

**PROSEDUR PENERBITAN KARTU KREDIT PADA PT BANK CIMB**

**NIAGA SURABAYA KANTOR CABANG SURABAYA**

**ARTIKEL ILMIAH**

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



Oleh :

**HANA OKTAVIA PANGESTI**

**2016110574**

**DIPLOMA 3 KEUANGAN DAN PERBANKAN**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**  
**SURABAYA**

**2019**

## PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Hana Oktavia Pangesti  
Tempat, Tanggal Lahir : Purworejo, 05 Oktober 1997  
N.I.M : 2016110574  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan  
Program Pendidikan : Diploma 3  
Judul : Prosedur Penerbitan Kartu Kredit Pada PT. Bank CIMB Niaga Surabaya Kantor Cabang Surabaya

### Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 28 Agustus 2019

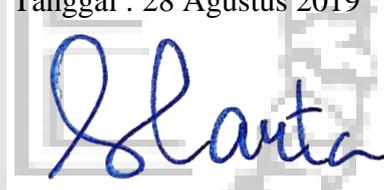


(Drs. Ec. Moch. Farid, MM)

NIDN. 0027115301

Co. Dosen Pembimbing

Tanggal : 28 Agustus 2019



(Kartika Marta Budiana, SS., M.pd)

NIDN. 0713038801

Ketua Program Studi Diploma 3,

Tanggal 29 Agustus 2019



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

**CREDIT CARD ISSUANCE PROCEDURE PT. BANK CIMB NIAGA  
SURABAYA**

**HANA OKTAVIA PANGESTI**

2016110574

[2016110574@students.perbanas.ac.id](mailto:2016110574@students.perbanas.ac.id)

STIE Perbanas Surabaya

**Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M.**

STIE Perbanas Surabaya

Email : [farid@perbanas.ac.id](mailto:farid@perbanas.ac.id)

Wonorejo Timur 16 Surabaya

**ABSTRACT**

*This research was conducted at PT. Bank CIMB Niaga Tbk Surabaya Branch Office is the object of research. This research was conducted at PT. Bank CIMB Niaga Tbk Surabaya Branch Office provides one of the bank's products, namely credit cards. The purpose of this research is to find out and recognize the procedure of issuing credit cards at PT. Bank CIMB Niaga Tbk Surabaya Branch Office. The research method used is qualitative and descriptive research with data collection techniques namely interviews and documentation. Based on the research conducted it is known that the benefits of credit cards as a substitute for cash and also often provide points for credit card holders who transact using credit cards. Credit card payments can be through various methods such as autodebet, ATM, and Teller.*

*Kata Kunci : Bank Cimb Niaga Surabaya Branch Office, credit card, and publishing.*

**PENDAHULUAN  
Latar Belakang**

Perkembangan globalisasi membuat segala aktivitas yang dilakukan menjadi serba cepat,

mudah dan praktis. Transaksi dalam dunia perbankan khususnya juga dituntut menjadi serba cepat, mudah dan praktis karena hampir seluruh transaksi yang berhubungan dengan

keuangan dilakukan melalui sistem perbankan, meliputi : jasa pemidahan 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. Meski uang kertas dan uang logam udah sangat bagus, tetap saja masih memiliki kendalanya yang kadang sangat merepotkan.

Pembayaran dengan menggunakan kartu kredit mulai dikenal pada awal tahun 1920-an di Amerika Serikat dimana pada saat itu kartu kredit hanya dapat dipergunakan untuk berbelanja di toko yang menerbitkan kartu kredit tersebut. Sejak itu, kartu plastik ini pun mulai digunakan sebagai alat pembayaran pengganti uang tunai. Penerbitan kartu plastik ini sebagai kartu kredit pertama kali dilakukan

oleh *Flatbush National Bank Of Brooklyn* di New York (Amerika Serikat) pada tahun 1946, diikuti kemudian oleh *The Dinner Club Inc* pada tahun 1950 dan kemudian oleh *American Express Company* dan *Bank of America Overseas Bank* dikenal dengan istilah *Bank Americard* yang kemudian berubah nama menjadi Visa pada tahun 1976. Sedangkan *Master Card* muncul kemudian pada tahun 1966.

Kartu kredit sejatinya berfungsi sebagai alat untuk mempermudah transaksi pembayaran karena tidak perlurepot membawa bank uang untuk berbelanja. Hanya cukup membawa kartu kredit saja dan mengesekkannya, lebih aman dan juga praktis. Bahkan dewasa ini *credit card* menjadi sebuah gaya hidup dan merupakan bagian dari komunitas manusia agar dapat

dikategorikan sebagai manusia modern dalam suatu tata kehidupan dalam sebuah kota yang beranjak menuju kota metropolitan dan cosmopolitan. Sehingga adanya kartu kredit dapat membentuk pola hidup masyarakat menjadi konsumtif.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Proses Pemberian**

#### **Kredit**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia definisi “Proses pemberian kredit adalah sebagai rangkaian tindakan, pembuatan atau pengelolaan yang menghasilkan produk. Kata pemberian sendiri berarti proses, cara, perbuatan, memberi atau memberikan. Kredit berarti pinjaman uang dengan pembayaran pengembalian secara mengangsur. Jadi Proses Pemberian Kredit merupakan Rangkaian tindakan atau perbuatan untuk

memberikan pinjaman uang dengan pembayaran secara mengangsur”.

### **Pihak – Pihak Yang Terlibat**

Dalam sistem kerja kartu kredit ada tiga pihak yang terlibat langsung untuk setiap transaksi penggunaan dan pembayaran kartu kredit. Pihak-pihak yang dimaksud adalah :

1. Bank dan Lembaga Pembiayaan

Fungsi bank dan lembaga pembiayaan adalah sebagai pihak penerbit dan/atau pihak pembayar kartu kredit yang ditagihkan oleh pedagang (merchant).

2. Pedagang (merchant)

Pedagang adalah mitra bank dan lembaga pembiayaan. Sebagai tempat belanja bagi pemegang kartu, contoh

merchant adalah hotel, supermarket, pasar swalayan, bioskop, tempat-tempat hiburan, restoran, dan tempat-

tempat lainnya dimana bank dan lembaga pembiayaan mengikat perjanjian.

### 3. Pemegang Kartu (cardholder)

Merupakan nasabah yang namanya tertera dalam kartu kredit sekaligus merupakan pihak yang berhak menggunakan kartu kredit tersebut.

#### **Jenis – Jenis Kartu**

Keleluasaan dan kebebasan dalam menggunakan kartu kredit sangat dibatasi kepada jenis kartu yang dimiliki oleh nasabah. Setiap jenis kartu memiliki kelebihan dan kekurangannya. Oleh karena itu, nasabah harus pandai dalam

memiliki kartu kredit yang sesuai dengan keinginannya dengan memerhatikan jenis-jenis kartu yang ada.

Jenis-jenis kartu yang ada saat ini dapat dilihat dari berbagai sisi antara lain :

#### 1) Dari segi fungsi

Dilihat dari segi fungsinya jenis kartu kredit terdiri dari lima jenis, yaitu sebagai berikut :

##### a. *Charge Card*

Merupakan kartu kredit dimana pemegang kartu harus melunasi semua tagihan yang terjadi atas transaksinya sekaligus pada saat jatuh tempo.

Sebagai contoh seorang nasabah melakukan transaksi sebesar seratus ribu rupiah maka pada saat sebelum jatuh tempo seluruh tagihannya harus dibayar sekaligus sebesar seratus ribu rupiah dan tidak dapat dicicil.

b. *Credit Card*

Merupakan kartu kredit dimana pemegang kartu dapat melunasi penagihan yang terjadi atas dirinya sendiri

secara cicilan (angsuran) pada saat jatuh tempo. Sama seperti kasus *change card* hanya bedanya dalam hal ini dapat dicicil sesuai kemampuan nasabah dan biasanya diatas minimal yang telah ditetapkan, misalnya sepuluh persen dari nilai transaksi atau yang mana yang lebih besar dari lima puluh ribu rupiah.

c. *Debet Card*

Merupakan kartu penggunaannya, kartu kredit yang kredit dibagi menjadi dua pembayarannya jenis, yaitu :

atas penagihan a. Kartu kredit lokal nasabah melalui Merupakan kartu pendebitan kredit yang hanya rekening nasabah dilakukan dalam yang ada di bank suatu wilayah saat membuka tertentu. Misalnya kartu kredit. hanya berlaku Dengan pendebitan disatu Negara tersebut, maka saja. otomatis rekening b. Kartu kredit nasabah akan internasional berkurang Merupakan kartu sejumlah digunakan di transaksi yang berbagai Negara, dilakukan dengan tergantung dari kartu kreditnya. bank yang

2) Berdasarkan Wilayah mengeluarkan  
Ditinjau dari segi . Contohnya *Visa*  
jangkauan wilayah *Card, Master*

*Card, Dinner*

*Card* atau

*American Card.*

### **Batasan Penelitian**

Ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu Prosedur Penerbitan Kartu

Kredit Pada Bank CIMB Niaga

Surabaya. Mengingat peneliti

merupakan mahasiswa keuangan dan

perbankan dalam hal ini peneliti

lebih memfokuskan diri dalam hal

kartu kredit sebagai program

perbankan

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Menurut Hidayat (2010:34),

penelitian deskriptif merupakan

metode penelitian yang digunakan

untuk menemukan pengetahuan yang

seluas-luasnya terhadap objek

penelitian pada masa tertentu.

Sedangkan menurut (Setyosari,

2010), penelitian deskriptif adalah

penelitian yang tujuannya untuk

menjelaskan atau mendeskripsikan

suatu peristiwa, keadaan objek,

apakah orang, atau segala sesuatu

yang terkait dengan variable-variable

yang bisa dijelaskan menggunakan

kata-kata.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Sejarah Singkat Perusahaan**

CIMB Niaga didirikan berdasarkan

Akta Pendirian Perusahaan No. 90

yang dibuat di hadapan Raden

Meester Soewandi, Notaris di Jakarta

tanggal 26 September 1955 dan

diubah dengan akta dari Notaris yang

sama No. 9 tanggal 4 November

1955. Akta-akta Pendirian ini

disahkan oleh Menteri Kehakiman

Republik Indonesia (sekarang

Menteri Hukum dan Hak Asasi

Manusia) dengan surat keputusan No. J.A.5/110/15 tanggal 1 Desember 1955 dan diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 71 tanggal 4 September 1956, Tambahan Berita Negara No. 729/1956.

CIMB Niaga memperoleh izin usaha sebagai bank umum, bank devisa, dan bank yang melakukan kegiatan berdasarkan prinsi Syariah masing-masing berdasarkan surat keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 249544.U.M.II tanggal 11 November 1955, surat Keputusan Direksi

BankIndonesia No. 7/116/Kep/Dir//UD tanggal 22 November 1974, dan surat keputusan Gubernur BI No. 6/71/KEP.GBI.2004 tanggal 16 September 2004.  
(www.cimbniaga.com)

## **Visi dan Misi**

- a. Visi Bank CIMB Niaga Tbk  
Menjadi perusahaan ASEAN yang terkemuka.
- b. Misi Bank CIMB Niaga Tbk  
Menyediakan layanan perbankan universal di Indonesia secara terpadu sebagai perusahaan dengan kinerja unggul di kawasan ASEAN dan kawasan utama lainnya, serta mendukung percepatan integrasi ASEAN dan menghubungkannya dengan kawasan lain.

## **Profil Usaha**

### **Produk Simpanan PT. Bank Cimb Niaga Surabaya**

1. Giro
2. Tabungan
3. Deposito

### **Layanan PT. Bank Cimb Niaga Surabaya**

- |                                 |  |
|---------------------------------|--|
| 1. <i>Digital Longue</i>        | <i>bussines</i> yang memiliki                        |
| 2. <i>Internet Banking</i>      | batas plafond Rp.                                    |
| 3. <i>Mobile Banking</i>        | 40.000.000 – Rp.                                     |
| 4. Rekening Ponsel              | 100.000.000.   |
| 5. Anjungan Tunai Mandiri (ATM) | 3. Ketentuan dan Syarat dalam Pembukaan Kartu Kredit |

### Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa hasil penelitian yaitu :

1. Jenis – Jenis Kartu Kredit pada Bank CIMB Niaga

Terdapat beberapa jenis krtu kredit berdasarkan plafond, mulai dari jenis kartu kredit regular yang memiliki batas plafond Rp. 3.000.000 – Rp. 9.000.000, kartu kredit premium yang memiliki batas plafond Rp. 10.000.000 – Rp. 40.000.000, dan kartu kredit special dan

Terdapat beberapa syarat dan ketentuan bagi nasabah atau calon pemegang kartu kredit yang akan mengajukan pembukaan kartu kredit pada Bank CIMB Niaga Cabang Surabaya. Karena kelengkapan dokumen dan pemenuhan persyaratan merupakan hal yang sangat penting untuk pengajuan kartu kredit yang merupakan satu – satunya kredit yang diberikan tanpa jaminan.

Beberapa persyaratan dokumen yang harus dipenuhi secara lengkap oleh calon pemegang kartu kredit :

a. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP)/ Paspor/ KITAS/ Kitap (untuk WNA).

b. Memiliki masa kerja satu tahun.

c. Slip Gaji bulan terakhir atau Surat Keterangan Penghasilan.

d. Pangkat minimal Kapten/ Ajun Komisaris Polisi (AKP) bagi TNI/ atau Polisi.

e. Bagi Wiraswasta meliputi : fotocopy Kartu

Tanda Penduduk (KTP)/ Paspor/ KITAS/ Kitap (untuk WNA), Fotocopy

Rekening Koran/ Tabungan (3 bulan terakhir), Usaha telah memiliki masa dua tahun, Fotocopy Akta

Perusahaan, Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) dan NPWP.

#### 4. Alur Pembukaan Kartu Kredit pada Bank CIMB Niaga

Terdapat alur pembukaan kartu kredit dari mulai nasabah datang ke Bank CIMB Niaga atau ke *booth* yang sudah disediakan oleh Bank CIMB Niaga hingga pihak bank memberikan konfirmasi kepada calon pemegang kartu kredit.

#### 5. Hambatan dan Solusi Kartu Kredit

Terdapat hambatan dan solusi yang timbul berkenaan dengan kartu kredit yang pertama bagi nasabah tidak mengetahui jatuh tempo tagihan dan akibat keterlambatan pembayaran. Solusi dari hambatan ini adalah pihak bank sering melakukan pemberitahuan mengenai jumlah tagihan beserta tanggal jatuh tempo melalui SMS atau via telepon. Hambatan yang kedua bagi bank nasabah telat membayar tagihan, dan nasabah tidak dapat dihubungi. Solusi untuk mengatasi nasabah yang telat membayar adalah bank harus mengetahui sosial media pribadi, *email* pribadi yang bisa dikirim ke alamat yang bersangkutan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka kesimpulan yang dapat penulis sampaikan pada Tugas Akhir ini meliputi beberapa hal yaitu bahwa kartu kredit berfungsi sebagai alat untuk mempermudah transaksi pembayaran karena tidak perlu repot membawa uang untuk berbelanja. Hanya cukup membawa kartu kredit saja dan menggesekannya, lebih aman dan juga praktis. Bahwa pada zaman sekarang *credit card* menjadi sebuah gaya hidup dan merupakan bagian dari komunitas manusia agar dapat dikategorikan sebagai manusia modern dalam suatu tata kehidupan dalam sebuah kota yang beranjak menuju metropolitan dan cosmopolitan. Sehingga adanya kartu

kredit dapat membentuk pola hidup masyarakat menjadi konsumtif.

### **Saran**

Saran ini ditujukan kepada penelitian selanjutnya agar dapat menghasilkan penelitian yang jauh lebih baik. Oleh karena itu, disarankan :

1. Apabila dikemudian hari terdapat peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan judul yang serupa dengan prosedur penerbitan kartu kredit agar mencari bank umum nasional karena untuk bank swasta lain pada umumnya memiliki prosedur dan pelaksanaan yang sama
2. Apabila ingin melakukan penelitian pada PT. Bank CIMB Niaga Tbk Kantor Cabang Surabaya agar melakukan penelitian dengan

judul terkait seperti kartu kredit.

### **Implikasi**

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan terdapat hambatan yang terjadi pada kartu kredit dalam Bank CIMB Niaga Cabang Surabaya agar pelaksanaan kartu kredit pada Bank Cim Niaga Cabang Surabaya dapat berjalan dengan baik dan mengurangi hambatan yang terjadi yang mungkin dapat membantu dalam kelancaran pelaksanaan kartu kredit. Adapun saran yang diberikan adalah sebagai berikut :

1. Dari pemegang kartu kredit

Adanya kemungkinan terlambat membayar, menunggak atau tidak membayar sama sekali dari kartu kreditnya.

Saran saya sebaiknya pihak bank bekerjasama dengan pihak profider kartu telepon

guna melakukan pengingatan kepada nasabah pemegang kartu kredit secara rutin atau berkala tentang batas waktu pembayaran, dana yang sudah digunakan nasabah pemegang kartu kredit dan limit kartu kredit. Sehingga adanya kemungkinan terlambat membayar, menunggak, tidak membayar sama sekali dapat teratasi setidaknya terminimalisir.

## 2. Dari pihak *Merchant*

Adanya kendala mesin EDC (*Electronic Data Capture*) dan tidak semua

pegawai dapat mengoperasikan EDC dengan tepat.

Saran saya sebaiknya pihak bank melakukan pengecekan setiap hari pada awal pembukaan toko, sehingga apabila mesin EDC trouble maka segera diperbaiki dan tidak akan merugikan pihak merchant. Apabila mesin EDC sudah melewati masa penggunaannya sebaiknya membeli atau mengganti dengan yang baru agar tidak menghambat kegiatan yang ada di merchant. Dan

masalah pegawai yang tidak bisa mengoperasikan mesin EDC dengan tepat, sebaiknya pihak merchant melakukan pengarahan

kepada pegawai yang menangani mesin EDC, karena apabila terjadi kesalahan dan merugikan pihak merchant itu sendiri bank tidak akan mengganti kerugian tersebut, dikarenakan kesalahan tersebut terjadi pada pihak merchant bukan dari pihak bank.

### 3. Dari pihak Bank

Pihak pemegang kartu kredit tidak dapat dihubungi dan proses penanganan komplain dari pusat yang membutuhkan waktu cukup lama.

Saran saya dalam masalah ini bank harus memiliki data pribadi atau mengetahui social media

pribadi dan email pribadi nasabah. Pihak bank juga terus memberi kabar kepada pemegang kartu kredit dan bank sebaiknya meminta maaf kepada pemegang kartu kredit atas keterlambatan tersebut, sehingga nasabah tidak merasa komplain yang dilakukan akan menjadi sia-sia. Dengan demikian nasabah akan merasa bahwa pihak bank merespon keluhan dan komplain dengan baik. Nasabah akan setia menunggu dan percaya kepada pihak bank. Dan nama baik bank tetap terjaga.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, A. A. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Heath Books.
- Ismail. (2010). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kasmir. (2004). *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mulyadi. (2015). *Sistem Akuntansi, Cetakan Kelima*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyono, D. P. (1990). *Akuntansi Analisis Laporan Keuangan Untuk Perbankan*. Jakarta: Djambatan.
- Setyosari, P. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangannya*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

