

**PROSEDUR PEMBERIAN KARTU KREDIT PADA PT. BANK RAKYAT  
INDONESIA (PERSERO) Tbk. KANTOR WILAYAH SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

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



Oleh :

**SHELA DWI WAHYUNINGTIAS**  
**NIM. 2018110770**

**UNIVERSITAS HAYAM WURUK PERBANAS**  
**SURABAYA**  
**2021**

## PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Shela Dwi Wahyuningtias

Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 10 September 1999

NIM : 2018110770

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Program Pendidikan : Diploma 3

J u d u l : Prosedur Pemberian Kartu Kredit Pada PT. Bank  
Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah  
Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Diploma 3

Tanggal : 20 Agustus 2021

Dosen Pembimbing

Tanggal : 20 Agustus 2021

**Dr. Kautsar R. Salman, SE. MSA. Ak.BKP. SAS. CA. AWP. MSA**  
**NIDN. 0726117702**

**Kartika Marta Budiana S.S., M.Pd**  
**NIDN. 0713038801**

**PROCEDURES FOR GRANTING CREDIT CARDS AT PT BANK RAKYAT  
INDONESIA (PERSERO) Tbk SURABAYA  
REGIONAL OFFICE**

**SHELA DWI WAHYUNINGTIAS**

**2018110770**

**Email : [2018110770@students.perbanas.ac.id](mailto:2018110770@students.perbanas.ac.id)**

**ABSTRACT**

*A credit card is a means of paying cash in the form of a card issued by a bank to make it easier for its customers to transact. The purpose of this study was (1) to find out what steps to take to find out the procedure for applying for a credit card at PT. BRI Regional Office Surabaya (2) knows the obstacles that occur when applying for a credit card PT. BRI Regional Office Surabaya (3) to find out when the credit card delivery process at BRI Regional Office Surabaya. The research method used is descriptive analysis. Collecting research data using interview techniques, documentation, literature study and observation. After doing research on PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. The Surabaya Regional Office is known that the obstacles that often occur are incomplete requirements. In response to this PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. The Surabaya Regional Office makes efforts to minimize errors that often occur.*

*Keywords: Credit Card, Procedure, PT. BRI Regional Office Surabaya*

**PENDAHULUAN**

Kartu kredit ialah suatu sistem dimana ketika pemegang kartu itu bisa melunasi tagihan yang terjadi atas perbuatan dirinya dengan pembayaran secara diangsur dengan minimal pembayaran tertentu (Kasmir, Analisis Laporan Keuangan, 2012). Sedangkan menurut (Indonesia Patent No. 10, 1998), tentang kredit yaitu kredit yang diberikan oleh bank dapat didefinisikan menjadi penyediaan uang atau tagihan yang bisa dipersamakan dengan itu, sesuai persetujuan atau kesepakatan pinjam – meminjam antara bank dengan

pihak lain yang mewajibkan pihak meminjam buat melunasi hutangnya setelah jangka waktu yang sudah ditentukan dengan pemberian bunga.

Pada dasarnya pihak bank bakal membagikan sarana kartu kredit kepada nasabah, sesudah nasabah sanggup memenuhi sebagian ketentuan dan prosedur yang sudah diresmikan oleh pihak bank itu sendiri. Jadi dalam kasus ini bank akan berperan sebagai penerbit kartu kredit (*card issuer*) lalu nasabah akan berperan jadi pemegang kartu (*card holder*).

Pemberian kartu kredit ini akan dilihat dari klasifikasi pemegang kartu dan dilihat berdasarkan penilaian seorang analis atau penerbit kartu atas kemampuan dana yang dimiliki oleh pemilik kartu kredit tersebut maka dari itu harus memenuhi syarat yaitu dengan cara memperhatikan 5C yaitu *Character, Capacity, Capital, Collateral* dan *Condition of Economic* dari situ bisa dilihat sifat mendasar dari debitur dengan melihat gaya hidup dan kebiasaan sehari-harinya. Kemampuan pemohon guna memenuhi kewajiban atas kegiatan usaha yang dilakukan dengan baik disitu bisa dilihat apakah si debitur sanggup atau mampu buat melunasinya, kemudian modal dana awal guna untuk mengajukan permohonan kredit yang terakhir yaitu jaminan berupa barang yang akan diserahkan ke bank atas kredit yang sudah digunakan supaya meminimalisir terjadinya resiko.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan perusahaan sebagai berikut : (1) Bagaimana prosedur atau langkah – langkah untuk mengajukan Kartu Kredit pada BRI Kantor Wilayah Surabaya ? (2) Apa saja kendala yang terjadi ketika pengajuan Kartu Kredit pada BRI Kantor Wilayah Surabaya ? (3) Bagaimana cara mengatasi kendala saat proses penyaluran Kartu Kredit pada BRI Kantor Wilayah Surabaya ?

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) Untuk mengetahui prosedur dan langkah apa saja untuk mengajukan Kartu Kredit pada BRI Kantor Wilayah Surabaya. (2) Untuk mengetahui kendala yang terjadi ketika pengajuan Kartu Kredit pada BRI Kantor Wilayah Surabaya. (3) Untuk mengetahui cara mengatasi kendala

saat proses penyaluran Kartu Kredit pada BRI Kantor Wilayah Surabaya.

Manfaat penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi berbagai pihak, adapun manfaat penelitian sebagai berikut : (1) Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya, diharapkan menjadi referensi atau informasi baru yang dapat dijadikan bahan untuk pengajaran dalam perkuliahan dalam kaitannya kartu kredit. (2) Bagi Peneliti, dapat dijadikan sebagai bahan rujukan untuk menambah pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan kartu kredit serta bisa dibuat perbandingan antara materi yang di peroleh di perkuliahan dengan kondisi yang sesungguhnya di BRI Kantor Wilayah Surabaya. (3) Bagi Perusahaan (BRI Kantor Wilayah Surabaya), sebagai tambahan informasi yang dapat dijadikan sebagai masukan agar meningkatkan produk – produk khususnya yang berkaitan dengan kartu kredit.

Sistematika penulisan pada tugas akhir ini terdiri dari 5 Bab. Bab 1 berisi mengenai pendahuluan, Bab 2 berisi mengenai tinjauan pustaka. Bab 3 berisi mengenai metode penelitian. Bab 4 berisi mengenai hasil dan pembahasan. Bab 5 berisi tentang penutup.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Definisi Bank**

Menurut Undang - Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/ atau bentuk – bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Menurut Kasmir, SE, MM (2008:25), secara sederhana bank

dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa – jasa bank lainnya.

Menurut Sigit Triandaru dan Totol Budisantoso (2006:9), “Fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediary*”. Secara lebih spesifik bank dapat berfungsi sebagai *agent of trust*, *Agent of development*, dan *agent of services*.

### **Kredit**

Kredit berasal dari Yunani, *credere* yang berarti kepercayaan. Dengan demikian istilah kredit memiliki arti khusus, yaitu meminjamkan uang (penundaan pembayaran).

Menurut Undang – Undang Perbankan nomor 7 tahun 1998 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.

### **Jenis – Jenis Kredit**

Menurut (Sholica, 2016) Secara umum kredit yang disalurkan oleh suatu Bank dan dilihat dari berbagai segi adalah sebagai berikut :

1. Kredit dari Segi Kegunaan
  - a. Kredit Modal Kerja (KMK) yaitu kredit yang diberikan dengan tujuan untuk membiayai modal kerja usaha,

- b. Kredit Investasi yaitu kredit untuk membiayai investasi pada suatu usaha.
2. Kredit dari Segi Tujuan
  - a. Kredit Produktif yaitu kredit yang digunakan dalam meningkatkan suatu produksi usaha atau investasi.
  - b. Kredit Konsumtif yaitu kredit diperuntukan untuk keperluan pribadi.
  - c. Kredit Perdagangan, kredit yang disalurkan untuk kegiatan perdagangan dan membeli barang yang pembayaran kredit tersebut berasal dari hasil penjualan dagangan tersebut.
3. Kredit dari Segi Jangka Waktu
  - a. Kredit Jangka Pendek yaitu kredit yang memiliki jangka waktu kurang dari satu tahun dan digunakan untuk keperluan modal kerja.
  - b. Kredit Jangka Menengah yaitu kredit yang berjangka waktu antara satu sampai tiga tahun dan diberikan untuk keperluan modal kerja.
  - c. Kredit Jangka Panjang yaitu kredit yang berjangka waktu di atas tiga tahun yang biasanya digunakan untuk investasi jangka panjang.
4. Kredit dari Segi Jaminan
  - a. Kredit Dengan Jaminan merupakan kredit yang diberikan dengan jaminan tertentu baik berupa barang yang wujud maupun tidak yang sudah disepakati antara pihak keduanya.
  - b. Kredit Tanpa Jaminan merupakan kredit yang diberikan tanpa jaminan barang atau orang tertentu dan dengan melihat prospek dan loyalitas usaha tersebut.

5. Kredit dari Segi Sektor Usaha
  - a. Kredit Pertenakan yaitu kredit diberikan untuk pengembangan usaha dalam dunia perternakan.
  - b. Kredit Pertanian yaitu kredit yang diberikan untuk membiayai sektor pertanian atau perkebunan yang bisa dalam jangka pendek maupun jangka panjang.
  - c. Kredit Pertambangan yaitu kredit yang diberikan untuk membiayai sektor pertambangan yang meliputi eksplorasi dan eksploitasi.
  - d. Kredit Profesi yaitu kredit yang diberikan kepada kalangan *professional* seperti dosen, dokter atau pengacara.
  - e. Kredit Pendidikan yaitu kredit untuk pembiayaan dalam bidang pendidikan, sekolah, tempat kursus.
  - f. Kredit Industri yaitu kredit yang diberikan untuk pembiayaan pabrik atau perusahaan manufaktur dalam berbagai sektor.
  - g. Kredit Kepemilikan Rumah yaitu kredit yang diberikan untuk membiayai pembelian atau pembangunan rumah.

Usaha Rakyat, Kupedes), Kredit Ritel Komersial (Kredit Agunan Kas, Kredit Investasi (KI), Kredit Modal Kreja (KMK), KMK Ekspor, KMK Konstruksi, KMK Konstruksi BO-I, Kredit Waralaba, Kredit SPBU, Kredit Resi Gudang, Kredit Pemilikan Gudang, KMK Talangan SPBU Kredit PPTKIS dan TKI, Kredit *Pre-Financing*, Kredit *Post-Financing*, Distributor *Financing*).

3. Kredit Konsumer, meliputi: Kredit Konsumer (Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) *Home Ownership* Program, Kerja sama dengan instansi maupun perusahaan-perusahaan, KPR Kerjasama, KPR Individu, KPRS, Kredit Kendaraan, Bermotor (KKB), KKB Langsung, KKB Kerjasama, Kartu Kredit, Kartu Kredit *Visa*, Kartu Kredit *Mastercard*, Kredit Pegawai, Briguna Karya, Briguna Purna, Kredit Menengah atau Korporasi, Kredit Modal Kerja (KMK) (Kredit Modal Kerja Ekspor (KMK-E), Kredit Modal Kerja Impor (KMK-I), Kredit Modal Kerja Konstruksi (KMK-K), Kredit Investasi (KI)a, Kredit Sindikasi).
4. Jasa Bisnis, meliputi: Bank Garansi, Bank Kliring
5. Jasa Keuangan, meliputi: *Bill Payment*, Penerimaan Setoran, Transaksi Online, Transfer LLG (Lalu Lintas Giro) dan RTGS (*Real Time Gross Settlement*).

#### **Produk – Produk Bank BRI**

1. Produk Simpanan, meliputi: Britama Rupiah, Britama Valas, Britama Bisnis, Britamaa Rencana, BRI Junior, Junio Rencana, TabunganKu, SimPel (Simpanan Pelajar), Simpedes, Simpedes TKI, Simpedes Kredit Pangan, Tabungan Haji, Deposito BRI Rupiah, Deposito BRI Valas, Deposit On Call (DOC), GiroBRI Rupiah, GiroBRI Valas, dan DPLK BRI
2. Produk Pinjaman, meliputi: Kredit Mikro (KUR/Kredit

#### **Prinsip dalam Analisa Kredit**

Menurut (Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lain, 2012) Untuk mendapatkan kredit yang layak juga memperhatikan prinsip – prinsip pemberian kartu kredit yang layak.

Bank juga memiliki beberapa prinsip yaitu dengan analisis 5C dan 7P.

Prinsip 5C diantaranya yaitu :

- a. *Character* (kepribadian / Watak)  
*Character* adalah sifat mendasar dari debitur dari *character* bisa dilihat bagaimana gaya hidup dan kebiasaan sehari harinya.
- b. *Capacity* (kemampuan)  
Kecakapan pemohon guna memenuhi kewajiban atas kegiatan usaha yang dilakukan dengan bank.
- c. *Capital* (modal)  
*Capital* adalah dana awal yang dimiliki oleh calon debitur guna untuk pengajuan permohonan kredit.
- d. *Collateral* (jaminan)  
*Collateral* adalah jaminan berupa barang yang akan diserahkan ke bank atas kredit yang sudah digunakan supaya meminimalisir terjadinya resiko.
- e. *Condition of Economic* (kondisi ekonomi)  
*Condition of Economic* adalah untuk mengetahui keadaan ekonomi debitur karena bisa mempengaruhi persetujuan debitur apa tidaknya.

Sedangkan prinsip 7P diantaranya sebagai berikut:

- a. *Personality*  
Menilai nasabah melalui sisi pribadinya dan tingkah laku dalam kesehariannya baik itu sekarang maupun masa lalunya.
- b. *Party*  
Menggolong – golongan dengan berdasarkan modal, loyalitas serta karakter nasabah. sehingga bisa digolongkan ke golongan tertentu dan mendapatkan fasilitas kredit yang berbeda dari bank.
- c. *Purpose*

Mengetahui tujuan yang diinginkan nasabah ketika ingin mengambil kredit.

- d. *Prospect*  
Menilai bagaimana usaha nasabah dikemudian hari yang akan mendatang menguntungkan atau tidak.
- e. *Payment*  
Upaya atau cara untuk nasabah mengembalikan fasilitas yang di berikan oleh bank yaitu kredit dengan sumber dana yang diperoleh.
- f. *Profitability*  
Menganalisis kemampuan nasabah untuk mencari keuntungan atau laba.
- g. *Protection*  
Bertujuan untuk mengetahui bagaimana nasabah ini menjaga supaya kredit yang akan di realisasikan oleh bank.

#### **Prosedur Pemberian Kredit**

Menurut (Kasmir, Analisis Laporan Keuangan, 2012) mengemukakan bahwa prosedur kredit adalah langkah – langkah yang harus dilalui sebelum kredit di putuskan untuk di keluarkan. Hal ini bertujuan untuk mempermudah bank dalam menilai kelayakan suatu permohonan kredit.

Setiap bank memiliki prosedur dan syarat dalam memberikan kredit untuk nasabahnya. Secara umum, prosedur pemberian kredit dapat dibedakan menjadi pinjaman perseorangan dan pinjaman oleh suatu badan hukum. Prosedur pemberian kredit juga dapat ditinjau dari segi tujuannya (konsumtif atau produktif), berikut ini merupakan prosedur pemberian kredit menurut (Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lain, 2012) yang meliputi:

- a. Pengajuan Berkas-Berkas  
Pada nasabah biasa terdiri dari pengajuan pinjaman dan fotocopy identitas sedangkan untuk nasabah berbadan hukum harus menyiapkan proposal kredit.
- b. Penyelidikan Berkas Pinjaman  
Tujuannya untuk meneliti apakah berkas pinjaman yang diajukan sudah lengkap sesuai dengan persyaratan dan benar.
- c. Wawancara I  
Tujuannya untuk mengetahui keinginan calon nasabah sebenarnya, dalam hal ini pihak bank akan berhadapan langsung dengan calon nasabah.
- d. *On The Spot*  
Tindakan meninjau langsung kelengkapan untuk mencari berbagai obyek yang akan dijadikan jaminan.
- e. Wawancara II  
Kegiatan melengkapi dan memperbaiki berkas dan untuk meyakinkan calon nasabah apakah layak mendapatkan kredit atau tidak.
- f. Keputusan Kredit  
Penentuan apakah kredit akan diberikan atau ditolak, jika diberikan maka akan di lanjutkan prosesnya.
- g. Penandatanganan Akad Kredit  
Dalam hal ini dilakukan persetujuan secara tertulis oleh kedua belah pihak yang berisi ikatan jaminan dengan hipotek dan perjanjian lainnya bila dianggap perlu.
- h. Realisasi Kredit  
Kegiatan ini diberikan setelah penandatanganan surat-surat yang diperlukan dengan membuka rekening giro atau tabungan dibank bersangkutan serta

pencairan uang dari rekening sebagai realisasi dari pemberian kredit dan dapat di ambil sekaligus maupun secara bertahap.

Adapun tahapan yang harus dilakukan adalah nasabah harus mengisi formulir dan melengkapi berkas yang sudah di tetapkan terlebih dahulu di Bank BRI Kantor Cabang terdekat kemudian BRI Kantor Cabang mengirimkan semua formulir permohonan kartu kredit ini ke Bank BRI Kantor Wilayah Surabaya untuk melakukan proses persetujuan kartu kredit, proses persetujuan berkisar selama 14 hari kerja.

#### **METODE PENELITIAN**

Penulis disini membuat penelitian dengan bersifat kualitatif dan deskriptif, menurut (Moloeng, 2012) yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia, kawasannya sendiri, dan berhubungan dengan orang – orang tersebut dalam bahasanya dan istilahnya. Meleong, mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah, yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.

Pendekatan kualitatif bertujuan mendeskripsikan pemahaman konsep sistem pemberian kartu kredit pada Bank BRI. Penulis menggunakan pendekatan deskriptif juga yang dalam artian luasnya yaitu menurut (Nazir, 2013) metode deskriptif adalah suatu metode yang



digunakan untuk meneliti status sekelompok manusia, objek, kondisi, sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Batasan penelitian tugas akhir yang ditulis antara lain : Penelitian ini dilakukan untuk membahas tentang prosedur pemberian kartu kredit di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Surabaya. Data yang diperlukan di dalam penelitian ini adalah data dari unit *consumer business staff*. Informasi yang diberikan adalah hanya berupa proses dan alur pemberian kartu kredit.

Data yang digunakan yaitu Data Primer yang diperoleh secara langsung dari keterangan pihak – pihak yang terkait meliankan pegawai Bank BRI itu sendiri. Data ini berupa prosedur pemberian kartu kredit. Data sekunder yang diperoleh dari sumber diantaranya yaitu website [bri.co.id](http://bri.co.id), dan juga melalui studi kepustakaan tentang prosedur pemberian kartu kredit.

Untuk pengumpulan data penulis dapat melakukan beberapa metode diantaranya sebagai berikut : Observasi, adalah bagian dalam pengumpulan data secara langsung dari lapangan (J.R.Raco, 2013). Disini penulis mengumpulkan data secara langsung dari objek penelitian melalui pengamatan dan pencatatan untuk kemudian disajikan secara sistematis sebagai gambaran obyek yang diteliti. Wawancara, adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi atau ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2011) Jenis wawancara ini dipilih penulis untuk penelitian dengan cara tak terstruktur yaitu wawancara yang bebas tidak menggunakan pedoman wawancara yang tersusun secara sistematis dan

lengkap untuk pengumpulan datanya. Penulis akan mewawancarai mengenai prosedur pemberian kartu kredit di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk. Kantor Wilayah Surabaya.

Teknik yang digunakan penulis adalah menggunakan teknik analisis data deskriptif berdasarkan data dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Surabaya dan data yang diperoleh yaitu dari studi kepustakaan, Serta laman resmi [bri.co.id](http://bri.co.id) dan wawancara langsung bersama pekerja dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Surabaya. Dalam pengumpulan data yang diperlukan penelitian tugas akhir ini antara lain : (1) Menyiapkan serta mencatat semua jawaban narasumber ketika menanggapi persoalan yang di ajukan oleh penanya. (2) Ajukan persoalan atau pertanyaan ulang kepada narasumber buat memperjelas apa yang dipertanyakan. (3) Melaksanakan observasi terhadap sesuatu informasi yang tidak diperoleh secara langsung ketika melakukan wawancara dengan narasumber. (4) Mengenali secara menyeluruh pada data dan pernyataan yang sudah didapatkan baik itu melalui wawancara maupun observasi. (5) Mengecek kembali informasi yang telah di dapatkan. (6) Menganalisis segera informasi yang di dapatkan dengan memakai tata cara deskriptif. (7) Yang terakhir penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Sejarah Perusahaan**

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa

Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja tanggal 16 Desember 1895. Tahun 1895 sebagai era pembentukan dari Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjatmaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp En Spaarbank Der Inlandsche Hoofden. Pada tahun 1946 yang juga menjadi periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat berhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian *Renville* pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat.

Tahun 1960 sebagai era penggabungan dari BRI, BKTN, & NHM, pada waktu itu melalui PERPU No.41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan *Nederlandsche Maatschappij* (NHM), kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (PenPres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Setelah berjalan selama satu bulan, keluar PENPRES No.17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia urusan koperasi Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank

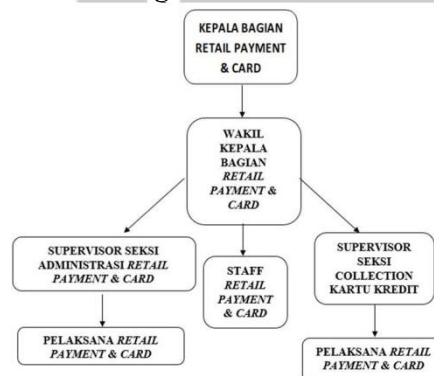
Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim). Pada tahun 1992, Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia memutuskan untuk menjual 305 saham Bank ini, sehingga menjadi perusahaan public dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang masih digunakan sampai dengan saat ini. (bri.co.id)

**VISI :** Menjadi *The Most Valuable Bank* di Asia Tenggara dan *Home to the Best Talent*

**MISI :**

- 1) Memberikan Yang Terbaik
- 2) Menyediakan Pelayanan Yang Prima
- 3) Bekerja dengan Optimal dan Baik

#### Struktur Organisasi



**Gambar 4.1**

**Struktur Organisasi Bagian *Retail Payment and Card* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Surabaya**

#### Profil Perusahaan

Profil usaha ini adalah gambaran mengenai usaha yang

dilakukan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Surabaya ini berpengalaman lebih dari 120 tahun senantiasa memberikan kemudahan dan kecepatan dalam merespon berbagai kebutuhan nasabah Dengan didukung oleh layanan perbankan yang prima, jutaan transaksi nasabah dikelola selama 24 jam sehari 7 hari seminggu melalui fasilitas layanan yang tersebar secara luas di seantero negeri. Seiring dengan tumbuh kembangnya negeri ini, Bank BRI secara dinamis terus berinovasi untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan layanan perbankan sekaligus tetap konsisten dengan tekad kami menjadi mitra utama bagi masyarakat Indonesia dalam mengembangkan perekonomiannya. Berikut adalah profil PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Surabaya. (bri.co.id)



**Gambar 4.2**  
**PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Surabaya (PLAZA BRI Lantai 22)**

Nama : PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Surabaya

Alamat : Jend. Basuki Rahmat No. 122 – 138, Surabaya 60271  
No. Telp : (031) 5324230 (5 lines)

### Makna Logo



Gambar 4.3

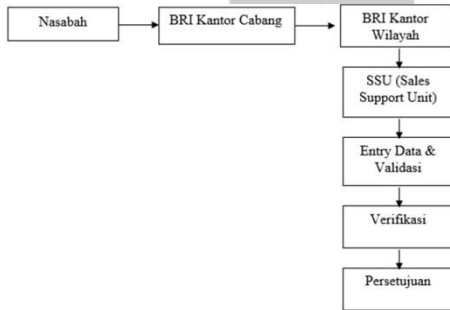
Logo Bank BRI

Berikut makna filosofi di balik logo BRI terbaru

1. Logo BRI didominasi warna biru dengan latar belakang putih. Huruf B, R, dan I dikreasikan dari lekukan-lekukan dan garis lurus, dinaungi oleh persegi empat dengan lengkung di sudut-sudutnya.
2. Cukup dilihat sekilas, sudah bisa melihat tulisan BRI pada logo tersebut. BRI yang mudah dibaca menandakan BRI merupakan sebuah perusahaan yang terbuka untuk siapa saja.
3. Dari segi warna, biru laut menandakan kepercayaan dan ketenangan. Sehingga warna biru pada logo BRI menandakan kestabilan, bisa dipercaya dan diharapkan dapat memberikan ketenangan pada nasabahnya.
4. Sementara warna putih dalam logo perusahaan dapat memberikan kesan santun dan integritas tinggi.
5. Persegi empat tertutup yang menaungi tulisan BRI, menandakan bahwa BRI merupakan perusahaan yang aman dan terlindungi. Sehingga nasabah tidak perlu khawatir saat memberikan kepercayaan kepada BRI.

- Sementara kombinasi garis lurus dan lekuk yang digunakan dalam membuat logo, menandakan bahwa BRI sebagai sebuah bank yang telah melalui berbagai kejadian sejarah, senantiasa fleksibel (lengkung) dan mampu menyesuaikan diri. Namun demikian, tetap berpegang teguh pada hal-hal yang prinsipil atau garis lurus. ([www.bri.co.id](http://www.bri.co.id))

**Hasil Penelitian**



Gambar 4.4 Alur Prosedur Pemberian Kredit PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Surabaya.

**Prosedur Pengajuan Kartu Kredit pada BRI Kantor Wilayah Surabaya.**

**BRI Kantor Cabang**

Nasabah harus mendatangi kantor cabang BRI terdekat terlebih dahulu dengan membawa berkas diantaranya :

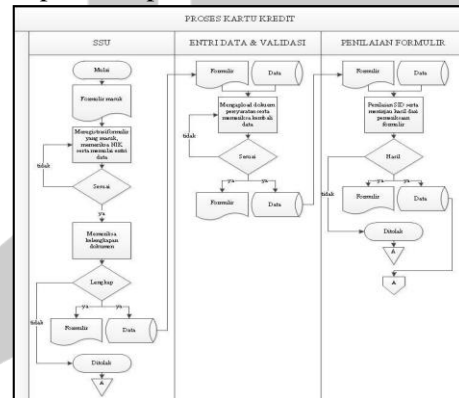
- Non nasabah :  
Wiraswasta/wirusaha (owner): KTP, SIUP, SKU, TDP, Rek Koran 3 bulan terakhir, NPWP.  
Karyawan: KTP, Slip Gaji, NPWP.
- Nasabah Simpanan Britama, Deposito & Giro :  
Wiraswasta/ wirusaha (owner): KTP, SIUP, SKU, TDP .  
Karyawan : KTP, Slip Gaji
- Nasabah Payroll BRI: KTP, No. rekening payroll BRI (Lampirkan di memo).

- Nasabah Karyawan BRI: KTP, ID Card Karyawan atau Slip Gaji, Harus ada TTD Rekom
- Nasabah pinjaman  
Briguna / kretap : KTP, Slip Gaji / data statis,  
Konsumer  
Karyawan : KTP, Slip Gaji 6 bulan terakhir.  
Wiraswasta / wirausaha : KTP, No. Rekening Pinjaman.  
Ritel Mikro (Kupedes, KUR)  
Rekening a.n app : KTP, No Rekening Pinjaman  
Rekening a.n Perusahaan : KTP, SIUP/MAK.
  - Pengajuan CC supplement (kartu tambahan): Isi form, KTP pemegang kartu utama, KTP calon pemegang kartu tambahan, KK menyatakan app dan supplement adalah keluarga
  - Apabila data tidak lengkap : telp pemrakarsa atau nasabah / *emergency call*

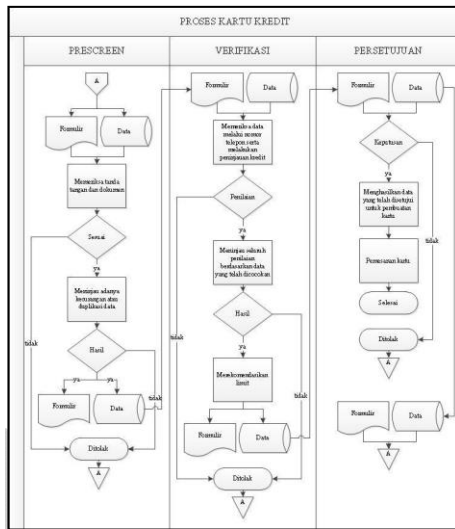
Kemudian langsung melengkapi dan mengisi form aplikasi kartu kredit.

**BRI Kantor Wilayah**

Berkas dari beberapa BRI Kantor Cabang Surabaya akan di kirim ke BRI Kantor Wilayah Surabaya untuk di analisis biasanya pengerjaan selama 14 hari kerja dan di proses seperti alur di bawah ini:



Gambar 4.5 Proses Kartu Kredit



Gambar 4.6

Lanjutan Proses Kartu Kredit

Disini dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa perbedaan ketika proses pemberian kartu kredit menurut Kasmir dengan BRI Kantor Wilayah Surabaya. Berikut adalah perbedaannya :

1. Wawancara 1 dan 2 : di BRI Kantor Wilayah sendiri tidak ada wawancara, melainkan BRI Kantor Wilayah Surabaya hanya menerima berkas yang sudah terkumpul dari beberapa BRI Kantor Cabang Surabaya yang mengajukan permohonan kartu kredit.
2. *On The Spot* : BRI Kantor Wilayah Surabaya tidak melakukan peninjauan langsung kelapangan sehingga hanya melakukan *follow up* melalui telepon dan memeriksa kebenaran dari berkas – berkas nasabah.
3. Penandatanganan Akad Kredit : BRI Kantor Wilayah Surabaya tidak melakukan karena yang menyetujui permohonan kartu kredit adalah langsung dari Ketua bagian, wakil bagian dan supervisor kartu kredit.

Tetapi dari 3 perbedaan ada beberapa keamaan ketika proses pemberian kartu kredit menurut kasmir dengan BRI Kantor Wilayah Surabaya diantaranya adalah :

1. Pengajuan Berkas : semua wajib mengajukan berkas terlebih dahulu untuk mengetahui identitas nasabah.
2. Penyelidikan berkas pinjaman : penyelidikan ini guna untuk meneliti apakah berkas yang diajukan sudah lengkap dan sesuai dengan persyaratan yang sudah di tentukan.
3. Keputusan Kredit : ketika berkas sudah sesuai dan lengkap maka akan di tentukan layak atau tidak untuk menerima kartu kredit dengan limit yang sudah ditentukan.

**Kendala dalam Proses Pengajuan Kartu Kredit pada BRI Kantor Wilayah Surabaya**

Menurut pegawai Bank BRI Kantor Wilayah Surabaya sendiri yaitu ada beberapa kendala antara lain :

1. Data dari nasabah tidak valid  
Biasanya terdapat perbedaan antara tanda tangan di formulir dan tanda tangan di KTP sehingga tim analis tidak bisa melanjutkan proses pemberian kartu kredit dan selalu mengembalikan form ke kantor cabang yang bersangkutan untuk mengisi kembali kemudian di kirimkan kembali ke Kantor Wilayah Surabaya untuk di proses kembali.
2. Nomor tidak bisa dihubungi  
Sering kali terdapat nomor yang tidak bisa di hubungi dan ketika di telfon nomor tersebut sudah tidak aktif sehingga harus telepon di nomor *Emergency Contact* untuk menanyakan nomor applicant yang masih aktif untuk

memudahkan ke tahap selanjutnya serta memudahkan pihak *collection* menelfon ketika terjadi keterlambatan membayar tagihan.

3. Persyaratan belum dilengkapi. Nasabah sering kali lalai dalam persyaratan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, terkadang masih banyak yang belum dilengkapi dan tidak sesuai. Contohnya adalah nomor *Emergency Contact* tidak diisi atau diisi dengan nomor yang sama dengan nomor nasabah pribadi sehingga harus langsung *follow up* melalui telepon untuk menanyakan nomor saudara yang tidak serumah, kemudian alamat perusahaan masih tidak lengkap tidak mencantumkan kodepos dan nomor telepon kantor.

#### Cara Mengatasi Kendala

Menurut pegawai bank setempat ada juga cara mengatasi kendala yaitu

1. Untuk mengatasi kendala data nasabah tidak valid biasanya pegawai langsung *follow up* ke pemrakarsa kartu kredit tersebut karena kendalanya terkait data dan kelengkapan dokumen dan biasanya langsung dikembalikan ke kantor cabang yang pertama untuk dilengkapi terlebih dahulu oleh nasabah.
2. Nomor yang tidak bisa dihubungi cara mengatasinya menelfon *emergency contact* untuk menanyakan nomor nasabah yang masih aktif.
3. Persyaratan tidak lengkap contohnya adalah tidak dikasih nomor *emergency contact*, pihak bank langsung *follow up* untuk menanyakan nomor yang bisa dihubungi tetapi yang tidak serumah, untuk kodepos yang belum diisi biasanya bisa dicari di

komputer karena sudah disediakan oleh bank.

### Jenis Kartu Kredit Bank Rakyat Indonesia

#### 1. BRI Touch Visa Gold

BRI Touch Visa Gold merupakan kartu kredit tambahan yang diberikan untuk memfasilitasi transaksi online dan mempermudah gaya hidup pribadi milenial.

1. Fitur Utama Kartu Kredit BRI Touch Visa Gold :
  - a. Gratis Iuran Tahunan
  - b. BRI Cicilan Ringan

Tabel 4.1  
Perhitungan Cicilan Ringan

Tenor bulan	Min. Transaksi	Fee admin	Suku Bunga Flat buln	Suku Bunga Efektif/tahun
3, 6, 12	Rp. 5.000.000		0%	0%
6, 12	Rp. 10.000.000		0%	0%
12, 18, 24	Rp. 3.000.000	1% atau Rp. 25.000	0,79%	17,05% - 17,26%
12	Rp. 1.000.000		0,79%	17,06%
3, 6, 12, 18, 24	Rp. 1.000.000		0,99%	17,73% - 20,09%

2. Biaya dan Denda
  - a. Iuran tahunan : Tidak ada
  - b. Biaya tahunan Kartu tambahan : Tidak ada
  - c. Min. Pembayaran setiap bulan : Rp. 50.000 atau 10% dari jumlah total tagihan
  - d. Denda keterlambatan pembayaran : maksimal Rp. 150.000 atau 3% dari saldo transaksi bulan sebelumnya
  - e. Biaya admin untuk keterlambatan : Tidak ada
  - f. Biaya penarikan tunai minimum : Rp. 50.000 atau 4% dari jumlah penarikan tunai
  - g. Batas fasilitas penarikan tunai per hari : 60% dari sisa limit
3. Perhitungan Bunga
  - a. Rumus Selisih Hari = tanggal cetak tagihan - tanggal transaksi + 1 hari
  - b. Rumus perhitungan bunga = selisih hari x suku bunga (%)

x jumlah transaksi x 12 bulan / 365 hari

## 2. BRI Wonderful Indonesia

Kartu Kredit BRI Wonderful Indonesia adalah Kartu Kredit Co-Branding yang diterbitkan oleh BRI bekerjasama dengan Kementerian Pariwisata Republik Indonesia, diberikan kepada individu yang ingin menikmati keindahan alam dan budaya Indonesia

### 1. Fitur Utama Kartu Kredit BRI Wonderful Indonesia :

- a. 2x BRI Point untuk Transaksi di tempat tertentu
- b. Gratis Mastercard Delay Flight Pass
- c. Gratis 1000 Garuda Miles
- d. Design Kartu Menarik

### 2. Biaya dan Denda

- a. Iuran tahunan : Rp. 600.000 (Gratis iuran tahunan untuk 1 tahun Pertama)
- b. Biaya tahunan Kartu tambahan : Rp. 300.000
- c. Min. Pembayaran setiap bulan : Rp. 50.000 atau 10% dari jumlah total tagihan
- d. Denda keterlambatan pembayaran : maksimal Rp. 150.000 atau 3% dari saldo transaksi bulan sebelumnya
- e. Biaya admin untuk keterlambatan : Tidak ada
- f. Biaya penarikan tunai minimum : Rp. 60.000 atau 4% dari jumlah penarikan tunai
- g. Batas fasilitas penarikan tunai per hari : 60% dari sisa limit

### 3. Perhitungan Bunga

$(\text{Tanggal Cetak Tagihan} - \text{Tanggal Pembukuan} + 1 \text{ Hari}) \times \text{Bunga} \times \text{Jumlah Transaksi} \times 12$   
365 Hari

## 3. BRI Easy Card

Kartu Kredit BRI Easy Card merupakan kartu kredit yang diberikan kepada individu untuk memudahkan transaksi sehari – hari

## 1. Fitur Utama Kartu Kredit BRI EasyCard :

- a. BRI cicilan ringan
- b. Bunga ringan
- c. *Cashback*

Tabel 4.2

*Chasback BRI EasyCard*

Jenis Transaksi	% <i>Cashback</i>
Tarik tunai di ATM	1%
Pembelian <i>groceries</i> (supermarket, swalayan, dll)	2%
Pembelian BBM di SPBU	3%

## 2. Biaya dan Denda

- a. Iuran tahunan : Rp. 250.000
- b. Biaya tahunan Kartu tambahan : Rp. 125.000
- c. Min. Pembayaran setiap bulan : Rp. 50.000 atau 10% dari jumlah total tagihan
- d. Denda keterlambatan pembayaran : maksimal Rp. 150.000 atau 3% dari saldo transaksi bulan sebelumnya
- e. Biaya admin untuk keterlambatan : Tidak ada
- f. Biaya penarikan tunai minimum : Rp. 50.000 atau 4% dari jumlah penarikan tunai
- g. Batas fasilitas penarikan tunai per hari : 60% dari sisa limit

## 3. Perhitungan Bunga

$(\text{Tanggal Cetak Tagihan} - \text{Tanggal Pembukuan} + 1 \text{ Hari}) \times \text{Bunga} \times \text{Jumlah Transaksi} \times 12$   
365 Hari

## 4. BRI JCB Platinum

Kartu Kredit BRI JCB Platinum merupakan kartu kredit yang diberikan kepada individu sebagai produk artu travel & sport bagi segment professional dan pengusaha, khususnya kegiatan traveling destinasi negara Asia

### 1. Fitur Utama Kartu Kredit BRI JCB Platinum :

- a. Tripel – Double BRI Point
- b. 2x Milieage
- c. Akses Airport Lounge
- d. Cicilan 0% Transaksi Luar Negeri

- e. Best Exchange Rate
  - f. Penwaran istimewa selama di Jepang
2. Biaya dan Denda
- a. Iuran tahunan : Rp. 300.000
  - b. Biaya tahunan Kartu tambahan : Rp. 150.000
  - c. Min. Pembayaran setiap bulan : Rp. 50.000 atau 10% dari jumlah total tagihan
  - d. Denda keterlambatan pembayaran : maksimal Rp. 150.000 atau 3% dari saldo transaksi bulan sebelumnya
  - e. Biaya admin untuk keterlambatan : Tidak ada
  - f. Biaya penarikan tunai minimum : Rp. 60.000 atau 4% dari jumlah penarikan tunai
  - g. Batas fasilitas penarikan tunai per hari : 60% dari sisa limit
3. Perhitungan Bunga

(Tanggal Cetak Tagihan-Tanggal Pembukaan+ 1 Hari) x Bunga x Jumlah Transaksi x 12)  
365 Hari

### 5. BRI MasterCard Platinum

BRI MasterCard Platinum merupakan kartu kredit yang diberikan kepada individu untuk mempermudah pemenuhan gaya hidup pribadi mereka.

- 1. Fitur Utama Kartu Kredit BRI MasterCard Platinum :
  - a. Akses Airport Lounge
  - b. Poin Reward BRI
- 2. Biaya dan Denda
  - a. Iuran tahunan : Rp. 600.000
  - b. Biaya tahunan Kartu tambahan : Rp. 300.000
  - c. Min. Pembayaran setiap bulan : Rp. 50.000 atau 10% dari jumlah total tagihan
  - d. Denda keterlambatan pembayaran : maksimal Rp. 150.000 atau 3% dari saldo transaksi bulan sebelumnya
  - e. Biaya admin untuk keterlambatan : Tidak ada

- f. Biaya penarikan tunai minimum : Rp. 50.000 atau 4% dari jumlah penarikan tunai
- g. Batas fasilitas penarikan tunai per hari : 60% dari sisa limit

### 3. Perhitungan Bunga

(Tanggal Cetak Tagihan-Tanggal Pembukaan+ 1 Hari) x Bunga x Jumlah Transaksi x 12)  
365 Hari

### 6. BRI World Access

BRI WorldAccess merupakan kartu kredit yang berperan sebagai teman dalam melakukan perjalanan bisnis dan traveling baik di dalam maupun di luar negeri

- 1. Fitur Utama Kartu Kredit BRI WorldAccess :
  - a. Double BRI Point Kartu Kredit
  - b. Free Executive Lounge di Airport Indonesia
  - c. Double Milage Conversion
  - d. Gratis Iuran Tahunan
  - e. Concierge Service
- 2. Biaya dan Denda
  - a. Iuran tahunan : Rp. 1.000.000
  - b. Biaya tahunan Kartu tambahan : Rp. 500.000
  - c. Min. Pembayaran setiap bulan : Rp. 50.000 atau 10% dari jumlah total tagihan
  - d. Denda keterlambatan pembayaran : maksimal Rp. 150.000 atau 3% dari saldo transaksi bulan sebelumnya
  - e. Biaya admin untuk keterlambatan : Tidak ada
  - f. Biaya penarikan tunai minimum : Rp. 60.000 atau 4% dari jumlah penarikan tunai
  - g. Batas fasilitas penarikan tunai per hari : 60% dari sisa limit
- 3. Perhitungan Bunga

(Tanggal Cetak Tagihan-Tanggal Pembukaan+ 1 Hari) x Bunga x Jumlah Transaksi x 12)  
365 Hari



## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Surabaya, maka dapat disampaikan kesimpulan dari Tugas Akhir. adapun tujuan yang sudah dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut:

Tujuan penelitian yang pertama adalah untuk mengetahui prosedur dan langkah apa saja untuk mengajukan kartu kredit pada BRI Kantor Wilayah Surabaya.. Prosedur untuk mengajukan Kartu Kredit di BRI Kantor Wilayah Surabaya adalah melengkapi berkas yang sudah di isi di kantor cabang terdekat dengan syarat Fotocopy KTP, Slip Gaji kurang lebih 3 bulan kebelakang dan apabila memiliki usaha harus menyertakan SIUP

Tujuan penelitian yang kedua adalah untuk mengetahui kendala yang terjadi ketika pengajuan kartu kredit pada BRI Kantor Wilayah Surabaya. Kendala tersebut adalah masih banyak terdapat nomor yang tidak dapat dihubungi atau nomor emergency contact nya tinggal serumah jadi mengharuskan untuk mengisi nomor emergency contact ulang yang tiak tinggal serumah, kemudian kendala selanjutnya adalah masih ada beberapa persyaratan yang tidak sesuai aturan pengajuan kartu kredit misalnya slip gaji melampaui 3 bulan.

Tujuan penelitian yang ketiga yaitu untuk mengetahui cara mengatasi kendala saat proses penyaluran kartu kredit pada BRI Kantor Wilayah Surabaya. Terdapat 3 cara mengatasi kendala yaitu yang pertama, menelfon langsung nasabah yang bersangkutan untuk mengkonfirmasi apakah data data

tersebut sudah benar adanya, kedua menelfon nasabah dengan menanyakan nomor telefon saudara yang tidak serumah untuk kendala jika *emergency contact* tidak di isi atau yang serumah dan yang ketiga cara mengatasi jika persyaratan misalnya slip gaji lebih dari tiga bulan BRI Kantor Wilayah Surabaya akan mengembalikan ke kantor cabang yang dituju nasabah.

### **Saran dan Implikasi Penelitian**

#### **Saran**

Dalam tugas akhir ini penulis memberikan saran yang diharapkan dapat dijadikan masukan yang ditujukan kepada penelitian yang selanjutnya supaya dapat menghasilkan penelitian yang jauh lebih baik. Berikut saran yang diberikan :

1. Bagi peneliti berikutnya yang akan melakukan penelitian pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Surabaya sebaiknya menanyakan waktu magang dan harus sudah menyiapkan pertanyaan sesuai dengan judul tugas akhir, sehingga setelah magang sudah tidak mengganggu pegawai bank tersebut.
2. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Surabaya apabila ingin mengambil topic judul yang sama nantinya, lebih baik menggunakan kebijakan terbaru yang berlaku pada saat melakukan penelitian
3. Bagi peneliti berikutnya apabila nantinya mencari objek penelitian sebaiknya banyak mencari referensi tempat penelitian dan tempat penelitian lebih dari satu, karena akan mempermudah

ketika di satu sisi ada yang menolak atau tidak menerima penelitian, sehingga bisa menggunakan objek yang selanjutnya, karena dengan adanya Covid -19 semua jadi terbatas.

#### **Implikasi Penelitian**

Masukan yang ditujukan kepada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Surabaya supaya dapat melakukan perubahan yang baik dari sebelumnya yaitu sebagai berikut :

1. Sebaiknya bagian kartu kredit selalu melakukan komunikasi dengan debiturnya secara berkelanjutan untuk menginfokan adanya produk produk baru dari kartu kredit BRI Kantor Wilayah Surabaya sehingga nasabah bisa terus loyal kepada BRI Kantor Wilayah Surabaya.
2. Untuk kantor cabang pembantu sebelum menyetorkan ke kantor wilayah sebaiknya diperiksa terlebih dahulu sehingga ketika ada persyaratan yang kurang langsung dikembalikan sehingga tidak memakan waktu terlalu lama.
3. Untuk nasabah ketika mengajukan kartu kredit sebaiknya di baca persyaratan terlebih dahulu di lengkapi sampai sesuai kemudian diisi form pendaftaran kartu kredit dengan lengkap dan sesuai juga sehingga ketika di proses tidak terjadi banyak kekurangan dan dapat mempersingkat waktu.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- J.R.Raco. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Kasmir. (2012). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Kasmir. (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Moloeng. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitan*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Perbankan, U. -U. (1998). *Indonesia Patent No. 10*.
- Sholica. (2016). *Prosedur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (Kpr) Pada Pt.Bank Rakyat Indonesia (Persero).Tbk Kantor Cabang Waru Sidoarjo. Surabaya*. Surabaya: STIE Perbanas .
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif ,R&D*. Yogyakarta: Alfabeta.