

PELAKSANAAN KARTU KREDIT MASTER DI BANK BRI KANTOR

CABANG KERTAJAYA SURABAYA

TUGAS AKHIR

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



Oleh :

TRI ARMA DIANTI

NIM : 2011110771

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2014

TUGAS AKHIR

PELAKSANAAN KARTU KREDIT MASTER DI BANK BRI
KANTOR CABANG KERTAJAYA SURABAYA

Diajukan Oleh :

TRI ARMA DIANTI

NIM : 2011110771

Telah siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 25 Januari 2014


Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M

TUGAS AKHIR

PELAKSANAAN KARTU KREDIT MASTER DI BANK BRI
KANTOR CABANG KERTAJAYA SURABAYA

Dipresentasikan Oleh:

TRI ARMA DIANTI

NIM : 2011110771

Dan dinyatakan lulus evaluasi presentasi
pada tanggal 19 Februari 2014

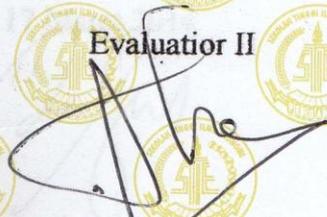
Tim Evaluasi,

Evaluator I



Anggraeni, SE., M.Si.

Evaluator II



Supriyono, SE., M.M.

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Tri Arma Dianti
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 13 November 1992
NIM : 2011110771
Program Pendidikan : Program III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan
Judul : Pelaksanaan Kartu Kredit Master Di Bank BRI
Kantor Cabang Kertajaya Surabaya

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Diploma

Tanggal : 17 Maret 2014

Tanggal : 17 Maret 2014


Drs. Ec. Mochammad Farid, MM


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

MOTTO

“Intelligence is not the determinant of success, but hard work is the real determinant of your success.”

“Ketika mengalami kegagalan, yakinlah bahwa ini bukan akhir dari pencapaianmu. Terus melangkah dengan mencoba berusaha dan berdoa, maka akhir yang manis akan menemuimu” - TAD

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan kata syukur Alhamdulillah aku persembahkan karyaku untuk orang-orang tersayang :

- ♥ ALLAH Subhanahu Wata'ala pencipta alam semesta yang telah memberikan kemudahan, kesabaran, kesehatan, dan kelancaran dalam penyelesaian tugas akhir ini.
- ♥ Kedua Orangtuaku, Mamum dan Bapak yang selalu memberiku semangat dan doa yang tak ada hentinya untukku agar menjadi orang yang sukses.
- ♥ Dosen pembimbingku bapak Drs. Ec. Mochammad Farid., MM, yang membantu dan membimbingku dalam pengerjaan tugas akhir ini sampai terselesaikan.
- ♥ Dosen waliku Bapak Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M meskipun jarang bertemu, saya senang apabila mendapat nasehat dari bapak.
- ♥ Saudara-saudaraku tersayang, Mas Oki, Mbak Novi, Adek Sabrina, Adek Baron terimakasih atas dukungan dan doa kalian.
- ♥ Buat "Gugun" makasih udah mau nemenin, kasih semangat waktu aku hampir putus asa mengerjakan tugas akhir ini. Ayo kamu juga pasti bisa, Semangaaaat!
- ♥ Buat keluarga keduku UBBS, terimakasih atas semua semangat dan doa yang kalian berikan. Buat Gadis, Kakak Patria makasih uda mau jadi tempat curhatanku. Love you
- ♥ Buat Tya, Revi, Irma, Renny, Fitri terimakasih atas semua dukungan, suka duka yang pernah kita lewati bersama. Maaf atas semua kesalahan yang pernah ada. Aku sayang kalian
- ♥ Untuk temen-temen D III Manajemen Keuangan dan Perbankan 2011 kelas W, Kemesraan yang udah kita jalin selama semester pertama sampai sekarang semoga tetap kita jalin, Semoga kita menjadi orang yang sukses semua.
- ♥ Bank BRI Kantor Cabang Kertajaya Surabaya, Pak Hendro yang sudah memberikan izin untuk melakukan penelitian, Mas Dimas Mbak Adel Mbak Ina dan Ibu Indra yang sudah memberi bantuan atas penelitian mengenai Tugas Akhir.

TERIMAKASIH ♥

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Pelaksanaan Kartu Kredit Master Di Bank Bri Kantor Cabang Kertajaya Surabaya”. Adapun maksud penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan Diploma Tiga (D3) jurusan Manajemen Keuangan dan Perbankan STIE Perbanas Surabaya.

Dengan selesainya Tugas Akhir ini berkat bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Bapak Kautsar Riza Salman, SE., Ak., MSA., BKP. selaku Ketua Program Diploma STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan dukungan.
3. Drs. Ec. Mochammad Farid., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu memberikan arahan dan bimbingan hingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Bapak Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M selaku Dosen Wali
5. Bapak Praptomo selaku Pimpinan Cabang Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kertajaya Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.

6. Seluruh karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kertajaya yang telah memberikan banyak sekali kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan wawasan dan pengetahuan baru.
7. Keluarga besar penulis yang telah banyak memberikan dukungan, semangat dan doa selama proses penulisan Tugas Akhir ini.
8. Sahabat-sahabat penulis yang turut membantu memberikan informasi seputar penulisan Tugas Akhir.
9. Dan seluruh pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, Oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu penulis harapkan. Semoga penulisan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan perkembangan dunia akademis pada masa yang akan datang.

Surabaya, 3 Februari 2014

Tri Arma Dianti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIPRESENTASIKAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN LULUS EVALUASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Penjelasan Judul.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	9
1.7 Organisasi Penulisan Tugas Akhir.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Pengertian Bank.....	11
2.1.2 Fungsi dan Usaha Bank	14
2.1.3 Jenis Bank.....	17
2.1.4 Kegiatan Bank	23
2.2 Landasan Tentang Kartu Kredit.....	27
2.2.1 Sekilas Mengenai Kartu Kredit	27
2.2.2 Pengertian Kartu Kredit.....	28
2.2.3 Jenis-jenis Kartu Kredit.....	32
2.2.5 Pihak-pihak yang terlibat dalam Transaksi	34
2.2.6 Mekanisme Penerbitan dan Penutupan Kartu Kredit	37
2.2.6 Cara Memilih dan Manfaat Kartu Kredit	38
2.2.7 Chargeback Kartu Kredit.....	42

BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN	45
3.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan	45
3.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	46
3.3 Struktur Organisasi	48
3.4 Job Description (Uraian Tugas).....	49
3.5 Profil Usaha	59
BAB IV PEMBAHASAN MASALAH	66
4.1 Ketentuan dan Syarat dalam Pembukaan Kartu Kredit	66
4.2 Jenis dan Fasilitas Kartu Kredit	70
4.2.1 Jenis Kartu Kredit.....	70
4.2.2 Fasilitas Kartu Kredit	70
4.3 Alur Proses Pembukaan Kartu Kredit.....	73
4.4 Alur Penggunaan Kartu Kredit	75
4.5 Biaya-biaya yang timbul pada Kartu Kredit Master BRI	76
4.6 Tata Cara Pembayaran Kartu Kredit Bank BRI Surabaya.....	81
4.7 Alur Penutupan Kartu Kredit	83
4.8 Keuntungan dan Manfaat pada Kartu Kredit Master BRI	84
4.8.1 Keuntungan dan Manfaat Kartu Kredit Bagi Bank	84
4.8.2 Keuntungan dan Manfaat Kartu Kredit Bagi Merchant ..	84
4.8.3 Keuntungan dan Manfaat Kartu Kredit Bagi Nasabah....	85
4.9 Permasalahan atau Hambatan yang Timbul.....	86
4.10 Solusi atau Alternatif Pemecahan Masalah.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran	93

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Lembaga Kartu Kredit Lisensi Penggunaan Jaringan	37
Gambar 2.2	Mekanisme Penutupan Kartu Kredit.....	38
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Perusahaan	48
Gambar 4.1	Alur Proses Pembukaan Kartu Kredit.....	73
Gambar 4.2	Alur Penggunaan Kartu Kredit	75
Gambar 4.3	Alur Penutupan Kartu Kredit	83

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)
Tbk kantor Cabang Surabaya Kertajaya
- Lampiran 2 : Aplikasi Kartu Kredit Nasabah
- Lampiran 3 : Syarat dan Ketentuan Kartu Kredit BRI
- Lampiran 4 : Contoh gambar Kartu Kredit Master BRI
- Lampiran 5 : Daftar Perbaikan Skripsi
- Lampiran 6 : Surat Pernyataan Bebas Plagiasi
- Lampiran 7 : Berita Acara Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 8 : Jadwal dan Catatan Konsultasi