

**PROSEDUR KARTU KREDIT DI BANK TABUNGAN
NEGARA CABANG SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen
Program Studi Manajemen Keuangan dan Perbankan



Oleh :

FINERHA METHAN AULIA
2010110738

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2013

TUGAS AKHIR

**PROSEDUR KARTU KREDIT DI BANK TABUNGAN NEGARA
CABANG SURABAYA**

Diajukan Oleh :

FINERHA METHAN AULIA
NIM : 2010110738

Telah siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing

Tanggal :



Drs. Ec. MOCH FARID, MM

TUGAS AKHIR

**PROSEDUR KARTU KREDIT DI BANK TABUNGAN NEGARA
CABANG SURABAYA**

Dipresentasikan Oleh :

FINERHA METHAN AULIA
NIM : 2010110738

Dan dinyatakan lulus evaluasi presentasi

Pada tanggal : 12 Februari 2013

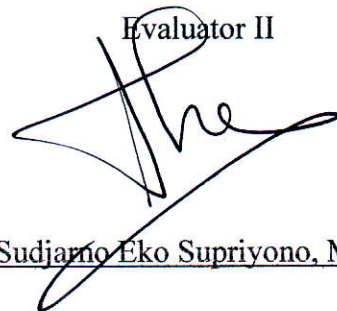
Tim Evaluasi,

Evaluator I



Hj. Anggraeni S.E., M.Si.

Evaluator II



Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M.

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Finerha Methan Aulia
Tempat, tanggal lahir : Surabaya, 8 April 1992
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Diploma III
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan
Judul : Prosedur Kartu Kredit Di Bank Tabungan Negara
Cabang Surabaya

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Diploma

Tanggal :

Tanggal :



Drs. Ec. Moch Farid, MM



Kautsar R. Salman, SE, Ak, MSA, BKP, SAS

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Hidup Tidak Menghadiahkan Barang Sesuatu pun Kepada
Manusia Tanpa Kerja Keras”

Kupersembahkan Tugas Akhir ini untuk :

1. ALLAH SWT yang telah memberikan kesempatan, kesehatan dan kelancaran kepada penulis untuk menyusun Tugas Akhir ini.
2. Kepada kedua orangtua terbaik dan keluarga yang selalu memberikan dukungan moral dan materi.
3. Dosen-dosenku tercinta terima kasih atas semua ilmu yang bermanfaat yang telah diberikan dengan penuh kesabaran.
4. Sahabat dan orang yang kusayangi yang telah memberikan semangat penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Teman-teman seangkatan 2010 D3 Manajemen yang telah berjuang bersama selama tiga tahun terakhir.
6. Terima kasih untuk Ibu Lutfika, Bapak Indra dan Bapak Hadma dan pihak Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian.
7. Dan untuk semuanya pihak-pihak yang turut membantu dalam proses Tugas Akhir yang belum disebutkan, thanks all.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Alhamdulillah saya ucapkan kepada kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dengan judul “Prosedur Kartu Kredit Di Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya“.

Penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk salah satu syarat yang harus ditempuh untuk penyelesaian pendidikan Diploma III jurusan Manajemen Program Studi Manajemen Keuangan dan Perbankan untuk mencapai sebutan Ahli Madya.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, maka penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Drs. Ec. Moch. Farid, MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir ini.
2. Dr. Dra. Psi. Tatik Suryani MM selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
3. Kautsar Riza. Salman SE.MS selaku Ketua Program DIlpoma III.
4. Drs. Ec. Bambang Sutopo, M.Sc selaku Dosen Wali.
5. Bapak Sigit Mintowardono selaku Pimpinan Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.
6. Ibu Lutfika Ulfaza, selaku Personalia Staff yang membantu proses penelitian di Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.

7. Bapak Indra selaku bagian Pelaksana Marketing Support yang telah banyak membagi pengalaman dan pengetahuannya.
8. Bapak Hadma selaku Customer Service yang telah membagi ilmu dan pengetahuannya.
9. Seluruh karyawan dan staff Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya yang banyak membantu dan sangat kooperatif dalam melaksanakan penelitian.
10. Dan yang terakhir terima kasih kepada pihak-pihak yang turut membantu dalam proses Tugas Akhir yang belum disebutkan.

Penulis menyadari dalam melaksanakan penelitian dan pembuatan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan. Penulis mohon maaf dan mengharap kiranya pembaca berkenan memberikan kritik dan saran untuk penyempurnaan di masa yang akan datang. Namun penulis berharap kegiatan penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Surabaya, 1 Februari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SIAP DIPRESENTASIKAN	ii
HALAMAN LULUS PRESENTASI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Penjelasan Judul	6
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Tujuan Penelitian	8
1.4.2 Manfaat Penelitian	9
1.5 Metode Penelitian	10
1.5.1 Ruang Lingkup Pembahasan	10
1.5.2 Prosedur Pengumpulan Data	11
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	11

BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1 Pengetian dan Fungsi Bank	15
2.1.1 Pengertian Bank	15
2.1.2 Fungsi Bank	18
2.1.3 Peranan Bank	21
2.1.4 Jenis Bank	27
2.2 Sumber Dana dan Sifat Industri Perbankan	30
2.2.1 Sumber Dana Bank	30
2.2.2 Sifat Industri Bank	32
2.3 Pengertian dan Jenis	35
2.3.1 Pengertian Kartu Kredit	35
2.3.2 Jenis Kartu Kredit	39
2.4 Pihak yang Terlibat Transaksi	42
2.5 Mekanisme Penerbitan dan Penutupan	44
2.5.1 Mekanisme Penerbitan	44
2.5.2 Mekanisme Penutupan	45
2.6 Cara Memilih dan Manfaat Kartu Kredit	46
2.6.1 Cara Memilih Kartu Kredit	46
2.6.2 Manfaat Kartu Kredit	47
2.7 Charge Back Kartu Kredit	50
BAB III GAMBARAN OBYEK PENELITIAN	53
3.1 Sejarah Berdirinya Bank	53
3.2 Visi Dan Misi Bank	58

3.2.1	Visi Bank	58
3.2.2	Misi Bank	58
3.3	Struktur Organisasi Bank	60
3.4	Job Description	61
3.5	Profil Usaha Bank	70
3.5.1	Etika Perorangan dan Pedoman Pegawai	70
3.5.2	Logo Perusahaan	71
3.5.3	Budaya Kerja	72
3.5.4	Lokasi	73
3.5.5	Produk	74
BAB IV PEMBAHASAN MASALAH		92
4.1	Syarat dan Ketentuan dalam Pembukaan Kartu Kredit	92
4.2	Alur Proses Kartu Kredit	96
4.3	Alur Penggunaan Kartu Kredit	97
4.4	Jenis dan Fasilitas Kartu Kredit	98
4.4.1	Jenis Kartu Kredit	98
4.4.2	Fasilitas Kartu Kredit	98
4.5	Manfaat dan Biaya pada Kartu Kredit	101
4.5.1	Manfaat Kartu Kredit Bagi Bank	101
4.5.2	Manfaat Kartu Kredit Bagi Merchant	101
4.5.3	Manfaat Kartu Kredit Bagi Card Holder	102
4.5.4	Biaya Kartu Kredit	103
4.6	Tata Cara Pembayaran Kartu Kredit Bank BTN Surabaya	108

4.7	Alur Penutupan Kartu Kredit.....	108
4.8	Hambatan dan Alternatif Pemecahan Masalah	109
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		112
5.1	Kesimpulan	112
5.2	Saran	114

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Mekanisme Penerbitan Kartu Kredit.....	44
Gambar 2.2 Mekanisme Penutupan Kartu Kredit.....	45
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Tabungan Negara	60
Gambar 3.2 Logo Perusahaan.....	71
Gambar 4.2 Alur Proses Kartu Kredit.....	96
Gambar 4.3 Alur Penggunaan Kartu Kredit.....	97
Gambar 4.7 Alur Penutupan Kartu Kredit.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Keterangan Bonus Poin.....	100
--------------------------------------	-----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Formulir Pembukaan Kartu Kredit

Lampiran 2 : Formulir Pengaduan Nasabah

Lampiran 3 : Formulir *Transfer Balance*

Lampiran 4 : BTN Prima Refill

Lampiran 5 : Fasilitas BTN Prima Bills