

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sebagai lembaga keuangan yang berorientasi bisnis, kegiatan bank sehari-hari tidak terlepas dari bidang keuangan. Kegiatan bank yang paling pokok adalah menjual uang yang berhasil dihimpun dengan cara menyalurkan kembali kepada masyarakat melalui pemberian pinjaman atau kredit.

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. 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.

Pembayaran dengan menggunakan kartukredit 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 *MasterCard* muncul kemudian pada tahun 1966.

Dari benua Eropa dan Amerika, kartu kredit terus berkembang terus ke Asia terutama di Jepang yaitu dengan dikeluarkannya kartu kredit oleh Bank Sumitomo. Di Indonesia tidak ketinggalan pula. Meskipun sudah sejak tahun 1964 Hotel Indonesia menerima pembayaran dengan kartu kredit, tetapi baru pada tahun 1970-an transaksi dengan menggunakan kartu kredit sebagai alat pembayaran mulai kelihatan menonjol.

Kartu kredit yang pertama kali muncul di Indonesia adalah kartu kredit yang diterbitkan oleh *American Express* dan *Dinners Club*. Sedangkan bank nasional pertama yang menerbitkan kartu kredit adalah Bank BCA, namun kartu ini hanya dapat digunakan oleh nasabah BCA saja (bersifat internal). Bank nasional yang pertama kali menerbitkan kartu kredit bekerja sama dengan Internasional oleh Bank Duta.

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 menggesekkannya, 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.

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*. Akan tetapi, di samping kemudahan yang dimiliki, nasabah diharuskan membayar *annual fee* dengan tingkat bunga yang cukup tinggi sehingga hal tersebut sering memberikan *card holder* dalam membayar tagihan kartu kreditnya. Namun tetap saja nasabah yang berperan penting dalam kelangsungan usaha bank tersebut. Prosedur pemberian kredit biasa diterapkan pada lembaga keuangan perbankan. Prosedur pemberian kredit tersebut merupakan jalan untuk menyalurkan dana dari masyarakat yang berbentuk simpanan kepada masyarakat lain yang berbentuk pinjaman sesuai dengan fungsi dasar dari bank yang tertera dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998. Oleh sebab itu salah satu dari bentuk pelayanan jasa sesuai dengan fungsi bank pada umumnya adalah pemberian kredit kepada nasabah yang diharapkan dapat membantu meningkatkan perkembangan dan pertumbuhan ekonomi masyarakat.

Agar pelaksanaan kegiatan kredit sesuai dengan yang direncanakan, maka perlu adanya proses pemberian kredit yang baik, hal ini dilakukan untuk menekan resiko pemberian kredit yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku. Dalam

prosedur pemberian kredit diharapkan ada komunikasi yang terjalin antara pihak bank dengan nasabah yang akan mengajukan kredit. Salah satu upaya untuk menjalin komunikasi tersebut adalah prosedur pemberian kredit yang didukung oleh partisipasi pihak nasabah untuk melampirkan syarat-syarat kredit sesuai dengan ketentuan dari pihak bank.

Pada PT. Bank CIMB Niaga Surabaya kenyataan di lapangan menyebutkan bahwa upaya pemberian kredit masih ditemukan adanya permasalahan. Permasalahan tersebut antara lain adalah informasi yang kurang jelas mengenai syarat-syarat yang harus dipenuhi pada saat akan mengajukan proses kredit sehingga menyebabkan proses pemberian kredit dapat terhambat, dokumen yang dibawa kurang sesuai dengan yang diinginkan oleh pihak bank, untuk itu bank mengalami kesulitan melakukan pemeriksaan berkas pinjaman.

Dengan memperhatikan hal-hal di atas maka penulis tertarik untuk membahas hal-hal yang berkaitan dengan kartu kredit sebagai pembahasan pada Laporan Tugas Akhir dengan judul **“PROSEDUR PENERBITAN KARTU KREDIT PADA PT. BANK CIMB NIAGA Tbk KANTOR CABANG SURABAYA”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja jenis dan fasilitas yang ada pada kartu kredit ?
2. Keuntungan dan manfaat apa saja yang didapat dalam kartu kredit ?
3. Apa saja persyaratan dan ketentuan yang harus dipenuhi nasabah dalam melakukan pembukaan kartu kredit pada Bank CIMB Niaga Surabaya ?

4. Bagaimana alur pembukaan kartu kredit di Bank CIMB Niaga Surabaya ?
5. Bagaimana alur penggunaan kartu kredit dalam bertransaksi ?
6. Bagaimana tata cara pembayaran kartu kredit pada Bank CIMB Niaga Surabaya ?
7. Apa saja hambatan yang timbul berkenaan dengan kartu kredit dan alternatif pemecahan masalah terkait hambatan yang timbul ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, tujuan penelitian tugasakhir ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui jenis – jenis dan fasilitas yang ada pada kartu kredit pada Bank CIMB Niaga Surabaya.
2. Untuk mengetahui keuntungan dan manfaat yang diperoleh pemegang kartu kredit yang menjadi nasabah di Bank CIMB Niaga Surabaya.
3. Untuk mendapatkan informasi tentang persyaratan yang diperlukan dan ketentuan dalam pembukaan kartu kredit pada Bank CIMB Niaga Surabaya.
4. Untuk mengetahui pembukaan kartu kredit pada Bank CIMB Niaga Surabaya.
5. Untuk mengetahui alur penggunaan kartu kredit pada BankCIMB Niaga Surabaya.
6. Untuk mengetahui tata cara pembayaran atas tagihan kartu kredit.

7. Untuk mengetahui hambatan yang timbul berkenaan dengan kartu kredit serta alternatif pemecahan masalah yang dipilih oleh bank dalam mengatasi hambatan tersebut.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari hasil penelitian selain dapat memberikan sumbangan dalam rangka pengembangan ilmu dan dapat membantu memecahkan permasalahan juga mempunyai manfaat lain:

##### **1. Bagi Pembaca**

- a. Dapat bermanfaat sebagai sarana informasi dan sumber pengetahuan mengenai prosedur mendapatkan kredit tanpa agunan yang sesungguhnya pada PT. Bank CIMB Niaga Surabaya.
- b. Dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan tentang prosedur mendapatkan kredit tanpa agunan khususnya dalam penulisan Proposal Tugas akhir.

##### **2. Bagi STIE Perbanas Surabaya**

- a. Dapat digunakan sebagai bahan pelengkap atau koleksi bacaan yang ada di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya mengenai ilmu perbankan, khususnya di bidang pelaksanaan kredit tanpa agunan pada PT. Bank CIMB Niaga Surabaya.
- b. Dapat dijadikan media untuk melakukan proses penilaian terhadap kemampuan mahasiswa dalam melaksanakan prosedur pengamatan sesuai dengan tahapan-tahapan dan metode penelitian dan sesuai dengan penulisan karya tulis yang baik.

**3. Bagi PT. Bank CIMB Niaga Surabaya**

- a. Dapat dimanfaatkan sebagai motivasi dalam meningkatkan dan mengembangkan mutu dan kualitas dalam prosedur pelaksanaan kreidt pensiunan PT. Bank CIMB Niaga Surabaya. .
- b. Dapat dijadikan media untuk membina hubungan kerja sama dengan STIE Perbanas Surabaya.

