

**TAHAPAN PENYELAMATAN KARTU KREDIT BERMASALAH PADA
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK
KANTOR WILAYAH SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh :

Regina Monica Dewi

NIM : 2016110113

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2019**

**TAHAPAN PENYELAMATAN KARTU KREDIT BERMASALAH PADA
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK
KANTOR WILAYAH SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh :

Regina Monica Dewi
NIM : 2016110113

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2019**

**TAHAPAN PENYELAMATAN KARTU KREDIT BERMASALAH PADA
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK
KANTOR WILAYAH SURABAYA**

Diajukan oleh :

REGINA MONICA DEWI

NIM : 2016110113

Tugas Akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 25 Juli 2019

(Dr.Drs.Emanuel Kristijadi, M.M)

NIDN. 0725126003

TUGAS AKHIR

**TAHAPAN PENYELAMATAN KARTU KREDIT BERMASALAH PADA
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK
KANTOR WILAYAH SURABAYA**

Disusun oleh

REGINA MONICA DEWI

NIM : 2016110113

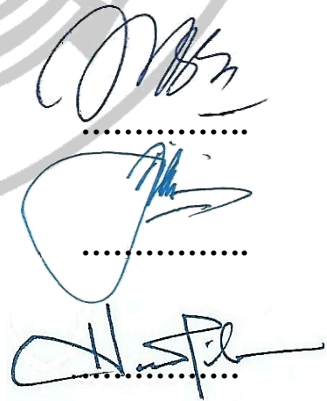
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir
pada tanggal 21 Agustus 2019.

Tim Penguji

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

Sekretaris : Dr. Drs. Emanuel Kristijadi, M.M

Anggota : Dr. Drs. M. Nadjib Usman, M.M



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Regina Monica Dewi
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 28 Juli 1998
NIM : 2016110113
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Tahapan Penyelamatan Kartu Kredit Bermasalah
pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK
Kantor Wilayah Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Diploma 3

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 03 September 2019

Tanggal : 02 September 2019


(Dr. Kautsar R. Salman, SE., MSA., Ak.)


(Dr. Drs. Emanuel Kristijadi, M.M)

NIDN. 0725126003

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Regina Monica Dewi
Alamat : Jl. Panca Warna 7 IV No 19 Kota Baru Driyorejo Gresik
NIM : 2016110113
Program Studi : Keuangan dan Perbankan
Program Pendidikan : Diploma 3

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya yang berjudul :

Tahapan Penyelamatan Kartu Kredit Bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya

adalah benar – benar merupakan karya saya sendiri dan bukan jiplakan (plagiat) dari karya ilmiah orang lain serta bukan hasil dibuatkan oleh orang/pihak lain. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya tersebut tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan Tugas Akhir beserta segala hal yang terkait dengan skripsi tersebut.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 30 September 2019

Yang menyatakan,



(Regina Monica Dewi)

MOTTO & PERSEMBAHAN

Motto

Kerja Cerdas Kerja Nyata Kerja Ikhlas

Persembahan

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Tugas akhir ini saya persembahkan untuk orang – orang yang saya cintai dan saya sayangi yaitu :

1. Orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, bimbingan, dan kasih sayang, serta pengorbanan yang tak ternilai harganya.
2. Pujaan hati saya yang bernama Oky Setyo Nugroho yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan motivasi di saat saya merasa lelah dan letih sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir tepat pada waktunya.
3. Keluarga besar yang saya sayangi yang selalu mendoakan saya agar cepat lulus, bekerja, dan segera menikah.
4. Teman – teman seperjuangan kelas W Diploma 3 Keuangan dan Perbankan angkatan 2016 yang telah memberikan sejuta rasa yang tidak dapat didefinisikan selama tiga tahun ini dan terima kasih telah membuat diri saya merasa berharga dan bahagia diantara kalian semua.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah – Nya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Tahapan Penyelamatan Kartu Kredit Bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya” tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian program pendidikan Diploma 3 program studi Perbankan dan Keuangan.

Proses penyusunan tugas akhir ini tidak akan berjalan lancar dan tidak kan terselesaikan dengan baik apabila tidak adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan sebesar – besarnya pada pihak – pihak berikut ini :

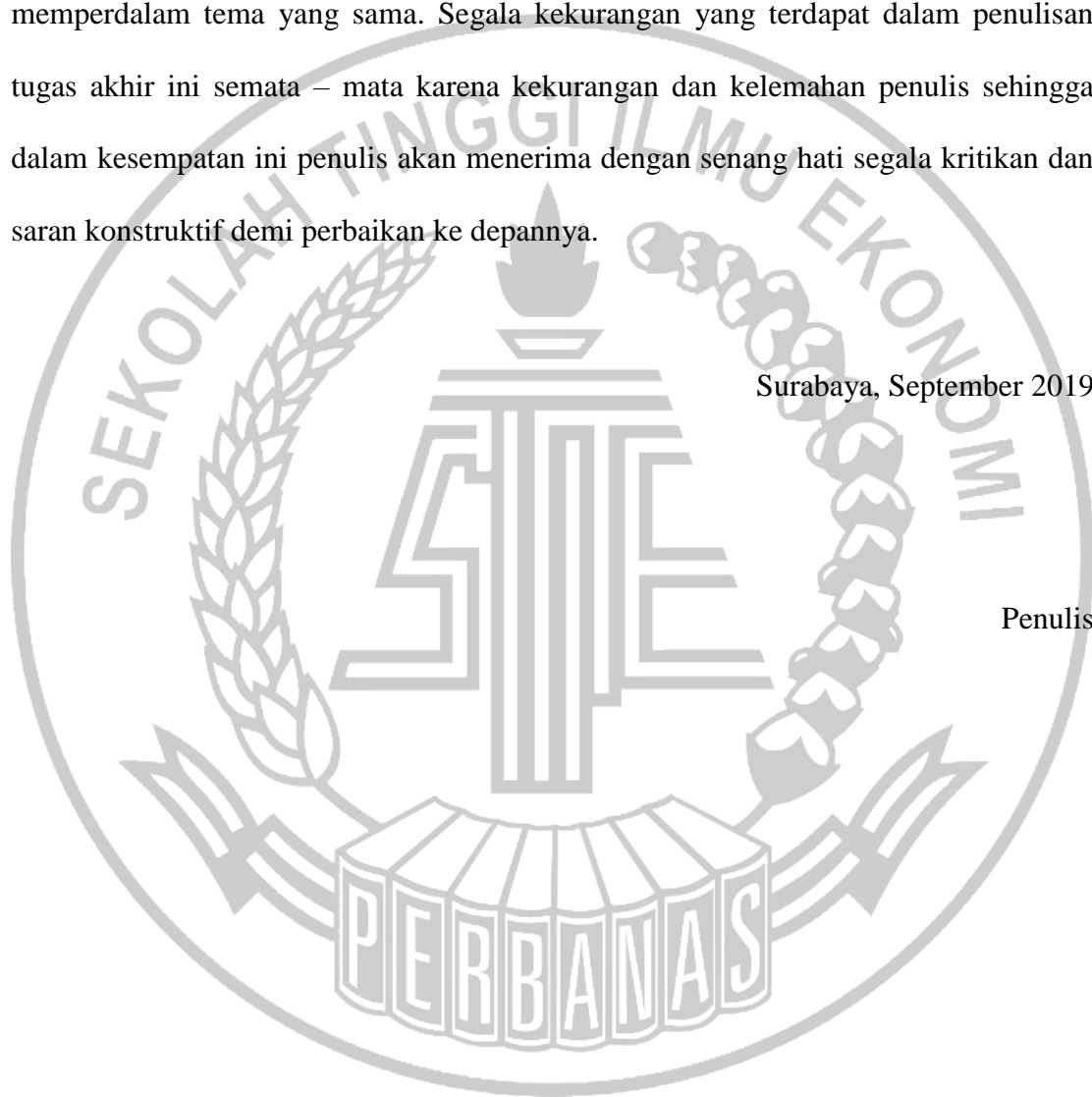
1. Bapak Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Bapak Dr. Kautsar Riza Salman, SE., MSA., Ak., BKP., SAS., CA. selaku Ketua Program Pendidikan Diploma STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Fuad Armansyah, SE.,M.Si. selaku Sekretaris Program Pendidikan Diploma STIE Perbanas Surabaya.
4. Bapak Dr. Drs. Emanuel Kristijadi, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan, saran, dan motivasi dalam proses penulisan tugas akhir sehingga akhirnya dapat terselesaikan dengan baik.

5. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M selaku Dosen Wali Program Pendidikan Diploma Program Studi Perbankan dan Keuangan.
6. Ibu Ika dan Ibu Gita selaku bagian SDM PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya yang telah membantu penulis agar dapat diterima untuk melakukan penelitian tugas akhir di Kantor Wilayah Surabaya.
7. Ibu Lusinta selaku Supervisor bagian *Collection* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya yang telah membantu dan menerima penulis dengan baik selama proses penelitin tugas akhir.
8. Ibu Ponco Priya Setiya dan Ibu Riska Muji Pratiwi selaku bagian *Collection* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya yang telah bersedia membantu dan menjadi narasumber penulis sehingga penulis memperoleh informasi yang akurat dan terpercaya yang berguna untuk penulisan tugas akhir.
9. Bapak atau Ibu Dosen Pengajar pada Program Pendidikan Diploma yang dengan penuh kesabaran memberikan ilmunya kepada penulis.
10. Seluruh pihak yang telah membantu penulis pada saat penelitian tugas akhir hingga penulis selesai mengerjakan tugas akhir ini.

Demikian ucapan terima kasih yang dapat penulis sampaikan, semoga karya ilmiah dalam bentuk tugas akhir ini dapat memberikan kontribusi dan nilai tambah (*value added*) kepada seluruh pihak yang membutuhkan dan berkeinginan untuk memperdalam tema yang sama. Segala kekurangan yang terdapat dalam penulisan tugas akhir ini semata – mata karena kekurangan dan kelemahan penulis sehingga dalam kesempatan ini penulis akan menerima dengan senang hati segala kritikan dan saran konstruktif demi perbaikan ke depannya.

Surabaya, September 2019

Penulis



**TAHAPAN PENYELAMATAN KARTU KREDIT BERMASALAH PADA
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK
KANTOR WILAYAH SURABAYA**

Regina Monica Dewi

2016110113

e-mail : reginamonica686@gmail.com

ABSTRAK

Selain mendapatkan keuntungan, bank juga mendapatkan kerugian dari adanya kartu kredit. Contoh dari kerugian tersebut yaitu banyaknya kartu kredit macet dan bermasalah. Untuk menentukan kartu kredit bermasalah diperlukan suatu kriteria dan penyebab. Selain itu, juga diperlukan tahapan penyelamatan agar jumlah kartu kredit bermasalah dapat berkurang. Data diperoleh dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan studi pustaka yang kemudian dianalisis secara deskriptif. Berdasarkan hasil analisis, kriteria kartu kredit bermasalah terdiri dari kartu kredit kurang lancar, diragukan, dan macet. Penyebab kartu kredit bermasalah dapat berasal dari pihak bank ataupun pihak pemegang kartu. Kemudian penyelamatan yang dapat dilakukan oleh bank yaitu dengan cara blokir sementara, blokir permanen, restrukturisasi kredit, dan penagihan secara langsung. Penentuan kartu kredit bermasalah dan penyelamatan tersebut menyebabkan NPL yang dimiliki kurang dari 5% sehingga tidak melebihi batas maksimum NPL yang ditentukan oleh Bank Indonesia dan jumlah kartu kredit bermasalah mengalami pengurangan secara signifikan.

Kata kunci : Tahapan, Penyelamatan, Kartu Kredit Bermasalah

**THE STAGES OF THE RESCUE CREDIT CARDS ARE PROBLEMATIC ON
THE PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK
REGIONAL OFFICE SURABAYA**

Regina Monica Dewi

2016110113

e-mail : reginamonica686@gmail.com

ABSTRACT

In addition to the benefit, the bank also get a loss of the credit card. Examples of such losses which is the number of cards of bad loans and troubled. To determine the credit card problematic is needed a criteria and causes. In addition, it is also necessary stages of the rescue the number of credit card problems can be reduced. Data obtained by using the method of interview, observation, and literature study then analyzed descriptively. Based on the results of analysis, criteria card problem loans consist of credit card substandard, doubtful, and loss. Cause credit cards problems can come from the bank or from the card holder. Then the rescue can be carried out by the bank, namely by means of the block while, block permanent, loan restructuring, and direct billing. The determination of the credit card problem and rescue the cause of non performing loan owned less than 5% so do not exceed the maximum limit of non performing loan which is determined by Bank Indonesia and the amount of credit card problematic experiencing a significant reduction.

Keywords : Steps, Rescue, Credit Cards Problematic

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	v
MOTTO & PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Bagi Pembaca.....	6
1.4.2 Bagi Mahasiswa.....	7
1.4.3 Bagi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya.....	7
1.4.4 Bagi STIE Perbanas Surabaya.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Bank.....	8
2.2 Kartu Kredit.....	18
2.3 Kartu Kredit Bermasalah.....	26
2.4 Penyelamatan Kartu Kredit Bermasalah.....	27

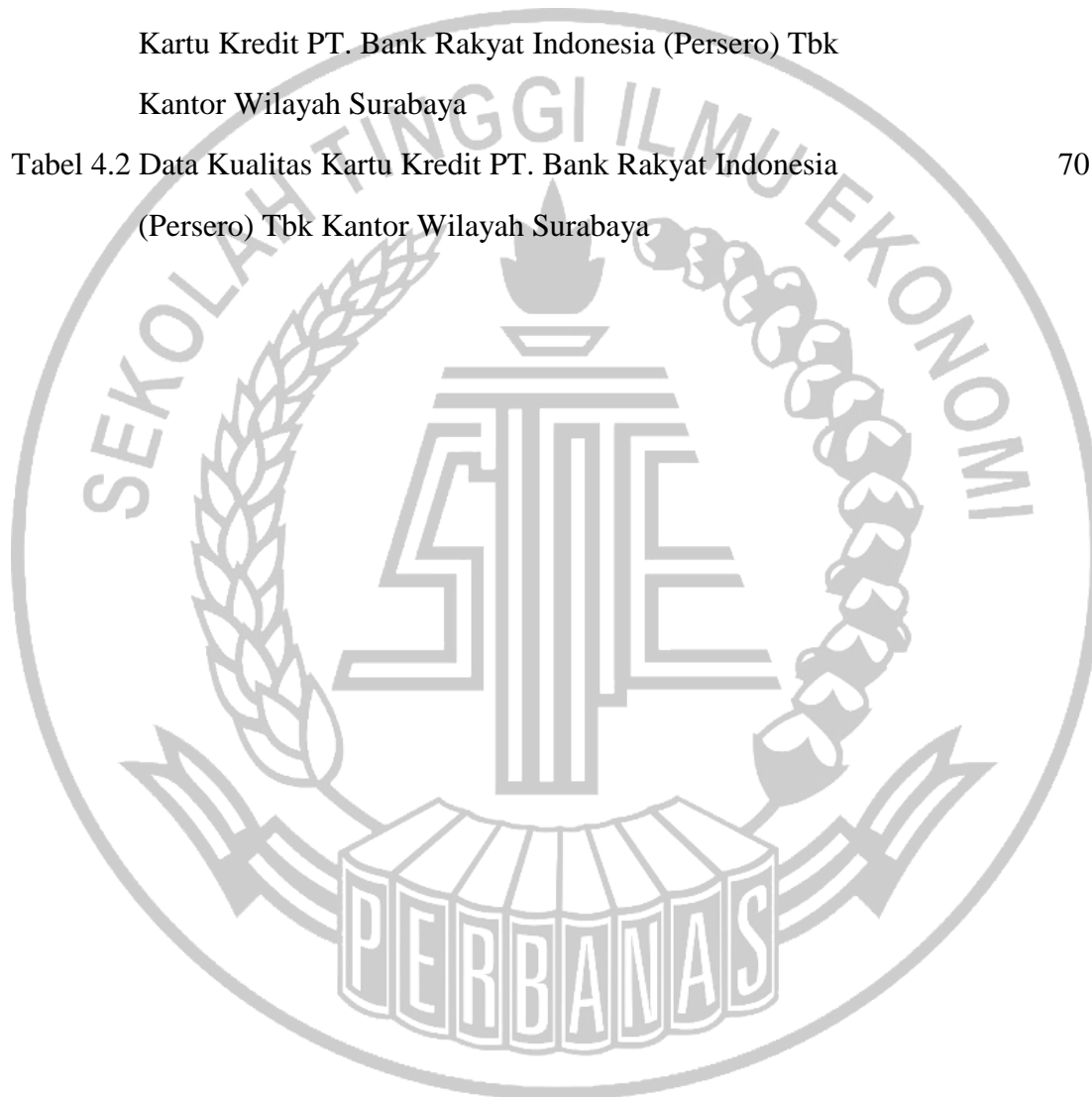
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Desain Penelitian.....	30
3.2 Batasan Penelitian.....	31
3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	32
3.4 Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	35
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	35
4.1.2 Visi dan Misi.....	37
4.1.3 Struktur Organisasi	39
4.1.4 <i>Job Description</i>	41
4.1.5 Profil Usaha.....	46
4.2 Hasil Penelitian.....	57
4.2.1 Kriteria Kartu Kredit Bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya.....	57
4.2.2 Penyebab Terjadinya Kartu Kredit Bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya	60
4.2.3 Tahapan Penyelamatan Kartu Kredit Bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya	62
4.3 Pembahasan.....	65
BAB V PENUTUP.....	75
5.1 Simpulan.....	75
5.2 Saran	76
5.3 Implikasi	78

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Jumlah Pemegang Kartu Kredit dan Total <i>Outstanding</i> Kartu Kredit PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya	68
Tabel 4.2 Data Kualitas Kartu Kredit PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya	70



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bagian <i>Retail Payment & Card</i>	40
Gambar 4.2 Tahapan Penyelamatan Kartu Kredit Bermasalah	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Penelitian Tugas Akhir

Lampiran 2 Hasil Turnitin

Lampiran 3 Daftar Pertanyaan

Lampiran 4 Daftar Perbaikan Tugas Akhir

