

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Bank menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 dinyatakan bahwa Perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

PT. Bank X (Persero), Tbk merupakan salah satu Bank terbesar di Indonesia yang memiliki tujuan untuk menjadi Bank terbaik di ASEAN tahun 2020 – “*To be The Best Bank in ASEAN by 2020*”. Realisasi tujuan tersebut tercermin pada visi jangka panjang PT. Bank X (Persero), Tbk dalam 3 (tiga) kunci strategi rencana transformasi bisnis Tahap III 2015-2020, yaitu: *Deepen Client Relationships, Integrate The Group* dan *Integrate The Group*. *Deepen Client Relationships* merupakan strategi yang dikembangkan dalam bisnis *wholesale* dengan memperkuat *leadership* di segmen *wholesale* melalui pendekatan kepada nasabah, *Integrate The Group* mengintegrasikan bisnis di semua melalui strategi dalam mendorong budaya *cross-sell*, baik antar unit kerja yang menangani segmen *wholesale* dan *retail* maupun mendorong regionalisasi bisnis dan mengoptimalkan jaringan distribusi wilayah dan *Accelerate Growth Segments* menjadi Bank pilihan nasabah di segmen *retail* dengan akselerasi bisnis pada segmen Mikro, SME, dan Individual.

Secara spesifik fungsi bank adalah sebagai *agent of trust* yang berarti dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan atau *trust* baik dalam hal menghimpun dana maupun menyalurkan dana. Bank juga disebut sebagai *agent of development*, yang berarti fungsi bank dalam hal ini adalah memperlancar kegiatan produksi, distribusi dan konsumsi. Selanjutnya bank adalah *agent of service*, dalam hal ini bank memberikan jasa-jasa perbankan lainnya kepada masyarakat.

Dalam memberikan jasa perbankan, PT. Bank X (Persero), Tbk juga memberikan salah satu bentuk jasa kepada nasabahnya, antara lain kartu kredit

(*credit card*). Menurut Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 14/02/PBI/2012 Kartu kredit adalah APMK yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelanjaan dan/atau untuk melakukan penarikan tunai, dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh *acquirer* atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati baik dengan pelunasan secara sekaligus (*charge card*) ataupun dengan pembayaran secara angsuran.

Dari pengertian kartu kredit di atas, dapat disimpulkan bahwa kartu kredit diterbitkan oleh bank atau lembaga pembiayaan dapat dipergunakan sebagai alat pembayaran di tempat-tempat tertentu, didahului perjanjian seperti supermarket, hotel, restoran, dan lainnya.

Dengan kartu kredit kita dapat mengambil uang tunai diberbagai tempat antara lain di pusat perbelanjaan, pusat perkantoran dan pusat hiburan.

Dari uraian diatas tertarik untuk melakukan praktek kerja lapangan dengan judul “Tinjauan Prosedur Pemberian Pinjaman Kartu Kredit Pada PT. Bank X (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Jakarta Menara IBI”

## **I.2 Ruang Lingkup**

Praktek kerja lapangan yang dilakukan pada PT. Bank X (Persero), Tbk pada bagian kartu kredit dengan teknis pelaksanaan praktek kerja lapangan yang telah diarahkan oleh bagian kartu kredit dalam proses pemberian kredit adalah sebagai berikut:

- a. Membantu menginput data nasabah ke komputer
- b. Membantu memverifikasi data dan *update* status nasabah kredit pada komputer
- c. Membantu *print barcode* dan menempel *barcode* pada aplikasi permohonan pembuatan kartu kredit
- d. Membantu tembak *barcode* pada aplikasi kredit.

### I.3 Sejarah PT. Bank X (Persero), Tbk

PT. Bank X (Persero), Tbk didirikan pada 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia dilebur menjadi PT. Bank X (Persero) Tbk, dimana masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Sampai dengan hari ini, PT. Bank X (Persero), Tbk meneruskan tradisi selama lebih dari 140 tahun memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia.

Setelah melalui proses konsolidasi dan integrasi menyeluruh di segala bidang, PT. Bank X (Persero) Tbk berhasil membangun organisasi bank yang solid dan mengimplementasikan *core banking system* baru yang terintegrasi menggantikan *core banking system* dari keempat *bank legacy* sebelumnya yang saling terpisah. Sejak didirikan, kinerja PT. Bank X (Persero) Tbk senantiasa mengalami perbaikan laba yang terlihat dari laba yang terus meningkat dari Rp 1,8 triliun ditahun 2000 hingga mencapai Rp 5,3 triliun di tahun 2004. Bank Mandiri melakukan penawaran saham perdana pada tanggal 14 juli 2003 sebesar 20% atau ekuivalen dengan 4 miliar lembar saham.

Visi dan misi PT. Bank X (Persero) Tbk adalah sebagai berikut :

a. Visi

Menjadi lembaga keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif.

b. Misi

- 1) Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar
- 2) Mengembangkan sumber daya manusia professional
- 3) Memberi keuntungan yang maksimal bagi *stakeholder*
- 4) Melaksanankan manajemen terbuka
- 5) Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan.

Kami berkomitmen membangun hubungan jangka panjang yang didasari atas kepercayaan baik dengan nasabah bisnis maupun perseorangan.

Kami melayani seluruh nasabah dengan standar layanan internasional

melalui penyediaan solusi keuangan yang inovatif. Kami ingin dikenal karena kinerja, sumber daya manusia dan kerja sama tim yang terbaik.

Dengan mewujudkan pertumbuhan dan kesuksesan bagi pelanggan, kami mengambil peran aktif dalam mendorong pertumbuhan jangka panjang Indonesia dan selalu menghasilkan imbal balik yang tinggi secara konsisten bagi pemegang saham.

#### **I.4 Struktur Organisasi PT. Bank X (Persero), Tbk.**

Sesuai dengan Keputusan Direksi No. KEP.DIR/133/2016 tanggal 11 April 2016 perihal Struktur Organisasi PT. Bank X (Persero), Tbk *Credit Cards Group* berada dibawah koordinasi Direktorat *Retail Banking*.

Credit Cards Group terdiri dari 5 (lima) departemen kerja, yaitu *Card Business Development*, *Card Acquisition Management*, *Card Lifecycle Management*, *Card Strategic Initiatives*, dan *Card Business Alliance*. Adapun fungsi dari masing-masing departemen akan dijelaskan pada sub bab di bawah ini:

a. *Card Business Development* (CBD)

Departemen ini memiliki fungsi merencanakan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi seluruh pelaksanaan program peningkatan profitabilitas portfolio melalui program *partnership*, *usage*, loyalitas pemegang mandiri kartu kredit dengan menjalin kerja sama dengan *merchant-merchant* pilihan. Departemen ini terdiri dari 4 unit kerja, yaitu:

1) *Usage*

Mengembangkan program *installment* (cicilan), fasilitas pembayaran tagihan, diantaranya adalah *Power Buy*, *Power Cash*, *Power Bill*, *Auto Installment*, dan *eCommerce*.

2) *Partnership*

Mengembangkan program promosi bersama (*joint promo*) dengan pihak ketiga (*merchant partner*).

3) *Insurance*

fasilitas asuransi untuk meningkatkan *sales volume* transaksi asuransi dan meningkatkan *fee based* yang berasal dari fasilitas asuransi.

#### 4) *Loyalty Program*

Mengembangkan fitur dan layanan untuk meningkatkan loyalitas pemegang mandiri kartu kredit dan melaksanakan inisiatif komunikasi pemasaran meliputi aktivitas promosi *above the line* dan *below the line* untuk meningkatkan *awareness* dan memperkuat *brand equity* kartu kredit PT. Bank X (Persero), Tbk secara efektif.

#### b. *Card Acquisition Management (CAM)*

*Department Card Acquisition Management* memiliki fungsi mengkoordinasikan dan melaksanakan seluruh rangkaian kegiatan strategi penjualan dan pemasaran kartu kredit PT. Bank X (Persero), Tbk maupun *usage* program melalui pengembangan kerjasama aliansi strategis dengan *Corporate Banking*, *Commercial Banking*, *Micro Banking*, dan *Consumer Loans* serta perusahaan-perusahaan lainnya sebagai target market pengembangan kartu kredit dan *Corporate Card*. Departemen ini terdiri dari 5 unit kerja, yaitu:

##### 1) *Sales Management*

Melakukan pengembangan *channel Direct Sales* dan *Task Force* untuk meningkatkan jumlah pemegang kartu kredit PT. Bank X (Persero), Tbk.

##### 2) *Telesales*

Mengembangkan *channel Telesales* untuk meningkatkan jumlah pemegang kartu kredit serta meningkatkan frekuensi dan volume transaksinya.

##### 3) *Strategic Alliance Sales Force*

Melaksanakan kerjasama aliansi strategis dengan *Corporate Banking*, *Commercial Banking*, *Micro Banking* dan *Consumer Loans* ataupun perusahaan-perusahaan lainnya yang menjadi target market kartu kredit dan *Commercial Card*.

##### 4) *Activation*

Melakukan inisiatif aktivasi kartu kredit baru maupun yang dalam status dorman untuk menurunkan jumlah pemegang kartu kredit yang tidak aktif bertransaksi.

5) *Travel Center*

Melakukan layanan *travel center* dalam rangka meningkatkan *brand competitiveness*.

c. *Card Lifecycle Management (CLM)*

Departemen ini mengkoordinasikan dan melaksanakan seluruh rangkaian kegiatan pengembangan produk mandiri kartu kredit, mulai dari konsep, pengembangan fitur, *benefit* serta upaya untuk meningkatkan *brand competitiveness*, menyiapkan strategi pemasaran, memonitor dan mengevaluasi berdasarkan portfolio *Credit Cards Group* dan menjaga portfolio jumlah kartu aktif. Departemen ini terdiri dari 5 unit kerja dan 1 *section*, yaitu:

1) *Consumer Card Business*

Mengembangkan produk kartu segmen *consumer* dan *affinity card* untuk meningkatkan pertumbuhan kartu kredit baru.

2) *Corporate & Commercial Card Business*

Mengembangkan produk kartu segmen Corporate & Commercial.

3) *Lifecycle Management*

Merancang optimalisasi profitabilitas berdasarkan *customer segmentation*, *product profitability* dan *life cycle management*.

4) *Proactive Retention & Win Back*

Merumuskan dan mengimplementasikan strategi dan inisiatif *pro active retention* serta strategi dan inisiatif *win back* kartu yang sudah tutup untuk menurunkan jumlah kartu tutup serta meningkatkan layanan dan loyalitas pemegang kartu.

5) *Business Parameter*

Memelihara rekening kartu kredit untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap pemegang kartu kredit.

6) *Authorization*

Melakukan pelayanan dan pengelolaan nasabah kartu kredit serta *merchant* PT. Bank X (Persero), Tbk. melalui pelayanan permintaan otorisasi atas transaksi kartu kredit PT. Bank X (Persero), Tbk yang

bertujuan untuk meningkatkan layanan kepada nasabah dan *merchant* sekaligus mengendalikan resiko atas transaksi tersebut.

d. *Card Strategic Initiatives (CSI)*

Departemen ini merencanakan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi strategi dan *business planning Credit Cards Group* berdasarkan portofolio dan faktor eksternal meliputi: *regulatory* dan *principal rule* serta melaksanakan proses *review*, evaluasi dan perbaikan *business Credit Cards Group* terkait *quality, cost dan delivery* dalam rangka mengoptimalkan kinerja bisnis mandiri kartu kredit. Departemen ini terdiri dari 3 unit kerja dan 2 *section*, yaitu:

1) *Strategic Initiatives & Planning*

Menyusun Rencana kerja berupa *Key Performance Indicator (KPI)*, Anggaran Biaya Tahunan (RKAP) dan *Annual Strategic Business Plan (ASBP)* berdasarkan hasil konsolidasi dengan seluruh departemen.

2) *Principal & Regulatory Compliance*

Melaksanakan strategi pengendalian mutu, risiko operasional, serta kepatuhan atas kebijakan operasional bisnis kartu kredit dan ketentuan yang berlaku baik internal maupun eksternal serta menyusun, mereview dan menyusun laporan-laporan kepada Bank Indonesia.

3) *Business Model Incubation*

Mengkoordinir, menyusun dan monitoring project inisiatif kartu kredit, melaksanakan UAT (*User Acceptance Testing*), serta melaksanakan serangkaian uji coba (*test & learn*) suatu rencana program sebelum implementasi, serta evaluasi program sesudah implementasi program.

4) *Legal Officer*

Memberikan advis hukum terhadap permasalahan hukum yang terjadi di lingkup unit kerja guna mencegah dana/atau meminimalisir timbulnya kerugian finansial serta memberikan perlindungan hukum yang optimal bagi PT. Bank X (Persero), Tbk.

#### 5) *Office Management & User Coordinator*

Mengkoordinasikan strategi operasional *supporting* yang berhubungan dengan pembiayaan dan proses pembayaran kepada pihak ketiga, pengadaan sarana/prasarana kerja, pengendalian *budget*, serta penyusunan Perjanjian Kerja Sama (PKS) yang bertujuan untuk mendukung terciptanya efisiensi dan kelancaran operasional bisnis kartu kredit PT. Bank X (Persero), Tbk.

#### e. *Card Business Alliance (CBA)*

Departemen ini mengkoordinasikan dan melaksanakan strategi pendalaman Alliansi dengan business unit lain, perusahaan potensial serta *value chain* untuk meningkatkan jumlah pemegang kartu baik *Consumer Card*, *Commercial Card* maupun *Corporate Card* dan membuka peluang kerjasama yang bertujuan untuk menambah jumlah pemegang kartu kredit dan meningkatkan portofolio kredit.

##### 1) *Retail Alliance*

Melaksanakan kegiatan strategi pemasaran kartu kredit melalui kerjasama aliansi strategis dengan Kanwil, Area dan Cabang untuk memastikan pencapaian target.

##### 2) *Financial Institution CoBrand*

Melaksanakan kegiatan strategi pemasaran kartu kredit *cobrand* dengan perusahaan finansial maupun *usage* program.

##### 3) *Non Financial Institution CoBrand*

Melaksanakan kegiatan strategi pemasaran kartu kredit *cobrand* dengan perusahaan *non finansial* maupun *usage* program.

##### 4) *Subsidiary Alliance*

Melaksanakan kegiatan strategi pemasaran kartu kredit PT. Bank X (Persero), Tbk maupun *usage* program melalui aliansi dengan perusahaan anak PT. Bank X (Persero), Tbk.

## **I.5 Kegiatan Usaha**

Berdasarkan Anggaran Dasar pasal 3 ayat (1), PT. Bank X (Persero), Tbk menetapkan maksud dan tujuan perusahaan adalah untuk melakukan usaha di



bidang perbankan sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundangan. Sesuai dengan isi Anggaran Dasar terakhir tersebut, saat ini PT. Bank X (Persero), Tbk menjalankan berbagai kegiatan usaha, meliputi:

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa, giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
- b. Memberikan kredit
- c. Menerbitkan surat pengakuan utang
- d. Membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri

Maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya:

- 1) Surat-surat wesel termasuk wesel yang diakseptasi oleh bank yang masa berlakunya tidak lebih lama daripada kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
  - 2) Surat pengakuan hutang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
  - 3) Kertas perbendaharaan Negara dan surat jaminan pemerintah
  - 4) Sertifikat Bank Indonesia (SBI).
  - 5) Obligasi
  - 6) Surat dagang berjangka waktu sesuai dengan peraturan perundangan.
  - 7) Surat berharga lain yang berjangka waktu sesuai dengan peraturan perundangan.
- e. Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah.
  - f. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lainnya.
  - g. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga.
  - h. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga.
  - i. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontak.

- j. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat dibursa efek.
- k. Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat.
- l. Menyediakan pembiayaan dan/atau melakukan kegiatan lain berdasarkan prinsip syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh yang berwenang.
- m. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundangan.

Selain itu PT. Bank X (Persero), Tbk dapat pula melakukan:

- a. Kegiatan dalam valuta asing dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh yang berwenang.
- b. Kegiatan penyertaan modal pada bank atau perusahaan lain dibidang keuangan, seperti sewa guna usaha, modal ventura, perusahaan efek, asuransi, serta lembaga kliring penyelesaian dan penyimpanan, dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh yang berwenang.
- c. Kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan kredit atau kegagalan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, dengan syarat harus menarik kembali penyertaannya, dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh yang berwenang.
- d. Bertindak sebagai pendiri dana pensiun sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan dana pensiun.
- e. Membeli agunan, baik semua maupun sebagian, melalui pelelangan atau dengan cara lain dalam hal debitur tidak memenuhi kewajibannya kepada PT. Bank X (Persero), Tbk dengan ketentuan agunan yang dibeli tersebut wajib dicairkan secepatnya.

## **I.6 Tujuan**

Secara lebih rinci tujuan praktik kerja lapangan adalah sebagai berikut:

### **a. Tujuan Umum**

Tujuan melakukan kegiatan praktik kerja lapangan untuk mengetahui mekanisme kerja pemberian kredit di PT. Bank X (Persero), Tbk

Kantor Cabang Jati Padang Pasar Minggu yang dipimpin oleh kepala cabang sebagai penanggung jawab dalam menjalankan mekanisme kerja di bank tersebut, adapun bagian-bagian yang membantu mekanisme kerja di Bank X (Persero), Tbk.

#### 1) Kepala Cabang

Tugas dan wewenang dari Kepala Cabang:

- a) Mengarahkan, mengkoordinasi dan mengawasi tugas-tugas bawahannya.
- b) Mengawasi jalanya operasional di unit pelayanan yang menjadi tanggung jawab bawahannya.
- c) Melakukan fungsi manajemen personalia seperti pendelegasian wewenang, penilaian karyawan, dan pengendalian lingkungan kerja.

#### 2) *Customer Service (CS)*

Merupakan pegawai yang profesional di bidang pelayanan dan ditunjukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah, dengan cara memenuhi harapan dan kebutuhan. Adapun tugas dan tanggung jawab dari *customer service* adalah sebagai berikut:

- a) Memberikan informasi kepada nasabah atau calon nasabah mengenai produk PT. Bank X (Persero), Tbk guna menunjang pemasaran produk.
- b) Memberikan informasi saldo pinjaman maupun pinjaman bagi nasabah yang memerlukan dana, memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.
- c) Melayani permintaan salinan rekening koran bagian nasabah yang memerlukan (di luar pengiriman secara rutin setiap awal bulan) guna memberikan pelayanan yang memuaskan.
- d) Membantu nasabah yang memerlukan pengisian aplikasi dana maupun jasa guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.

- e) Menerima dan mencatat keluhan-keluhan nasabah untuk diteruskan kepada pejabat yang berwenang guna memberikan pelayanan yang memuaskan.

### 3) Teller

Merupakan pegawai PT. Bank X (Persero), Tbk yang berwenang mengelola kas dan berfungsi sebagai *Deskman*, dan juga sebagai kasir. Adapun tugas dan tanggung jawab dari teller PT. Bank X (Persero), Tbk:

- a) Memastikan membayar uang kepada nasabah yang berhak untuk menghindari kesalahan yang dapat merugikan.
- b) Meneliti kesalahan bukti kas yang diterima guna memastikan keamanan transaksi.

### b. Tujuan Khusus

Tujuan khusus melakukan praktik kerja lapangan di PT Bank X (Persero), Tbk adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui dan memahami syarat dan ketentuan umum kredit serbaguna mikro pada PT. Bank X (Persero), Tbk.
- 2) Untuk mengetahui dan memahami kriteria debitur kredit serbaguna mikro pada PT. Bank X (Persero), Tbk.
- 3) Untuk mengetahui dan memahami proses pemberian kredit serbaguna mikro pada PT. Bank X (Persero), Tbk.

### c. Tujuan khusus

Tujuan penulis melakukan praktek kerja lapangan di PT. Bank X (Persero), Tbk adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui prosedur pemberian pinjaman kartu kredit pada PT. Bank X (Persero), Tbk.
- 2) Untuk mengetahui program pemasaran kartu kredit pada PT. Bank X (Persero), Tbk

### **I.7 Manfaat**

Manfaat yang diperoleh dari praktek kerja lapangan adalah:

- a. Menambah pengetahuan dan memperoleh gambaran praktek langsung dalam prosedur pemberian pinjaman kartu kredit
- b. Mengetahui dan memahami program pemasaran yang diterapkan oleh PT. Bank X (Persero), Tbk.

