

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Aktivitas bisnis merupakan fenomena yang sangat kompleks dan rumit karena mencakup berbagai bidang, baik bidang hukum, ekonomi, dan politik. Dalam kehidupan masyarakat, seringkali dapat kita jumpai bahwa aktivitas manusia dalam dunia bisnis tidak terlepas dari peran penting bank selaku pemberi layanan perbankan bagi masyarakat.

Dalam diskusi sehari-hari, Bank selalu dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga sudah dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Di samping itu bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukarkan uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah, dan pembayaran lainnya.

Dan, dewasa ini persaingan antarbank telah mencapai tahapan yang semakin kompetitif sehingga membuat pihak-pihak yang terkait dengan lembaga keuangan seperti bank haruslah memiliki usaha-usaha produktif dan berkala untuk menarik nasabah sebanyak-banyaknya. Dengan meningkatkan persaingan antarbank yang semakin ketat dalam menarik nasabah sebanyak-banyaknya, maka bank harus dapat memberikan ide baru atau inovasi terhadap produk serta layanan jasa yang dimiliki oleh bank tersebut. Produk bank tersebut haruslah dapat memberikan

kemudahan dan dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan nasabahnya ataupun calon nasabah. Begitu pula dengan layanan jasa, nasabah atau masyarakat akan tertarik pada bank tersebut apabila bank sudah memiliki layanan jasa atau service yang memuaskan permintaan atau keinginan masyarakat.

Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dana dari masyarakat dan kembali menyalurkan dana tersebut kemasyarakat juga. Dalam menjalankan fungsinya perbankan di Indonesia haruslah berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Guna menjaga kepercayaan masyarakat terhadap kinerja bank. Selain itu, bank sebagai penghimpunan dana tentunya juga harus dapat memberikan persaingan antar bank yang terjadi pada masa saat ini, agar nasabah menjadi pelanggan tetap dan setia dalam kegiatan transaksi perbankan.

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 sudah diperoleh dari penghimpun 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 (pasal 21 ayat 11) Tentang Perubahan Undang-Undang No. 7/1992 Tentang Perbankan, 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.

Dalam arti luas kredit berasal dari bahasa latin *credere* yang artinya kepercayaan. Dalam masyarakat, pengertian kredit sering disamakan dengan pinjaman, artinya bila seseorang mendapat kredit berarti mendapat pinjaman. Dengan demikian, kredit dapat diartikan sebagai tiap-tiap perjanjian suatu jasa (prestasi) dan adanya balas jasa (kontra prestasi) di masa yang akan datang. 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, minimalis, 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. Walaupun uang kertas dan uang logam sudah sangat bagus dan membantu dalam setiap aktifitas, tetapi tetap saja masih ada kekurangan dalam aktifitas masyarakat sekarang yang serba cepat dan minimalis.. 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.

Kartu kredit 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 sekarang *credit card* menjadi sebuah gaya hidup. 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*.

Bank BRI Kantor Cabang Kertajaya 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 BRI.

Berdasarkan alasan tersebut diatas maka saya tertarik untuk memilih obyek Bank BRI Kantor Cabang Kertajaya Surabaya sebagai tempat penelitian. Khususnya tentang *credit card*, saya tertarik karena dengan *credit card* dapat

mempermudahkannya transaksi pembayaran karena tidak perlu repot membawa banyak uang untuk berbelanja. Hanya cukup membawa kartu kredit saja dan menggesekkannya, lebih aman dan juga praktis. Dengan topik yang selanjutnya akan digunakan untuk Tugas Akhir dengan judul **“PELAKSANAAN KARTU KREDIT MASTER DI BANK BRI KANTOR CABANG KERTAJAYA SURABAYA”**

1.2 Penjelasan Judul

Untuk mengantisipasi tentang penafsiran yang berbeda antara penulis dan pembaca, serta untuk memberikan kemudahan dalam memahami suatu judul dari Tugas Akhir (TA) ini, maka penulis memberikan definisi secara spesifik dan batasan judul yang diangkat, yakni sebagai berikut :

PELAKSANAAN

Merupakan suatu aktivitas yang telah disusun dan diatur secara berurutan sesuai prosedur yang berlaku dan digunakan untuk melaksanakan suatu kegiatan yang akan dicapai sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

KARTU KREDIT MASTER

Salah satu 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

Merupakan kata depan yang menunjukkan keterangan tempat

BANK BRI KANTOR CABANG KERTAJAYA SURABAYA

Adalah suatu lembaga keuangan yang memiliki salah satu jenis produk Kartu Kredit Master. Lembaga ini merupakan kantor wilayah yang terletak di Surabaya.

1.3 Rumusan Masalah

Dari penjelasan uraian dari latar belakang diatas, maka dapat diambil kesimpulan rumusan masalahnya adalah :

1. Ketentuan dan syarat yang harus dipenuhi nasabah dalam melakukan pembukaan Kartu Kredit Master di Bank BRI Kantor Cabang Kertajaya Surabaya
2. Jenis dan fasilitas yang tersedia pada Kartu Kredit Master di Bank BRI Kantor Cabang Kertajaya Surabaya
3. Proses pembukaan Kartu Kredit Master di Bank BRI Kantor Cabang Kertajaya Surabaya
4. Prosedur penggunaan Kartu Kredit Master dalam bertransaksi
5. Biaya apa saja yang timbul pada penggunaan Kartu Kredit Master
6. Prosedur pembayaran tagihan Kartu Kredit Master di Bank BRI Kantor Cabang Kertajaya Surabaya
7. Prosedur penutupan Kartu Kredit Master di Bank BRI Kantor Cabang Kertajaya Surabaya
8. Keuntungan dan manfaat apa saja yang didapat dalam Kartu Kredit Master di Bank BRI Kantor Cabang Kertajaya Surabaya
9. Permasalahan yang timbul berkenaan dengan Kartu Kredit Master

10. Solusi atau alternatif pemecahan masalah terkait permasalahan yang timbul pada Kartu Kredit Master di Bank BRI Kantor Cabang Kertajaya Surabaya

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pengamatan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui ketentuan dan syarat yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam pembukaan Kartu Kredit Master di Bank BRI Kantor Cabang Kertajaya Surabaya
2. Untuk mengetahui jenis dan fasilitas yang ada pada kartu kredit.
3. Untuk mengetahui alur proses pembukaan Kartu Kredit Master di Bank BRI Kantor Cabang Kertajaya Surabaya
4. Untuk mengetahui alur penggunaan kartu kredit pada saat atau dalam bertransaksi.
5. Untuk mengetahui biaya-biaya yang timbul pada kartu kredit.
6. Untuk mengetahui tata cara pembayaran atas tagihan kartu kredit.
7. Untuk mengetahui alur penutupan Kartu Kredit Master di Bank BRI Kantor Cabang Kertajaya Surabaya
8. Untuk mengetahui keuntungan dan manfaat yang diperoleh *card holder* yang menjadi nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Kertajaya Surabaya
9. Untuk mengetahui permasalahan atau hambatan yang timbul berkenaan dengan kartu kredit
10. Untuk mengetahui solusi atau alternatif pemecahan masalah yang dipilih oleh bank dalam mengatasi hambatan tersebut.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi penyusun

Diharapkan menambah ilmu pengetahuan dan wawasan yang luas terutama dalam hal prosedur pelaksanaan penerbitan Kartu Kredit Master di Bank BRI Kantor Cabang Kertajaya Surabaya

2. Bagi Bank BRI Kantor Cabang Kertajaya Surabaya

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Juga sebagai sarana untuk memperkenalkan *product knowledge* yang dimiliki bank, khususnya dalam memberikan alternatif transaksi pembayaran yang mudah kepada nasabah agar nasabah merasa puas dan dihargai, sehingga mereka akan dengan sendirinya menjadi loyal pada bank.

3. Bagi Pembaca

Dapat menambah wawasan dan menjadi bahan rujukan dan sumber informasi bagi para pembaca mengenai Kartu Kredit Master di Bank BRI Kantor Cabang Kertajaya Surabaya

4. Bagi STIE Perbanas

Digunakan sebagai bahan bacaan dan menambah koleksi bacaan di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

1. Metode Interview / wawancara

Yaitu suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan wawancara atau Tanya jawab secara langsung dengan pilihan bank. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan bagian kredit.

2. Metode Study Pustaka / dokumentasi

Yaitu suatu metode pengumpulan data dengan cara mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan tema dan judul penelitian.

3. Literature

Pengumpulan data dengan cara mendapatkan data dari buku atau Literure PT. Bank BRI (*Persero*) serta buku atau literature lainnya mengenai perbankan.

1.7 Organisasi Penulisan Tugas Akhir

Laporan Tugas Akhir ini disusun secara sistematis agar mempermudah gambaran yang jelas mengenai obyek penelitian. Uraian organisasi penulisan Tugas Akhir adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang, penjelasan judul, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, serta organisasi penulisan tugas akhir.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini diuraikan secara mendalam mengenai pengertian bank, produk dan jasa-jasa bank, pengertian kredit dan teori-teori yang bersangkutan dengan Pelaksanaan Kartu Kredit Master Di Bank Bri Kantor Cabang Kertajaya Surabaya.

BAB III : GAMBARAN SUBYEK PENGAMATAN

Pada bab ini dijelaskan secara singkat mengenai sejarah umum berdirinya bank, visi misi bank, struktur organisasi, serta jenis produk dan jasa yang ada di Bank BRI Kantor Wilayah Surabaya.

BAB IV : PEMBAHASAN MASALAH

Dalam bab ini dijelaskan mengenai ketentuan dan syarat, pihak yang terlibat, jenis dan fasilitas yang ada pada kartu kredit, alur proses pembukaan kartu kredit, alur penggunaan, biaya-biaya yang timbul, tata cara pembayaran, alur penutupan, keuntungan dan manfaat, mengetahui permasalahan atau hambatan, dan untuk mengetahui solusi atau alternatif pemecahan masalah mengenai Pelaksanaan Kartu Kredit Master Di Bank BRI Kantor Cabang Kertajaya Surabaya.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dari seluruh pembahasan mengenai Pelaksanaan Kartu Kredit Master Di Bank BRI Kantor Cabang Kertajaya Surabaya, Serta memberikan saran-saran yang bermanfaat dan membangun baik untuk pihak bank maupun semua pihak yang memerlukan.