

**PROSEDUR PENERBITAN KARTU KREDIT PADA PT. BANK CIMB
NIAGA Tbk KANTOR CABANG SURABAYA**

TUGAS AKHIR

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



Disusun oleh :

Hana Oktavia Pangesti

NIM. 2016110574

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2019

PROSEDUR PENERBITAN KARTU KREDIT PADA PT. BANK CIMB

NIAGA Tbk KANTOR CABANG SURABAYA

TUGAS AKHIR

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



Disusun oleh :

Hana Oktavia Pangesti

NIM. 2016110574

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2019

**PROSEDUR PENERBITAN KARTU KREDIT
PADA PT. BANK CIMB NIAGA Tbk
KANTOR CABANG SURABAYA**

Diajukan oleh :

Hana Oktavia Pangesti

NIM : 2016110574

Tugas Akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 18 Juli 2019

Co. Dosen Pembimbing,
Tanggal : 23 Juli 2019

(Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M.)

(Kartika Marta Budiana, S.S., M.Pd)

NIDN. 0027115301

NIDN. 0713038801

TUGAS AKHIR
PROSEDUR PENERBITAN KARTU KREDIT
PADA PT. BANK CIMB NIAGA Tbk
KANTOR CABANG SURABAYA

Disusun oleh

Hana Oktavia Pangesti

NIM : 2016110574

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir
pada tanggal 22 Agustus 2019

Tim Penguji

Ketua : Anggraeni, SE., M.Si

Sekretaris : Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M.

Anggota : Chitra Laksmi Rithmaya, SE., M.M.



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

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

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 28 Agustus 2019

Co. Dosen Pembimbing,
Tanggal : 28 Agustus 2019


(Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M.)


(Kartika Marta Budiana, S.S., M.Pd)

NIDN. 0027115301

NIDN. 0713038801

Ketua Program Studi

Diploma 3 Tanggal : 29

Agustus 2019


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

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hana Oktavia Pangesti
Alamat : Jalan Nginden II No.120 Surabaya
NIM : 2016110574
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya yang berjudul :

PROSEDUR PENERBITAN KARTU KREDIT PADA PT. BANK CIMB
NIAGA TBK KANTOR CABANG SURABAYA.

Adalah benar – benar merupakan karya sendiri dan bukan jiplakan (plagiat) dari karya ilmiah orang lain serta bukan hasil dibuatkan oleh orang/pihak lain. Apabila dikemudian 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, 17 Juli 2019

Yang Menyatakan,



METERAI
TEMPEL
9ABD2AHF057850700
6000
ENAM RIBURUPIAH

(Hana Oktavia Pangesti)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu”

“Kesempatan bukanlah hal yang kebetulan, kau harus menciptakannya”

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang selalu menyertai setiap langkah saya, memberikan saya kekuatan, berkat dan anugerah – Nya dalam hidup saya.
2. Teruntuk Bapak dan Mama. Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Bapak (Isdaryanto) dan Mama (Romi Zuniati) yang telah memberikan kasih sayang, serta dukungan, ridho, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Bapak dan Mama bahagia karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat lebih. Untuk Bapak dan Mama yang selalu membuat termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasihati serta selalu meridhoiku melakukan hal yang lebih baik, Terima Kasih Mama... Terima Kasih Bapak... Apa yang saya dapatkan hari ini, belum mampu membayar semua kebaikan, keringat, dan juga air mata bagi saya. Terima kasih atas segala dukungan kalian, baik bentuk materi maupun moril. Karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggapai cita – cita. Kelak cita – cita saya ini akan menjadi

persembahan yang paling mulia untuk Bapak dan Mama, dan semoga dapat membahagiakan kalian. *I LOVE U* Pakk...Maaa....

3. Saudara kandung saya Tante Peni, Tante Ari, dan Om Bowo yang selalu hadir memotivasi dan mendukung saya dalam keadaan apapun.
4. Untuk Dearlingga Cyndi. Dir... terimakasih banyak atas semua nya, terima kasih banyak kamu sudah mau membantu, menemaniku selama 3 tahun ini. Maaf jika aku banyak salah kata/perbuatan ke kamu, maaf kalo selama 3 tahun ini aku selalu ngerepotin kamu. Semoga kita bisa terus berteman sampai kakek nenek ya hehe dan semoga kita dipermudah dalam mencari pekerjaan. Salam buat Mama Papa mu. Peluk erat dari Hana untuk Dirli { } kalo kita berjauhan jangan lupakan aku ☺
5. Untuk Pertemanan Posesif (Drili, Laras, Faza, Icha, Vivin, Echa, Salsa, Rejak, dan Moch). Buat kalian kawan – kawan ku yang selalu posesif terima kasih banyak aku ucapkan ke kalian atas bantuan, doa, nasehat, hiburan, traktiran, ojekkan, dan semangat yang kalian berikan selama 3 tahun aku kuliah, aku ngga akan melupakan semua yang telah kamu berikan selama ini. Jangan lupakan aku ya kalo aku sudah balik ke daerah asal ku *LOVE U ALL* :*
6. Teman – teman seperjuangan Diploma 3 Perbankan dan Keuangan STIE Perbanas Surabaya 2016, yang telah menemani dan menerima saya dengan baik selama menempuh studi. Selamat dan sukses, semoga dikemudian hari kita bisa berkumpul lagi.

7. Untuk teman gokil ku Aji Darmawan, Adhika Noval, Aprlista, Eva, dan Berlian. Terima kasih atas dukungan, bantuan, dan doa. Terima kasih juga selalu memberiku semangat dan motivasi supaya aku lulus tepat waktu. Sampai akhirnya aku bisa menyelesaikan tepat waktu. *Thank You Gaes* :*
8. Untuk penghuni kost nginden 120. Alhamdulillah mbak aku sido lulus :) terima kasih yang selalu membangunkan ku, mengingatkan ku, menjaga ku selama 3 tahun. Maaf kalo hana suka bandel sama kalian hehe ☺
9. Seluruh pihak yang berjasa dan tidak dapat saya sampaikan satu per satu. Saya percaya keberhasilan yang saya raih ini bukanlah usaha saya semata, melainkan dukungan dari berbagai pihak.
10. Spesial buat seseorang !! buat seseorang yang masih menjadi rahasia illahi, yang pernah singgah ataupun yang belum sempat berjumpa, terimakasih untuk semua – semuanya yang pernah tercurah untukku, untuk seseorang di relung hati percayalah bahwa hanya ada satu namamu yang selalu kusebut – sebut dalam benih – benih doaku, semoga keyakinan dan takdir ini terwujud, insyaallah jodohnya kita bertemu atas ridho dan izin Allah SWT.

ALMAMATERKU TERCINTA

STIE PERBANAS SURABAYA

2019

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas limpahan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Prosedur Penerbitan Kartu Kredit Pada Pt. Bank Cimb Niaga Tbk Kantor Cabang Surabaya”**.

Dengan selesainya penulisan Tugas Akhir ini, penulis sangat berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungannya baik secara materiil maupun moril kepada penulis. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Bapak Dr. Kautsar Riza Salman, SE., MSA., Ak. selaku Ketua Program Studi Diploma STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Drs. Sudjarno Eko Supriyono, MM selaku Wali Dosen.
4. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Teddy Fajar selaku *customerservice* PT. Bank CIMB Niaga Surabaya yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi Tugas Akhir.
6. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih banyak atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih banyak memerlukan banyak sekali pembenahan, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak yang sersifat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini

dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan dapat memberi sumbangan bagi almamater tercinta, STIE Perbanas Surabaya.

Surabaya, 18 januari 2019

Penulis



PROSEDUR PENERBITAN KARTU KREDIT PADA PT. BANK CIMB

NIAGA Tbk KATOR CABANG SURABAYA

Hana Oktavia Pangesti

2016110574

e- mail : 2016110574@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank CIMB Niaga Tbk Kantor Cabang Surabaya merupakan obyek penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank CIMB Niaga Tbk Kantor Cabang Surabaya menyediakan salah satu produk bank yaitu kartu kredit. Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengenal prosedur penerbitan kartu kredit pada PT. Bank CIMB Niaga Tbk Kantor Cabang Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dan deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan diketahui bahwa manfaat kartu kredit sebagai alat pengganti uang tunai dan juga sering memberikan poin untuk pemegang kartu kredit yang bertransaksi menggunakan kartu kredit. Pembayaran kartu kredit dapat melalui berbagai cara seperti auto debit, ATM, dan Teller.

Kata Kunci : Bank CIMB Niaga Kantor cabang Surabaya, kartu kredit, dan penerbitan

CREDIT CARD ISSUANCE PROCEDURE AT BANK CIMB NIAGA

OFFICE, SURABAYA

Hana Oktavia Pangesti

2016110574

e – mail : 2016110574@students.perbanas.ac.id

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

DAFTAR ISI

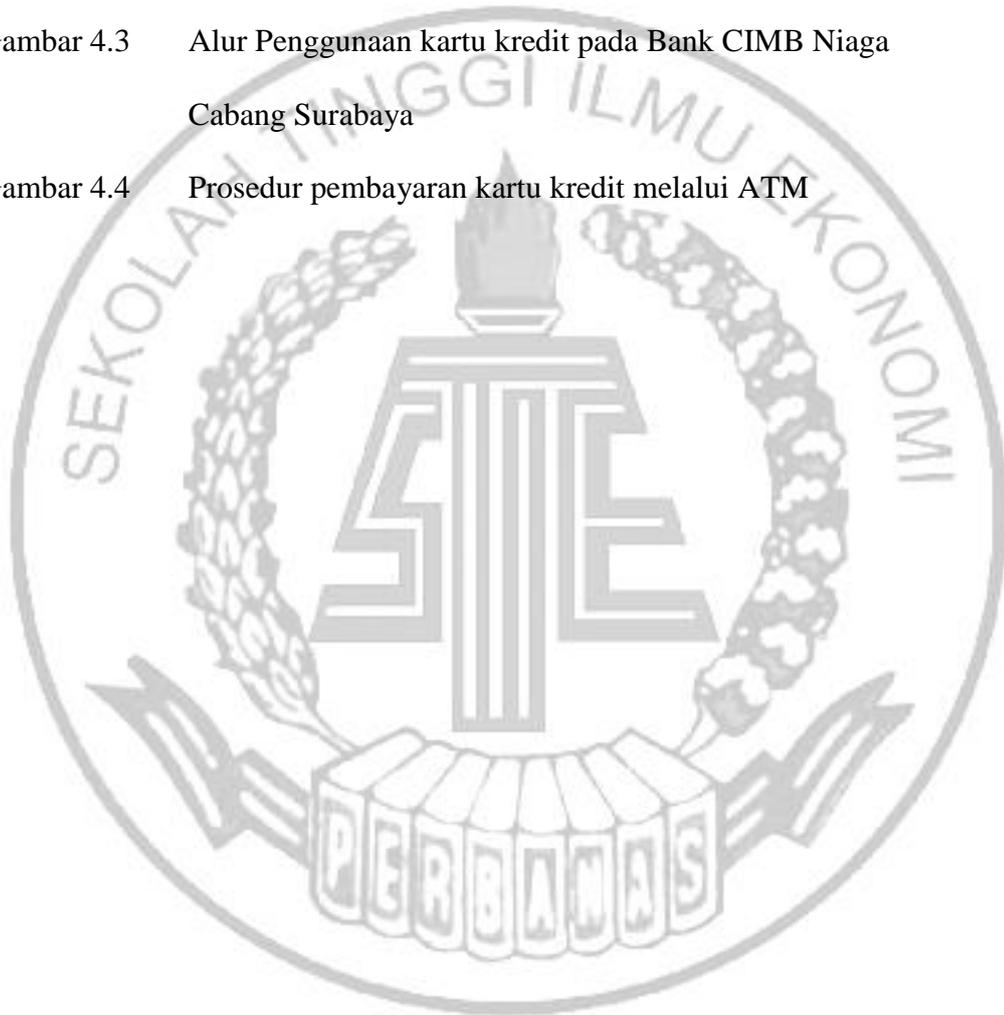
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Prosedur.....	8
2.2 Produk Kredit.....	11
2.3 Syarat Memiliki Kartu Kredit Menurut Ketentuan Bank Indonesia.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Desain Penelitian.....	23
3.2 Batasan Penelitian.....	23
3.3 Data Dan Metode Pengumpulan Data.....	24
3.4 Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV Hasil Dan Pembahasan.....	29
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	29
4.2 Hasil Penelitian.....	47

4.3	Pembahasan.....	50
BAB V PENUTUP.....		67
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Saran	69
5.3	Implikasi Penelitian	70
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Bank CIMB Niaga Tbk	31
Gambar 4.2 Alur Pembukaan Kartu Kredit pada Bank CIMB Niaga	59
Gambar 4.3 Alur Penggunaan kartu kredit pada Bank CIMB Niaga Cabang Surabaya	62
Gambar 4.4 Prosedur pembayaran kartu kredit melalui ATM	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Penelitian

Lampiran 2 Hasil Turn It In

Lampiran 3 Formulir Pembukaan Kartu Kredit

Lampiran 4 Daftar Perbaikan Tugas Akhir

