik Swasta Nasional

Merupakan bank yang berbadan hukum Indonesia, yang sebagian atau seluruh modalnya dimiliki oleh warga negara Indonesia dan atau berbadan hukum Indonesia.

### c. Bank Milik Asing

Adalah cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing maupun pemerintah asing dan kepemilikannya dimiliki oleh pihak luar negeri.

d. Bank Milik Campuran

Adalah bank yang sahamnya dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional, serta kepemilikannya mayoritas dipegang oleh warga Indonesia.

3. Jenis Bank Berdasarkan Segi Status

a. Bank Devisa

Bank yang dapat memberikan layanan transaksi kepada nasabahnya hingga ke luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan.

b. Bank Non Devisa

Bank yang belum mempunyai izin untuk dapat melakukan transaksi sebagaimana yang dilakukan bank devisa, sehingga tidak dapat melaksanakan transaksi ke luar negeri.

4. Jenis Bank Berdasarkan Cara Menentukan Harga

a. Bank Konvensional

Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

b. Bank Berdasarkan Prinsip Syariah

Lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah memberikan kredit dan jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.

## **2.2 Sumber Dana dan Sifat Industri Bank**

### **2.2.1 Sumber Dana Bank**

Sumber dana bank adalah usaha bank dalam menghimpun dana untuk membiayai kegiatan operasionalnya. Dana tersebut dapat diperoleh dari beberapa sumber yang nantinya akan disesuaikan dengan fungsi dan kegiatan bank sebagai lembaga keuangan yang kegiatan sehari-harinya melakukan jual-beli uang. Adapun sumber-sumber dana bank tersebut adalah sebagai berikut :

#### 1) Dana yang Berasal dari Modal Sendiri

Modal sendiri maksudnya adalah modal setoran dari pemegang saham. Apabila saham yang terdapat dalam portepel belum terjual habis, sedangkan dana masih dibutuhkan, maka saham tersebut dapat dijual kepada pemegang saham lama. Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa pencarian dana sendiri terdiri dari :

- a. Setoran modal dari pemegang saham
- b. Cadangan bank, merupakan cadangan laba di tahun lalu yang tidak dibagi kepada para pemegang sahamnya. Cadangan ini sengaja disediakan untuk mengantisipasi laba tahun yang akan datang.
- c. Laba yang belum dibagi, merupakan laba yang memang belum dibagikan pada tahun tersebut sehingga dapat dimanfaatkan sebagai modal untuk sementara waktu.

## 2) Dana yang Berasal dari Masyarakat

Sumber dana ini merupakan sumber dana terpenting bagi kegiatan operasi bank dan merupakan tolak ukur keberhasilan bank jika mampu membiayai kegiatan operasionalnya melalui dana ini. Pencarian dana dari sumber ini relatif mudah jika dibandingkan dengan sumber dana lain. Sumber dana ini paling dominan asalkan dapat memberikan bunga dan fasilitas yang lebih menarik, maka tidak akan sulit mencari dana dari sumber ini. Namun dana ini relatif lebih mahal dibandingkan dengan sumber dana dari modal sendiri. Adapun sumber dana dari masyarakat luas dapat dilakukan dalam bentuk :

- a. Simpanan tabungan
- b. Simpanan giro
- c. Simpanan deposito

## 3) Dana yang Bersumber dari Lembaga Lain

Sumber dana ini merupakan tambahan jika bank mengalami kesulitan dalam pencarian sumber dana sebelumnya. Dan sumber dana ini relatif lebih mahal dan sifatnya hanya sementara waktu. Kemudian dana ini akan digunakan untuk membiayai atau membayar transaksi-transaksi tertentu. Perolehan dana sumber ini dapat diperoleh dari :

- a. Bantuan likuiditas dari Bank Indonesia, yang merupakan kredit yang diberikan Bank Indonesia kepada bank-bank yang mengalami kesulitan likuiditasnya. Bantuan ini juga diberikan kepada pembiayaan sektor-sektor usaha tertentu.

- b. Pinjaman antar bank (*call money*) yang diberikan kepada bank yang kalah kliring didalam lembaga kliring. Pinjaman ini berjangka pendek dan bunga relatif tinggi.
- c. Pinjaman dari bank luar negeri yang merupakan pinjaman yang diperoleh oleh perbankan dari pihak luar negeri.
- d. Surat Berharga Pasar Uang (SBPU), dalam pihak ini perbankan menerbitkan SBPU kemudian diperjual belikan kepada pihak yang berminat, baik perusahaan keuangan maupun non keuangan.

Bagi bank sumber dana ini mudah dicari karena banyak tersedia di masyarakat. Dengan menarik minat para penyimpan dana dengan strategi manajemen yang tepat, maka dengan mudah dana ini dapat diperoleh. Oleh karena itu manajemen dan bank lebih diarahkan kepada pengelolaan yang bersumber dari masyarakat luas.

### **2.2.2 Sifat Industri Perbankan**

Bank merupakan bisnis yang bergerak di bidang jasa. Jasa adalah sesuatu tak berwujud yang ditawarkan kepada pihak yang membutuhkan dan tidak mengakibatkan perpindahan pemilik (*transfer of ownership*) akan suatu proses produksi dapat dikaitkan dengan produk-produk fisik sebagai bisnis jasa, bank memiliki empat karakteristik khusus antara lain :

1. *Intangibility* (tidak berwujud)

Pelayanan jasa tidak dapat diraba, dilihat atau dipajang namun dapat dirasakan.

2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Proses produksi dan proses konsumsi dilakukan secara bersamaan. Pelayanan jasa perbankan dapat dilakukan ketika ada kehadiran pihak yang membutuhkan pelayanan jasa. Akibatnya, pengendalian kualitas akan sangat sulit dilakukan. Hal ini yang membuat bank tidak segan mengeluarkan biaya besar untuk meningkatkan kemampuan karyawannya.

3. *Variability* (keanekaragaman)

Kualitas pelayanan jasa perbankan memiliki tingkat keragaman yang tinggi, terjadi karena jasa perbankan sangat bergantung pada manusia.

4. *Perishability* (mudah rusak)

Jasa tidak dapat disimpan karena proses produksi terjadi pada saat konsumsi.

Dalam dunia perbankan pertimbangan yang lazim digunakan untuk mengevaluasi calon nasabah sering disebut dengan prinsip 5C atau “*the five C’s principles*”.

1. *Character*

Adalah data tentang kepribadian dari calon pelanggan seperti sifat-sifat pribadi, kebiasaan-kebiasaannya, cara hidup, keadaan dan latar belakang keluarga maupun hobinya. Character ini untuk mengetahui apakah nantinya calon nasabah ini jujur berusaha untuk memenuhi kewajibannya dengan kata lain ini merupakan *willingness to pay*.

## 2. *Capacity*

Merupakan kemampuan calon nasabah dalam mengelola usahanya yang dapat dilihat dari pendidikannya, pengalaman mengelola usaha (business record) nya, sejarah perusahaan yang pernah dikelola (pernah mengalami masa sulit apa tidak, bagaimana mengatasi kesulitan). Capacity ini merupakan ukuran dari ability to pay atau kemampuan dalam membayar.

## 3. *Capital*

Adalah kondisi kekayaan yang dimiliki oleh perusahaan yang dikelolanya. Hal ini bisa dilihat dari neraca, laporan rugi-laba, struktur permodalan, ratio-ratio keuntungan yang diperoleh seperti *return on equity*, *return on investment*. Dari kondisi di atas bisa dinilai apakah layak calon pelanggan diberi pembiayaan, dan beberapa besar plafon pembiayaan yang layak diberikan.

## 4. *Collateral*

Adalah jaminan yang mungkin bisa disita apabila ternyata calon pelanggan benar-benar tidak bisa memenuhi kewajibannya. Collateral ini diperhitungkan paling akhir, artinya bilamana masih ada suatu kesangsian dalam pertimbangan-pertimbangan yang lain, maka bisa menilai harta yang mungkin bisa dijadikan jaminan.

## 5. *Condition*

Pembiayaan yang diberikan juga perlu mempertimbangkan kondisi ekonomi yang dikaitkan dengan prospek usaha calon nasabah. Ada suatu

usaha yang sangat tergantung dari kondisi perekonomian, oleh karena itu perlu mengaitkan kondisi ekonomi dengan usaha calon pelanggan.

## **2.3 Pengertian dan Jenis Kartu Kredit**

### **2.3.1 Pengertian Kartu Kredit**

Kartu kredit merupakan kartu plastik yang dikeluarkan oleh bank atau lembaga pembiayaan lainnya yang diberikan kepada nasabah untuk dapat digunakan sebagai alat pembayaran dan pengambilan uang tunai. Dari pengertian ini dapat disimpulkan bahwa kartu kredit diterbitkan oleh bank atau lembaga pembiayaan. Kartu kredit dapat digunakan sebagai alat pembayaran di tempat-tempat tertentu, dimana bank mengikat perjanjian yang pembayaran pelunasannya dapat dilakukan oleh *card holder* secara sekaligus atau angsuran pada jangka waktu tertentu setelah kartu kredit digunakan sebagai alat pembayaran.

Disamping itu kartu kredit, juga dapat digunakan untuk mengambil uang tunai di berbagai tempat seperti bank-bank atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang tersebar di berbagai tempat-tempat yang strategis seperti di pusat belanja, hiburan dan perkantoran. Transaksi yang dilakukan dengan menggunakan kartu kredit melibatkan berbagai pihak yang saling berkepentingan. Masing-masing satu sama lainnya terkait perjanjian, baik mengenai hak maupun kewajibannya. Pihak-pihak yang terlibat ini tunduk pada kesepakatan yang telah mereka dibuat. Pihak-pihak yang terlibat ini, akhirnya akan membentuk sistem kerja kartu kredit itu sendiri, dimana

masing-masing pihak memiliki peran tersendiri.

Penggunaan kartu plastik di Indonesia masih relatif baru yaitu sekitar tahun delapan puluhan. Dengan dikeluarkannya keputusan menteri keuangan nomor 1251/KMK.013/1998 tanggal 20 Desember telah mengubah peta pembayaran kartu kredit semakin luas dan digolongkan sebagai kelompok usaha jasa pembiayaan.

Kegiatan bank penerbit kartu kredit (*issuer card*) dalam pemberian kartu kredit antara lain :

- a. Memeriksa daftar nasabah untuk mengetahui nasabah potensial untuk diberikan *pre-approval*.
- b. Menyetujui atau menolak penawaran kartu kredit dan menetapkan *credit limits*.
- c. Member otorisasi penerbitan kartu kredit dan setup rekening.
- d. Memelihara file informasi kredit yang perlu untuk setiap pemegang kartu kredit.
- e. Menganalisa dan mengambil tindakan atas laporan kredit dalam pelaksanaan pembelian dan pembayaran oleh pemegang kartu kredit.
- f. Mengambil tanggung jawab pemberian kredit pada setiap penerbit kartu kredit.
- g. Menyiapkan program pelatihan kredit.
- h. Meningkatkan *credit limits*.

Untuk memperoleh kartu kredit, nasabah diharuskan untuk memenuhi syarat serta ketentuan yang berlaku pada bank penerbit kartu kredit. Syarat tersebut antara lain :

1. Usia mencukupi.
2. Penghasilan sesuai kriteria *card issuer*.
3. Melampirkan fotocopy KTP, surat keterangan gaji, rekening koran, bukti tagihan kartu kredit dan surat-surat yang dibutuhkan sesuai pekerjaannya.
4. Alamat lengkap dan sesuai.
5. Nomor telepon yang bisa dihubungi.
6. Kebenaran data yang diisikan dalam lembar aplikasi kartu kredit.

Kartu kredit merupakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi keuangan yang cara pelunasan atau pembayarannya dapat dilakukan secara keseluruhan atau dengan *minimum payment* sehingga dikenakan bunga terhadap lamanya waktu pembayaran. Selain bunga dalam kartu kredit juga dikenakan biaya. Adapun biaya-biaya yang dikenakan pada nasabah menurut Sigit Triandaru dan Totok Budisantoso dalam bukunya *Bank dan Lembaga Keuangan Lain (2006:259)* antara lain :

- a. Bunga atas sisa tagihan yang belum dibayar dan bunga atas pelanggaran limit kredit
- b. Uang pangkal
- c. Iuran tahunan
- d. Biaya administrasi apabila ada keterlambatan pembayaran tagihan.

Rumus perhitungan bunga kartu kredit :

$$\frac{(\text{selisih hari} + 1) \times \text{suku bunga (\%)} \times \text{jumlah transaksi} \times 12}{365}$$

365

- Suku bunga untuk belanja pada umumnya adalah 3%
- Suku bunga untuk cashing pada umumnya adalah 3,75%
- Jurnal kartu kredit pada saat belanja :

D : pinjaman yg diberikan – kartu kredit

K : Rek. *merchant*

- Jurnal kartu kredit pada waktu pembayaran :

D : Rek. Nasabah/Kas

K : Pinjaman yang diberikan – kartu kredit

Contoh Soal :

Ibu Ratih berbelanja di sebuah toko baju "Muslimah" seharga Rp. 3.000.000,- dengan pembayaran melalui kartu kredit Bank ABC. Ibu Ratih mendapat potongan discount merchant sebesar 3%. Lalu merchant melakukan penagihan ke bank, perhitungannya adalah :

$\text{Disc merchant} = \text{Rp. } 3.000.000 \times 3\% = \text{Rp. } 90.000$

Jurnalnya :

D : Pinjaman kartu kredit an. Ratih	Rp. 3.000.000
K : Rek. Toko Muslimah	Rp. 2.910.000
K : Disc. <i>Merchant</i>	Rp. 90.000

### 2.3.2 Jenis-Jenis Kartu Kredit

Dari sekian banyak kartu kredit yang diterbitkan, terdapat beberapa jenis kartu kredit yang dibedakan dari segi wilayah, limit, dan tujuannya. Adapun jenis-jenis kartu kredit adalah sebagai berikut :

#### 1. Dari Segi Fungsi

##### a. *Charge Card*

Adalah kartu yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran transaksi jual beli barang dan jasa dimana sistem pembayaran dilakukan pemegang kartu untuk melunasi semua tagihan secara sekaligus pada saat jatuh tempo.

##### b. *Credit card*

Adalah kartu yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran transaksi jual beli barang dan jasa dengan sistem pembayaran dilakukan oleh pemegang kartu untuk melakukan penagihan yang terjadi atas dirinya, baik secara sekaligus atau secara angsuran dengan minimal pembayaran tertentu pada saat jatuh tempo.

##### c. *Debit card*

Merupakan kartu yang pembayaran atas penagihan nasabah melalui pendebitan atas rekening yang ada di bank dimana saat membuka kartu. Dengan pendebitan tersebut maka sejumlah uang nasabah yang sesuai dengan nominal transaksi akan berkurang dan dikreditkan ke rekening pedagang tempat nasabah berbelanja.

d. *Cash card*

Merupakan kartu yang berfungsi sebagai alat penarikan tunai pada ATM maupun langsung di teller bank. Namun pembayaran cash ini tidak dapat dilakukan di luar bank.

e. *Check guarantee*

Merupakan kartu yang digunakan sebagai jaminan dalam penarikan cek dan dapat pula digunakan untuk menarik uang tunai.

2. Dari Segi Wilayah

Dari jangkauan wilayah penggunaannya, kartu kredit dibagi menjadi dua, yaitu :

a. Kartu Kredit Lokal

Adalah kartu kredit yang hanya dapat digunakan dalam suatu wilayah tertentu saja. Misalnya dalam suatu wilayah negara tersebut.

b. Kartu Kredit Internasional

Adalah kartu kredit yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran pada berbagai negara di dunia bergantung pada bank yang menerbitkannya.

3. Dari Segi Limit

a. Kartu Kredit *Classic*

Adalah kartu kredit yang memiliki limit antara Rp 1,- sampai dengan Rp 2.000.000,- Dalam hal ini tergantung yang mengajukan kredit termasuk nasabah lama atau nasabah baru.

b. Kartu Kredit *Gold*

Adalah kartu kredit yang memiliki limit kredit antara Rp 2.000.000,- sampai dengan Rp 10.000.000,-

4. Dari segi Tujuan

a. Kartu Kredit Umum

Adalah kartu kredit yang dapat digunakan untuk semua transaksi pembayaran yang memiliki logo visa, master, dinners atau amex.

b. Kartu Kredit Khusus

Adalah kartu kredit yang hanya dapat digunakan pada tempat-tempat tertentu yang berada dalam jaringan penerbit kartu kredit saja.

5. Dari Segi Pemegangnya

a. Kartu Kredit Utama

Adalah kartu kredit seperti Personal Card dan Company Card. Dimana pada Personal Card, card holder bertanggung jawab secara pribadi dan penuh. Sedangkan pada Company Card, yang bertanggung jawab adalah perusahaan.

b. Kartu Kredit Pelengkap atau Tambahan

Adalah kartu seperti *Supplementary Card*, dimana pemegang kartu kredit tidak bertanggung jawab penuh karena tanggung jawab sepenuhnya ada pada pemegang kartu utama. Kartu kredit ini misalnya untuk istri atau anggota keluarga.

## 2.4 Pihak-Pihak yang Terlibat dalam Transaksi

Di dalam proses penerbitan dan penggunaan kartu kredit terdapat beberapa pihak yang terlibat, adapun pihak-pihak tersebut adalah :

### 1) Penerbit (*Issuer*)

Pihak penerbit adalah bank atau lembaga keuangan lain selain bank yang membuat rekening dan mengeluarkan kartu pembayaran bagi *card holder*. Pihak penerbit menjamin pembayaran untuk transaksi yang terotorisasi menggunakan kartu pembayaran yang dikeluarkannya, sesuai dengan regulasi yang dikeluarkan oleh pemegang merek kartu dan pemerintah setempat.

### 2) Pengelola atau Agen (*Acquirer*)

*Acquirer* adalah pihak yang mewakili kepentingan penerbit kartu untuk menyalurkan kartu kredit, melakukan penagihan kepada pemilik kartu, melakukan pembayaran terhadap pihak *merchant*. Namun penerbit tertentu juga bertindak sebagai *acquirer* dari kartu kredit yang diterbitkannya. Sebelum suatu perusahaan atau bank bertindak sebagai *acquirer* atas suatu kartu kredit tertentu, terlebih dahulu yang bersangkutan mengadakan perjanjian kerjasama dengan *issuer*.

### 3) Pemilik Kartu Kredit (*Card Holder*)

Pemilik kartu adalah pihak yang menggunakan kartu kredit untuk transaksi pembayarannya. Untuk meminimalkan risiko maka *issuer* dan *acquirer* melakukan seleksi atau analisis terlebih dahulu sebelum

memutuskan seseorang layak memperoleh kartu kredit yang mereka terbitkan. Persyaratan yang seharusnya dipenuhi pada dasarnya adalah :

- a. Penghasilan yang jumlahnya cukup dan disesuaikan dengan fasilitas melalui kartu kredit yang diberikan. Pemenuhan syarat ini dapat dilihat melalui slip gaji, laporan keuangan usaha, mutasi rekening bank, dan lain-lain.
- b. Kontinuitas penghasilan. Penghasilan yang tinggi tidak menjamin keberlanjutan dari pemenuhan kewajiban pemegang kartu kredit untuk memenuhi kewajibannya kepada perusahaan kartu kredit. Kontinuitas dari penghasilan yang cukup lebih dapat memberikan keyakinan atas kemampuan calon pemegang kartu kredit untuk melunasi kewajibannya.
- c. Niat baik dari calon pemegang kartu kredit untuk selalu memenuhi kewajibannya. Salah satu cara untuk melihat niat baik dari calon pemegang kartu kredit adalah dengan melihat apakah calon pemegang kartu kredit yang bersangkutan termasuk ke dalam daftar hitam milik bank, bank sentral, atau lembaga keuangan lain. Seseorang yang namanya tercantum di dalam daftar hitam biasanya dianggap kurang dapat dipercaya dalam memenuhi kewajiban keuangannya.

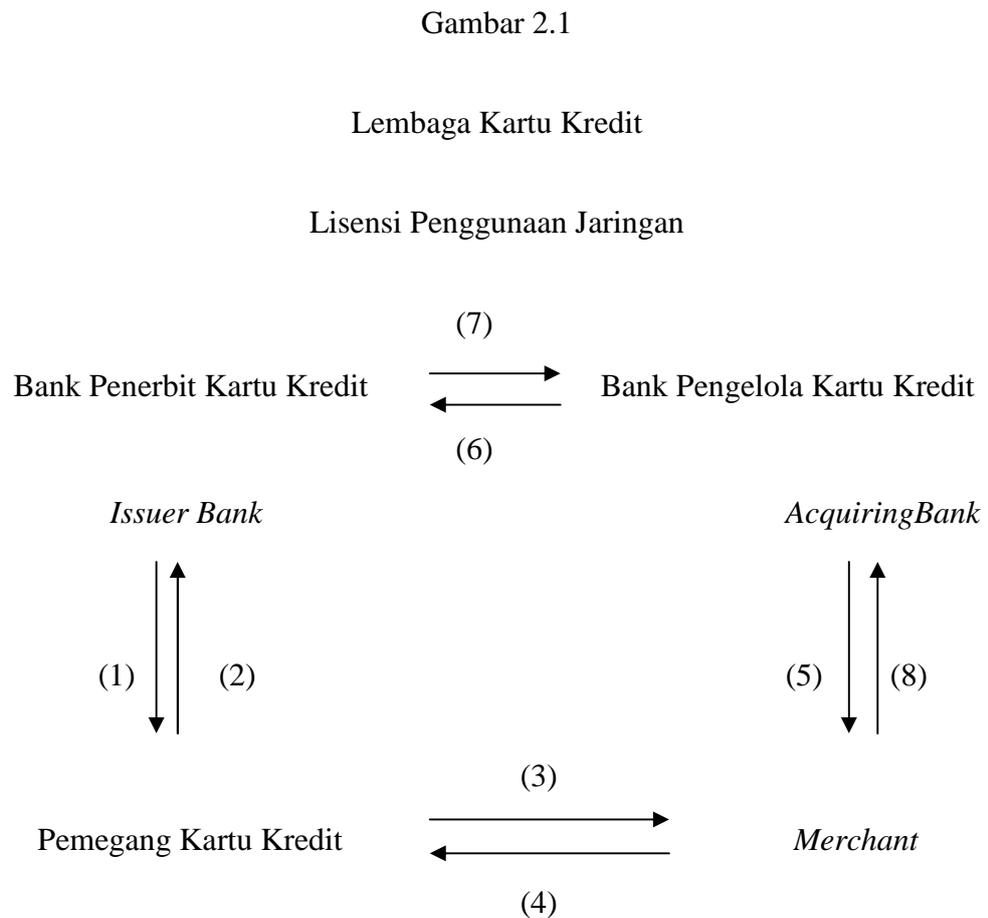
#### 4) Penjual (*merchant*)

*Merchant* adalah pedagang barang dan/ atau jasa yang telah bekerja sama dengan *issuer* dan *acquirer* untuk menerima alat pembayaran dengan menggunakan kartu kredit. Sebelum *merchant* menerima pembayaran

dengan kartu kredit tertentu, terlebih dahulu *merchant* melakukan kerjasama dengan *issuer* dan *acquirer*.

## 2.5 Mekanisme Penerbitan dan Penutupan Kartu Kredit

### 2.5.1 Mekanisme Penerbitan Kartu Kredit



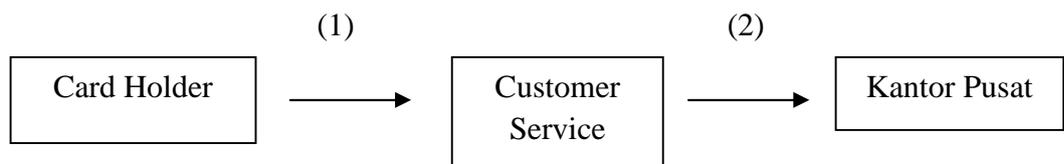
Keterangan :

1. Nasabah mengajukan aplikasi kartu kredit ke *Issuer Bank*.
2. Jika disetujui maka nasabah akan menerima kartu kredit dengan limit tertentu.

3. Nasabah melakukan transaksi di *merchant* dengan menggunakan kartu kredit.
4. Nasabah menerima barang dari *merchant* setelah menandatangani *sales draft*.
5. *Merchant* mengajukan tagihan pembayaran kepada pihak yang bekerjasama dengan *merchant* tersebut (*acquiring bank*) dengan menyerahkan *sales draft*.
6. Bank pengelola melakukan akses atas transaksi tersebut.
7. *Issuer bank* melakukan pembayaran atas tagihan kepada pihak pengelola kartu kredit.
8. Bank pengelola kartu kredit melakukan pembayaran kepada *merchant* atas tagihan *sales draft* dari *merchant*.

### 2.5.2 Mekanisme Penutupan Kartu Kredit

Gambar 2.2



Keterangan :

1. *Card holder* mengajukan permohonan penutupan kartu kredit dengan mengisi form penutupan dan menyerahkan data diri yang diperlukan seperti copy identitas diri serta fisik kartu kreditnya yang asli. Setelah itu dilakukan pengguntingan kartu di depan *card holder*.

2. *Customer service* mengirimkan berita acara permohonan penutupan kartu kredit melalui *email* kepada kantor pusat.

## **2.6 Cara Memilih dan Manfaat Kartu Kredit**

### **2.6.1 Cara Memilih Kartu Kredit**

Setiap card holder menginginkan berbagai kemudahan dan fasilitas ada pada kartu kreditnya, maka pemilihan terhadap jenis kartu yang dibutuhkan adalah hal yang penting karena setiap kartu memiliki fungsi yang berbeda. Masing-masing kartu kredit memiliki kelebihan dan kekurangan. Sehingga pemilihan kartu yang tepat bagi pemohon harus disesuaikan dengan keinginan atau kebutuhan pemohon itu sendiri.

Secara umum kartu kredit akan dikatakan baik apabila :

1. Persyaratan untuk memperoleh kartu kredit relatif mudah.
2. Proses cepat, mudah dan tidak berbelit-belit.
3. Mempunyai jaringan luas, sehingga dengan mudah dapat digunakan di berbagai tempat yang diinginkan nasabah.
4. Biaya penggunaan relatif rendah seperti iuran tahunan dan bunga yang harus ditanggung oleh *card holder*.
5. Multifungsi.
6. Dapat memberikan rasa bangga kepada pemakainya.

Cara-cara menghindari kejahatan kartu kredit :

1. Setiap selesai melakukan transaksi dengan kartu kredit, struk transaksi disimpan dengan baik. Agar jika terjadi kesalahan dalam penagihan, kita

dapat melakukan komplain. Dan jika ingin membuang struk lebih baik dirobek hingga menjadi potongan kecil atau dimusnahkan sehingga tidak memberikan akses bagi oknum untuk mengambil keuntungan.

2. Pastikan *merchant* yang dikunjungi memiliki integritas yang baik dan benar-benar mematuhi kode etik penggunaan kartu kredit.
3. Jangan pernah memberitahukan nomor pin serta nomor kartu pada orang lain. Apalagi ketika berbelanja online. Ketika mengunjungi web, pastikan bahwa situs tersebut memang *online shopping* yang benar.
4. Jika terdapat penagihan untuk transaksi yang tidak dilakukan, maka segera ajukan komplain pada *card issuer*.

Segera melapor kepada *card issuer* jika kehilangan kartu yang dimiliki atau jika alamat dan nomor telepon mengalami perubahan.

### **2.6.2 Manfaat Kartu Kredit**

Manfaat kartu kredit menurut Maria Theresia Hari Widayarti (1997:60) dikelompokkan dalam lima manfaat :

1. Manfaat nilai kepraktisan kartu kredit

Dapat digunakan dan diterima di beberapa tempat, mempermudah transaksi pembayaran, lebih praktis, efektif dan efisien.

2. Manfaat nilai keamanan kartu kredit

Jaminan keamanan dan keselamatan apabila pembayaran dilakukan dengan kartu kredit.

3. Manfaat penunjang prestise

Meningkatkan status sosial dan menikmati kehidupan modern yang nyaman.

4. Manfaat fasilitas asuransi

Asuransi kerugian apabila produk yang dibayar dengan kartu kredit rusak (cacat) dan asuransi pembayaran apabila pemegang kartu kredit tidak mampu membayar tagihan kartu kreditnya.

5. Manfaat fasilitas transfer dana

Dapat digunakannya kartu kredit sebagai ATM seperti program Plus untuk kartu kredit Visa card dan Cirrus untuk kartu kredit Master card.

Dalam penggunaan kartu kredit terdapat beberapa manfaat yang dapat dirasakan oleh pihak-pihak yang berhubungan dengan kartu kredit, antara lain :

**1) Manfaat bagi *card holder***

1. Tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah besar ketika bepergian.  
Cukup membawa uang tunai secukupnya dan kartu kredit, sehingga lebih aman dan praktis.
2. Dapat melakukan transaksi dimanapun yang sesuai dengan fungsi kartu.
3. Memperoleh asuransi atau garansi dari barang atau jasa yang dibeli secara otomatis.
4. Adanya program *merchandising* yang memberikan kesempatan pembelian barang dengan mengangsur tanpa bunga.

## 2) Manfaat bagi *issuer*

1. Menambah pendapatan yang didapat dari :
  - a. Uang pangkal untuk pembuatan kartu baru (*joining fee*).
  - b. Iuran tahunan anggota (*annual fee*).
  - c. Ada potongan harga (*discount*) yang diperoleh dari *merchant*.
  - d. Pendapatan bunga dari nasabah pemegang kartu.
  - e. Pendapatan denda atas keterlambatan pembayaran.
  - f. Bunga atau sisa tagihan yang belum dibayar.
2. Berfungsi untuk mencari nasabah yang potensial, khususnya pada bagian pemasaran (*marketing*).

## 3) Manfaat bagi *merchant*

1. Keamanan lebih terjamin karena tidak menerima uang tunai saat transaksi dan langsung dikreditkan ke rekeningnya di bank.
2. Tercipta pasar baru karena transaksi lewat kartu kredit sehingga penjualan meningkat.
3. Mengurangi beban dan menyederhanakan pembukuan.
4. Adanya jaminan pembayaran dari penerbit setiap ada yang melakukan transaksi sepanjang *merchant* memenuhi prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh *issuer*.
5. Nama *merchant* akan lebih dikenal karena promosi yang dilakukan pihak *issuer* melalui *card directory*.

## 4) Manfaat bagi *acquirer*

1. Mendapat *intercharge fee*

2. *Card holder* dapat disyaratkan untuk memiliki rekening simpanan pada *acquirer* yang berupa bank.
3. *Acquirer* yang berupa bank berkesempatan untuk menawarkan produk lainnya kepada *card holder*.

## 2.7 **Chargeback Kartu Kredit**

Adalah suatu kejadian dimana uang di rekening *merchant* ditahan karena *dispute* (perselisihan) pada transaksi. Pemegang kartu pada awalnya mengajukan klaim *chargeback*. Pada saat *chargeback*, *issuer* mengembalikan transaksi ke *acquirer* untuk mencari pemecahan masalah. *Acquirer* mengajukannya kepada *merchant*, yang kemudian harus menerima atau menolak *chargeback* tersebut.

Bank *issuer* selanjutnya melakukan investigasi terhadap perselisihan (*dispute*) tersebut dan akan men-*chargeback* nilai dari transaksi awal langsung dari pihak *acquirer merchant* yang berkewajiban berdasarkan aturan yang telah disepakati terkait *card network* melakukan pembayaran ke *issuer* kartu. *Acquirer merchant* akan berusaha membayar sejumlah nilai “*chargeback*” ditambah *processing fee* bank *merchant*.

*Chargeback* biasanya diajukan ke *merchant* terkait kebijakan *acquirer* kecuali *merchant* dapat membuktikan keabsahan transaksi atau barang dan jasa telah diberikan ke pelanggan dan pelanggan membatalkan klaimnya. Terkadang *dispute* dari pelanggan tidak benar, dan klaim *refund* ditolak. Pada situasi ini, *merchant* seharusnya membayar *fee* pemrosesan.

Model *chargeback* dimaksudkan untuk memaksimalkan efisiensi dengan membatasi penggunaan berbasis biaya. Selanjutnya berusaha untuk menyelaraskan *chargeback* dengan *control managerial* yang sebenarnya. Jika layanan benar-benar dikonsumsi pada kebijakan departemen, maka penggunaan berbasis *chargeback* masuk akal. Jika servis tidak berada dalam kontrol seorang manajer atau institusi ingin semua departemen untuk membeli tingkat minimum pelayanan (untuk mendukung tujuan strategis yang lebih luas) sebuah akses berbasis *chargeback* lebih tepat dari waktu ke waktu. Untuk beberapa jaringan nirkabel mungkin layanan yang ditawarkan gratis, sedangkan pada lembaga ini mungkin dianggap sebagai teknologi inti bahwa semua departemen harus memiliki akses dan berbagai biaya pendukung.

Jurnal pada saat *chargeback* :

D : Rek. Giro atas nama toko

K : Rek. Nasabah/Kas

Beberapa alasan terjadinya *chargeback*

1. *Card holder* meminta salinan dari struk kartu kredit.
2. *Card holder* tidak mengotorisasi transaksi.
3. Nomor rekening tidak cocok.
4. Transaksi diproses lebih dari sekali.
5. *Refund* tidak diproses.
6. Pelanggan tidak menerima struk.

7. Masa berlaku kartu telah habis.
8. *Error* pada jumlah total transaksi.
9. Struk transaksi tidak benar, tidak selesai dan tidak sah.
10. Produk berbeda dari yang dijanjikan.
11. Tanda tangan di struk berbeda dengan yang ada di kartu.
12. Pemegang kartu mengajukan klaim bahwa *merchant* telah mengubah jumlah transaksi tanpa seijin pemilik kartu.
13. *Merchant* diketahui terlibat dalam transaksi fraud.
14. Tanggal transaksi salah.
15. Transaksi tidak berhasil digagalkan.
16. Pemegang kartu tidak puas terhadap kualitas produk yang dibeli.