

**MANAJEMEN RISIKO KARTU KREDIT PADA LINGKUP KERJA
PT BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR WILAYAH
YOGYAKARTA**

LAPORAN MAGANG



Disusun Oleh:

Nama : Ahmad Faqih Imaduddin
Nomor Mahasiswa : 17311346
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Keuangan

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2021

**MANAJEMEN RISIKO KARTU KREDIT PADA LINGKUP
KERJAPT BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR WILAYAH
YOGYAKARTA
LAPORAN MAGANG**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar
sarjana strata-1 di Program Studi Manajemen,
Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia



Disusun Oleh:

Nama : Ahmad Faqih Imaduddin
Nomor Mahasiswa : 17311346
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Keuangan

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

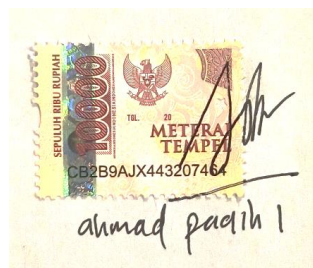
2021

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 30 Oktober 2021

Penulis,



Ahmad Faqih Imaduddin

**MANAJEMEN RISIKO KARTU KREDIT PADA LINGKUP KERJAPT
BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR WILAYAH YOGYAKARTA**

Nama : Ahmad Faqih Imaduddin
Nomor Mahasiswa : 17311346
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Keuangan

Yogyakarta, 30 Oktober 2021

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



*untuk
revisi
15/11/2021*

ABDUL MOIN, SE., MBA., M.Res, Ph.D.

NIK 933110102

a.moin@uii.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR BERJUDUL

**MANAJEMEN RESIKO KARTU KREDIT PADA LINGKUP KERJA
BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR WILAYAH YOGYAKARTA**

Disusun Oleh : **AHMAD FAQIH IMADUDDIN**

Nomor Mahasiswa : **17311346**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari, tanggal: Selasa, 14 Desember 2021

Penguji/ Pembimbing Tugas Akhir : Abdul Moin,,S.E., M.B.A., Ph.D., CQRM.

Penguji : Abdur Rafik,,S.E., M.Sc.

Mengetahui

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Prof. Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

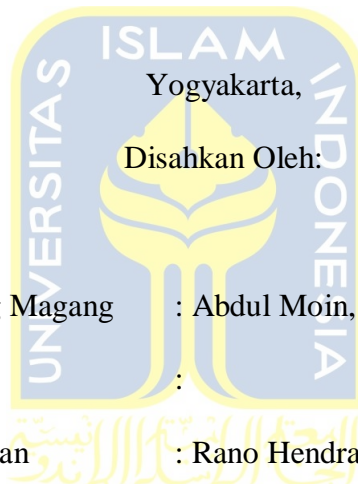
Telah dipertahankan/diujikan dan disahkan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia

Nama : Ahmad Faqih Imaduddin

Nomor Mahasiswa : 17311346

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Keuangan



Disahkan Oleh:

Penguji/Pembimbing Magang : Abdul Moin, SE, MBA, M.Res. Ph.D.,

Penguji 1 :

Pembimbing Lapangan : Rano Hendranata

Mengetahui,

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

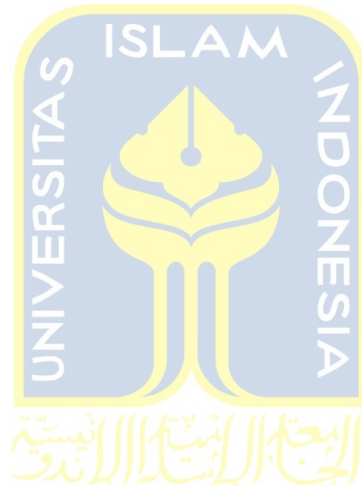
Universitas Islam Indonesia

(Prof. Jaka Sriyana, SE, M.Si., Ph.D)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen risiko yang diterapkan dalam permohonan kartu kredit dan analisa kinerja kartu kredit pada lingkup kerja PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah permohonan kartu kredit di lingkup PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta periode Juni – Agustus 2021. Penulisan laporan ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode studi kasus. Hasil yang didapatkan adalah pihak yang diteliti menerapkan beberapa manajemen risiko untuk meminimalisir kemungkinan kerugian yang akan terjadi di masa depan, beberapa unit di lingkup kerja tercatat memberikan kinerja yang baik dan kurang baik.

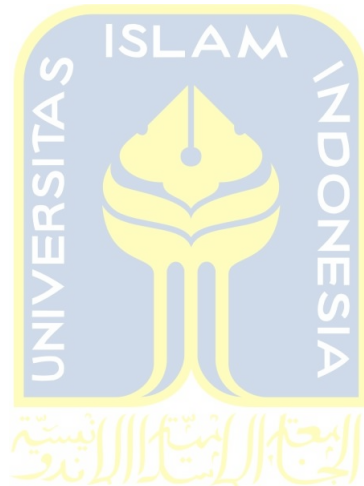
Kata Kunci: Manajemen Risiko, Analisis Kinerja, Perbankan, *Moral hazard*



ABSTRACT

This study aims to determine risk management and to analyze credit card applications within the scope of the work PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta. The sample used in this study is a credit card application from the regional office of PT Bank Rakyat Indonesia Yogyakarta for the period June – August 2021. This report takes a qualitative approach and uses a case study method. The results find that the parties under investigation have applied some risk management to minimize the potential for future losses, and multiple units within the scope of work have recorded good and bad performance.

Keywords: Risk Management, Performance Analysis, Banking, Moral hazard



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat, rahmat, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini dengan judul **“Manajemen Risiko Kartu Kredit Pada Lingkup Kerja PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta”**. Adapun maksud dari penyusunan laporan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia..

Laporan magang ini berisi kegiatan pengamatan, penelitian, dan praktek kerja pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta, tepatnya pada bagian RTC atau kartu kredit, brimo, QRIS, BRIZZI. Pengambilan data dilakukan dengan observasi, wawancara dengan pihak yang terlibat langsung dalam divisi *Retail Payment and Card*..

Pada penulisan laporan ini, penulis menyadari bahwa penulis tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, kritik dan saran dari berbagai pihak. Dengan penuh rasa syukur dan bahagia, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Jaka Sriyana, SE. M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang telah mengesahkan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
2. Abdul Moin, SE., MBA., PH.D., CQRM.,selaku Dosen Pembimbing

Magang yang telah memberikan bimbingan, masukan, nasihat, dan motivasi sehingga penulisan tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

3. Segenap Dosen dan Staff Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang telah membantu selama masa perkuliahan
4. Pak Rano Hendranata, mbak Endah, mbak Elsa, mbak Zakiya, mbak Anita, bu Nindia, mas Aziz, mas Anggriawan, mas Arif, pak Slamet (pak WO), mas Wahid selaku selaku kepala bagian, supervisor dan pekerja yang membina, membimbing, dan memberikan motivasi serta dukungan dalam kegiatan magang
5. Soesilo Wibowo, Kun Karimah, Untung Dwi Siswandi, Taslimah Qamariyah Sai'eda, Suyati selaku orang tua dan nenel penulis yang selalu memberikan dukungan, do'a, fasilitas, kasih sayang, nasihat dan semangat sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
6. Kontrakan Tayo (Ade, Hilal, Nadhif, Iqbal, Hafid) selaku teman seperjuangan selama perkuliahan dalam satu atap yang selalu menemani, menghibur dan mengisi satu sama lain untuk memberikan nasihat.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan.

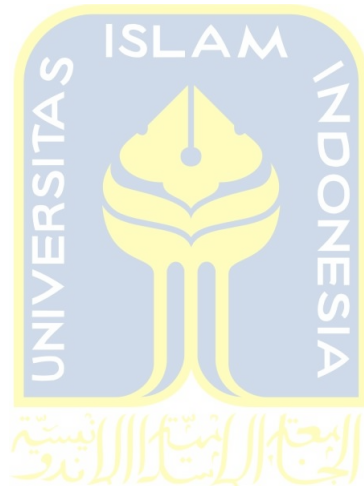
DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan Skripsi.....	I
Halaman Judul Skripsi	II
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	III
Halaman Pengesahan Skripsi	IV
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....	VI
Abstrak	VII
Kata Pengantar.....	IX
Daftar Isi.....	XI
Daftar Tabel.....	XIII
Daftar Lampiran.....	XIV
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Profil Bank Rakyat Indonesia Tbk.	1
1.2 Latar Belakang Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Magang.....	8
1.5 Manfaat Magang.....	9
1.6 Waktu dan Lokasi Magang	10
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Bank.....	12
2.1.1 Kegiatan yang dilakukan Bank.....	13
2.1.1 Fungsi Bank.....	14
2.1.2 Peran Lembaga Keuangan Perbankan dalam Proses Intermediasi ..	15
2.2 Pengertian Kartu Kredit	16
2.2.1 Pihak yang Terlibat Dalam Mekanisme Pembuatan Kartu Kredit ..	16
2.2.2 Hukum yang Mengatur Kartu Kredit.....	17
2.2.3 Syarat Memiliki Kartu Kredit Menurut Bank Inodnesia	18
2.3 Pengertian Diagram Alir	18
2.4 Pengertian Manajemen Risiko Keuangan	21
2.4.1 Manajemen Risiko Perbankan.....	22
2.4.2 Risiko Kredit	24
2.5 Pengertian Moral Hazard Dalam Dunia Perbankan.....	25

2.6	Pengertian Kinerja	27
2.6.1	Manfaat Penilaian Kinerja.....	28
BAB III METADOLOGI PENELITIAN		
3.1	Pendekatan Penelitian	29
3.2	Teknik Pengumpulan Data	30
3.3	Unit Analisi	30
BAB IV HASIL LAPORAN MAGANG		
4.1	Unit Kerja Bagian Retail Payment and Card (RTC)	31
4.1.1	Lingkup Kerja Kantor Wilayah Bank Rakyat Indonesia Yogyakarta bagian Retail Payment and Card	32
4.2	Jenis-jenis Kartu Kredit yang Dimilik Bank Rakyat Indonesia	33
4.3	Proses dan Alur Permohonan Kartu Kredit PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta	35
4.3.1	Syarat Mengajukan Kartu Kredit.....	35
4.3.2	Dokumen - dokumen dalam Permohonan Kartu Kredit Bank Rakyat Indonesia	37
4.3.3	Alur Permohonan Kartu Kredit	39
4.3.4	Proses Pembuatan Kartu Kredit	40
4.4	Status Permohonan Kartu Kredit Bank Rakyat Indonesia	44
4.4.1	Status Permohonan Kartu Kredit Bank Rakyat Indonesia periode Juni – Agustus 2021	47
4.4.2	Permohonan Kartu Kredit di Lingkup Kerja Bank Rakyat Indonesia periode Juni – Agustus 2021	49
4.5	Manajemen Risiko pada produk kartu kredit PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta	53
BAB V KESIMPULAN		
5.1	Kesimpulan.....	56
5.2	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA		61
LAMPIRAN		64

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Data Permohonan Masuk Periode Juni - Agustus 2021	48
Tabel 2. Tabel Status Data Masuk Periode Juni - Agustus 2021	48
Tabel 3. Analisa Permohonan Kartu Kredit di Lingkup Kerja PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta Periode Juni - Agustus 2021.....	50
Tabel 4. Analisis Berkas Permohonan dikembalikan (<i>Return</i>) Periode Juni - Agustus 2021	51
Tabel 5. Analisa Berkas dari Cabang yang dikembalikan (<i>Return</i>).....	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Permohonan Kartu Kredit	39
Gambar 2. Diagram Alir Input Data Kartu Kredit (1)	40
Gambar 3. Diagram Alir Input Data Kartu Kredit (2)	41
Gambar 4. <i>Data Entry</i>	64
Gambar 5. <i>Data Entry Applicant Reviewer</i>	64
Gambar 7. <i>Initial Data Entry</i>	64
Gambar 6. <i>Data Entry Pekerjaan</i>	64



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Profil Bank Rakyat Indonesia Tbk.

PT. Bank Rakyat Indonesia adalah bank yang berstatus milik negara dan diawasi oleh Bank Indonesia. Lembaga ini didirikan oleh Raden Aria Wiriarmaja di Purwokerto pada tahun 1895 dengan tujuan untuk mengelola dan menyalurkan dana kas masjid kepada masyarakat. Berdirinya Bank Rakyat Indonesia di Purwokerto pada tahun 1895 merupakan hasil dari perjuangan Raden Aria Wiriarmaja, berdirinya Bank Rakyat Indonesia membuat negara Indonesia memiliki lembaga yang mengelola dana kas masjid guna disalurkan kepada masyarakat melalui skema yang sangat sederhana. Tidak seperti nama yang sekarang, pada tahun 1895 bank ini mempunyai nama yaitu *De Poerwokertosche Hulpen Spaarbank der Indlandsche Hoofden*. Tahun 1946 lembaga ini resmi menjadi bank pertama yang dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia.

Tahun 1992, Undang-Undang Perbankan No.7 tahun 1992 menyatakan bahwa Bank Rakyat Indonesia berubah status hukumnya menjadi perseroan terbatas (PT) dengan 100% sahamnya masih menjadi milik pemerintah dan pada tahun 2003, secara resmi lembaga ini berganti nama menjadi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk setelah menjual 30% sahamnya kepada masyarakat

Pada tanggal 9 Juni 2016 Bank Rakyat Indonesia meluncurkan satelit pertama kali dan berhasil menjadi bank pemilik satelit pertama di dunia yang diberi nama BRIsat.

- **Visi, Misi & Nilai**

Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia ialah untuk mencapai suatu idealisme dengan cara mengingatkan manajemen serta karyawan bahwa mereka bekerja sama untuk tujuan-tujuan yang sama. (<https://bri.co.id/en/info-perusahaan>)

Visi

“Menjadi bank komersial terkemuka yang mengutamakan kepuasan nasabah ”.

Misi

- 1 Melakukan aktifitas perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha Mikro, Kecil dan Menengah guna menunjang peningkatan ekonomi masyarakat
- 2 Melayani nasabah dengan prima melalui lingkungan kerja yang tersebar luas didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan menerapkan manajemen risiko yang tepat dan praktik *good corporate governance*
- 3 Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*)

Untuk mencapai misi tersebut BRI memiliki beberapa segmen unit bisnis, yaitu:

- **Bisnis Menengah, Kecil dan Mikro**

Segmen ini merupakan kekuatan inti dari Bank Rakyat Indonesia untuk melayani kredit, di semua sektor ekonomi. Adanya program kerja ini, maka Bank

Rakyat Indonesia turut serta dalam mendukung pemerintah dalam membangun dan meningkatkan perokonomian bangsa.

- **Bisnis Konsumer**

Bank Rakyat Indonesia menciptakan beberapa produk konsumer yang menarik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Contohnya adalah Kredit Multi Guna, giro, deposito, e-banking, BRI Prioritas, produk tabungan, Kartu Kredit, maupun KPR, KKB.

- **Bisnis Korporasi**

Bisnis Komersial bertujuan untuk menciptakan *trickle down effect* serta mendukung pertumbuhan ekonomi nasional.

- **Bisnis Kelembagaan dan BUMN**

Bank Rakyat Indonesia turut serta dalam memajukan pembangunan ekonomi nasional, dengan memberikan jasa pinjaman untuk perusahaan BUMN yang potensial.

- **Bisnis Internasional dan Treasury**

Memanfaatkan peluang bisnis kegiatan ekspor-impor dan *remittance* (*Remittance*) adalah transfer atau pengiriman uang dalam bentuk valuta asing baik penerimaan (*incoming*) maupun pengiriman (*out going*) dari dan ke luar negeri maupun dalam negeri). Keunggulan yang dimiliki Bank Rakyat Indonesia adalah menjalin kerjasama dengan bank koresponden di luar negeri, mendirikan dua kantor

Bank Rakyat Indonesia di *New York* dan *Cayman Island* serta kantor perwakilan Bank Rakyat Indonesia di *Hong Kong*. Peran penting treasury terkait dengan optimalisasi pendapatan bunga, stabilitas posisi likuiditas dan komposisi yang optimal antara liabilitas dan aset.

- **Produk-Produk Bank Rakyat Indonesia**

Bank Rakyat Indonesia memiliki beberapa produk dan layanan bagi nasabah, diantaranya:

- **Produk Simpanan**

- | | |
|---------------------------|-------------------------------|
| a. Britama Rupiah. | j. DPLK BRI. |
| b. Britama Valas. | k. TabunganKu. |
| c. Simpedes TKI. | l. GiroBRI Rupiah. |
| d. Deposit On Call (DOC). | m. SimPel (Simpanan Pelajar). |
| e. Britama Bisnis. | n. Simpedes. |
| f. Britamaa Rencana. | o. Simpedes Kredit Pangan. |
| g. BRI Junior. | p. Deposito BRI Rupiah. |
| h. Tabungan Haji. | q. Deposito BRI Valas. |
| i. Junio Rencana. | r. GiroBRI Vala |

- **Kredit Mikro**

Adapun di sektor kredit mikro produknya adalah Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro dan Kupedes.

- **Kredit Ritel Komersial**

- | | |
|--------------------------|-----------------------------|
| a. Kredit Waralaba | e. KMK Ekspor |
| b. Kredit Investasi (KI) | f. Kredit Modal Kerja (KMK) |
| c. KMK Konstruksi BO-I | g. KMK Konstruksi |
| d. Kredit Agunan Kas | h. Kredit SPBU |

- **Kredit Konsumer**

Kerja sama dengan instansi maupun perusahaan-perusahaan

- | | |
|-----------------------------------|----------------------------|
| a. KKB Kerjasama | g. Kredit Pegawai |
| b. KPR Individu | h. KKB Langsung |
| c. Kartu Kredit | i. Briguna Karya |
| d. Kredit Kendaraan Bermotor | j. Kartu Kredit Visa |
| e. KPRS | k. Kartu Kredit Mastercard |
| f. Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) | l. Briguna Purna |

- **Jasa Bisnis**

- | | |
|-----------------|-----------------|
| a. Bank Kriling | b. Bank Garansi |
|-----------------|-----------------|

- **Jasa Keuangan**

- | | |
|-----------------------|--------------------------------------|
| a. Penerimaan Setoran | c. Bill Payment |
| b. Transaksi Online | d. (Lalu Lintas Giro) dan RTGS (Real |

Time Gross
Settlement)

e. Transfer LGG

1.2 Latar Belakang Masalah

Semakin berkembangnya teknologi dan zaman, berkembang pula jenis-jenis transaksi yang bisa masyarakat lakukan untuk mendapatkan barang yang dibutuhkan. Kini Masyarakat memilih untuk melakukan sistem pembayaran yang mudah dilakukan, membuat uang kertas menjadi tidak efektif lagi digunakan sebagai alat transaksi terutama transaksi dengan nominal dan jumlah yang besar. Risiko yang ada pada saat transaksi secara tunai dengan nominal yang besar tentunya sangatlah besar terutama dengan masalah keamanan, kehilangan, pemalsuan dan lain sebagainya .

Terlebih pada tahun 2019 Indonesia terserang wabah corona yang hingga tahun 2021 ini belum bisa terselesaikan dengan baik. Wabah virus *covid-19* menyebar melalui berbagai macam media salah satunya adala melalui alat transaksi kita sehari hari yaitu uang baik kertas maupun logam. Kedua hal tersebut menjadi salah satu media penyebaran virus *covid-19*, karena uang adalah salah satu benda yang sering disentuh dan berpindah dari satu tangan ke tangan lain.

Oleh sebab itu, beberapa bulan yang lalu pemerintah menghimbau masyarakat untuk melakukan transaksi pembelian dengan tidak melibatkan banyak kontak langsung antara pembeli dan penjual. Banyak dari jasa jasa keuangan dalam situasi pandemi ini berlomba lomba menciptakan jenis transaksi dengan menggunakan non tunai atau dapat kita sebut *cashless*. Kartu kredit merupakan salah satu produk dari perbankan atau jasa keuangan lain, yang memudahkan

pemilik dan penjual dalam bertransaksi tanpa adanya risiko-risiko yang dapat terjadi jika menggunakan sistem transaksi tunai, baik dalam nominal besar maupun nominal kecil.

Oleh sebab itu perusahaan jasa keuangan, terutama perbankan memberikan solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan menciptakan produk bernama “Kartu Kredit / *Credit Card*) yang dapat dijadikan sebagai alat pengganti uang tunai. Sehingga dengan menggunakan alat tersebut transaksi dapat dijalankan dengan praktis, aman, dan efektif. Adapun dari pihak bank sebagai penyedia jasa kartu kredit tentu mempertimbangkan banyak hal untuk memberikan pinjaman kartu kredit kepada nasabahnya, hal ini tentu dilakukan untuk menjaga arus kas maupun aset bank. Setiap bank harus menggunakan sistem manajemen risiko yang efektif dan efisien untuk menghindari resiko-risiko yang ditimbulkan dalam jasa pemberian kartu kredit pada nasabahnya. Banyak sekali kasus yang terjadi dan menimpa bank, terutama kasus nasabah yang tidak membayar tagihan kartu kreditnya ataupun memberikan data palsu pada saat permohonan kartu kredit , maka dari itu pihak bank harus membuat sistem manajemen risiko guna menghindari hal-hal tersebut.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diambil oleh penulis melihat dari latar belakang diatas, maka penulis memutuskan untuk menjadikan rumusan masalah sebagai berikut:

- 1 Bagaimana proses alur kerja dalam permohonan kartu kredit? siapa saja yang terlibat dalam proses ini? apa saja syarat syarat yang harus dipenuhi oleh orang yang ingin mengajukan kartu kredit?
- 2 Bagaimana Bank Rakyat Indonesia memproses atau menindaklanjuti permohonan kartu kredit oleh nasabah baik itu pekerja, nasabah, dan *non-nasabah* serta aspek apa saja yang harus diperhatikan oleh verifikator dalam memberikan *approval* dan batasnominial kartu kredit?
- 3 Bagaimana Bank Rakyat Indonesia menerapkan sistem manajemen risiko pada permohonan kartu kredit?
- 4 Bagaimana Bank Rakyat Indonesia khususnya divisi RTC (*retail payment and card*) dalam mengelola berkas (aplikasi) permohonan yang tidak lolos oleh verifikator?
- 5 Berapa perbandingan antara berkas permohonan masuk dengan berkas diterima dan pemohon dapat memiliki kartu kredit?
- 6 Apa masalah yang sering terjadi pada saat mengajukan kartu kredit?

1.4 Tujuan Magang

Merujuk pada kurikulum yang berlaku di Jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia, mahasiswa yang ingin menyelesaikan tugas akhir magang diwajibkan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan/penelitian dengan melakukan observasi

terhadap suatu fakta yang terjadi di lapangan. Adapun tujuan dalam pelaksanaan magang ini diantaranya adalah untuk mencapai beberapa hal, antara lain:

1. Untuk mengetahui proses alur kerja dalam permohonan kartu kredit, mengetahui pihak yang terlibat dalam proses ini, mengetahui syarat syarat untuk mengajukan kartu kredit?
2. Untuk mengetahui cara bank dalam memverifikasi proses pengajuan kartu kredit
3. Untuk Mengetahui sistem manajemen resiko yang diterapkan bank dalam proses penerbitan kartu kredit
4. Melihat proses bank dalam mengelola berkas (aplikasi) permohonan yang tidak lolos oleh verifikator
5. Untuk mengetahui perbandingan antara berkas permohonan masuk dengan berkas diterima
6. Untuk mengamati masalah yang sering terjadi pada saat mengajukan kartu kredit

1.5 Manfaat Magang

Kegiatan magang ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa dalam mencapai tujuan magang, memberi kesempatan mahasiswa dalam mengenal dunia kerja khususnya di bidang keuangan (perbankan). Manfaat lain yang dapat di dapatkan, antara lain:

- 1 Menambah wawasan mahasiswa serta menambah ilmu pengetahuan yang selama ini tidak didapatkan melalui pembelajaran teoritis di kampus.
- 2 Mendapatkan pengalaman kerja untuk mempersiapkan diri terjun di lingkungan kerja.
- 3 Mahasiswa dapat mengetahui suasana kerja yang berlaku di tempat pelaksanaan.
- 4 Mahasiswa dapat mengasah kemampuan dalam bekerja.
- 5 Mahasiswa mampu memberikan penilaian terhadap Bank Rakyat Indonesia dalam menangani kartu kredit, serta memberikan solusi atas kendala yang terjadi selama periode magang dengan dasar ilmu yang telah didapatkan di bangku perkuliahan.

1.6 Waktu dan Lokasi Magang

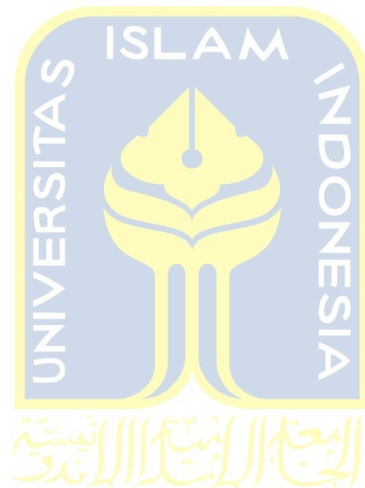
Magang dilaksanakan dari 1 Juni 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021 dan dijadwalkan 5 hari dalam seminggu, jam kerja yang diberlakukan adalah pukul 07:30-16.30, untuk kondisi PPKM yang diberlakukan oleh pemerintah Yogyakarta maka selama 2 minggu selama pppm jam kerja berubah menjadi pukul 07.30-15.30.

Nama Perusahaan : Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta

Nomer Telepon : 0274-520270

Email : Callbri@bri.co.id

Alamat : Jl. Cik Ditiro No. 3 Yogyakarta, Terban, Gondokusuman,
Daerah Istimewa Yogyakarta, 55223



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Bank

Frederic S Miskhin (2007) menyebutkan bahwa bank adalah “ lembaga keuangan yang menerima simpanan dan memberikan pinjaman”. Secara terminologi, bank adalah perusahaan seperti bank umum, perkumpulan simpan pinjam, bank simpan pinjam, dan koperasi simpan pinjam. Bank merupakan lembaga perantara keuangan dimana rata-rata masyarakat sering berinteraksi. Bank adalah lembaga keuangan terbesar seperti asuransi, perusahaan pembiayaan, dana pensiun, reksa dana, dan bank investasi.” .

Kansil (2008) menyatakan bahwa bank adalah semua badan usaha yang bertujuan untuk menyediakan jasa-jasa yang berkaitan dengan permintaan atau penawaran akan kredit.

Dalam Peraturan perundang – undangan No.10 tahun 1998 tentang perubahan atas undang undang nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan menelaskan bahwa perbankan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara, dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Atau dapat dikatakan bahwa “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

2.1.1 Kegiatan yang dilakukan Bank

Menurut Undang undang Perbankan yang tertuang dalam *Booklet* Perbankan Indonesia (BPI) edisi tahun 2020 yang dapat diakses pada situs ojk.go.id, menjelaskan bahwa kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank meliputi

1. menghimpun dana dari masyarakat
2. melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya
3. membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya
4. memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah
5. melakukan 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 berlaku; bertindak sebagai pendiri dana pensiun dan pengurus dana pensiun sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundangundangan dana pensiun yang berlaku; dan
6. melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit, dan kegiatan wali amanat
7. menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek, atau sarana lainnya
8. menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga;

9. menyediakan tempat untuk menyimpan surat berharga dan barang
10. melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak
11. menerbitkan surat pengakuan hutang
12. menyediakan pembiayaan dan/atau melakukan kegiatan lain berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang berlaku
13. melakukan kegiatan lain yang tidak bertentangan dengan UU tentang Perbankan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku
14. melakukan kegiatan dalam valuta asing dengan memenuhi ketentuan yang berlaku
15. memberikan kredit
16. melakukan kegiatan usaha bank berupa penitipan dengan pengelolaan/trust.

2.1.1 Fungsi Bank

Secara umum fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediary*. Bank dapat berfungsi sebagai:

1. *Agent of trust*

Sebagai pondasi pokok dalam menjalankan usahanya bank haruslah memiliki kepercayaan (*trust*) dari masyarakat, baik dalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran dana kepada nasabahnya. Nasabah akan menitipkan dananya kepada bank jika ada unsur kepercayaan, bahwa bank menjamin simpanan uang nasabah dan tidak disalahgunakan untuk kegiatan yang dapat menimbulkan kerugian bagi kedua belah pihak.

Sedangkan dari sudut pandang perbankan sebagai penyalur dana maka pihak bank akan menyalurkan dananya kepada nasabah yang mereka percaya, hal ini dengan melihat dan menganalisa lingkungan nasabah yang akan diberi pinjaman. Nasabah tersebut haruslah mampu meyakinkan bank dan membuat bank percaya, kalau mereka tidak akan menyalahgunakan pinjamannya, mengelola dana pinjaman dengan baik, mampu membayar pada saat jatuh tempo, dan mempunyai niat dalam mengembalikan pinjaman dan juga kewajiban lainnya saat tanggal jatuh tempo.

2. *Agent of development*

Aktifitas penghimpunan dan penyaluran dana, diperlukan untuk mendukung kelancaran aktifitas perekonomian di sektor riil. Adanya penyaluran dana kepada masyarakat untuk melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa.

3. *Agent of service*

Memberikan jasa perbankan maupun fasilitas-fasilitas keuangan kepada masyarakat untuk kemajuan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum.

2.1.2 Peran Lembaga Keuangan Perbankan dalam Proses Intermediasi

Perbankan adalah bisnis yang memiliki banyak tingkatan risiko. Bank sebagai Lembaga keuangan sering disebut lembaga intermediasi keuangan (*financual intermediary*) karena fungsi pokoknya melakukan intermediasi dimana intermediasi ini adalah proses penyaluran dana dari unit *surplus* (penabung) kepada unit *defisit* (peminjam) yang terdiri dari sektor usaha, pemerintah dan

individu/rumah tangga. Dengan kata lain, intermediasi keuangan merupakan kegiatan pengalihan dana dari penabung (*lenders*) kepada peminjam (*borrowers*).

2.2 Pengertian Kartu Kredit

Dikutip dan diterjemahkan dari (Celil & Nuri, (2014)) “Kartu kredit adalah kartu pembayaran yang dikeluarkan untuk pengguna sebagai sistem pembayaran. Ini memungkinkan pemegang kartu untuk membayar barang dan jasa berdasarkan janji pemegang untuk membayarnya. Penerbit kartu membuat akun bergulir dan memberikan jalur kredit kepada konsumen (atau pengguna) dari mana pengguna dapat meminjam uang untuk pembayaran ke pedagang atau sebagai uang muka kepada pengguna”.

Menurut peraturan BI No 14-2-PBI-2012 menjelaskan bahwa “Kartu Kredit adalah alat pembayaran dengan kartu yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian dan/atau untuk melakukan penarikan tunai, 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.

2.2.1 Pihak Yang Terlibat Dalam Mekanisme Pembuatan Kartu Kredit

1. Bank atau perusahaan pembiayaan baik sebagai penerbit dan pembayar Issuer Bank

2. Pedagang *Merchant* sebagai tempat perbelanjaan yang telah mengikat perjanjian dengan pihak bank.
3. Pemegang kartu adalah nasabah yang namanya tertera dalam kartu dan berhak menggunakannya untuk berbagai keperluan transaksi
4. *Acquirer* adalah lembaga yang mengelola penggunaan kartu kredit terutama dalam penagihan dan pembayaran antara pihak issuer dengan pihak Merchant.

2.2.2 Hukum Yang Mengatur Kartu Kredit

Pada surat edaran yang dikeluarkan oleh Bank Indoensia dengan nomor 11/10/DASP, dijelaskan bahwa:

1. Penerbit Kartu Kredit diwajibkan menerapkan manajemen risiko kredit yaitu:
 - a) Batas minimum usia adalah 21 atau telah kawin;
 - b) Batas minimum penghasilan calon pemegang kartu adalah Rp 3.000.000,00 (tiga juta Rupiah) tiap bulan;
 - c) Batas maksimum adalah sebesar 3 (tiga) kali pendapatan tiap bulan;
 - d) Batas maksimum jumlah Kartu Kredit yang dapat adalah 2 (dua) Penerbit Kartu Kredit;
2. Dalam penerbitan Kartu Kredit, pihak penerbit diwajibkan untuk melakukan:
 - a) pembaruan data kepada Pemegang Kartu Kredit;

- b) penyesuaian plafon kredit dengan mempertimbangkan penghasilan mulai dari Rp 3.000.000,00 sampai dengan Rp 10.000.000,00
 - c) pengakhiran dan/atau penutupan Kartu Kredit bagi Pemegang Kartu Kredit yang memiliki pendapatan di bawah Rp 3.000.000,00 (tiga juta Rupiah).
3. Penerbit Kartu Kredit diwajibkan mengimplementasikan beberapa hal berikut untuk menjaga keamanan transaksi :
- a) PIN dengan angka paling kurang 6 (enam) digit sebagai sarana autentikasi dan verifikasi; dan
 - b) *transaction alert* menggunakan teknologi layanan pesan singkat (*short message service/sms*) atau sarana lainnya berdasarkan pilihan Pemegang Kartu Kredit

2.2.3 Syarat Memiliki Kartu Kredit Menurut Bank Indonesia

1. Usia lebih dari sama dengan 21 tahun atau telah menikah.
2. Penghasilan perbulan paling sedikit adalah Rp3 juta.
3. Pengaturan jumlah kartu kredit dan plafon kredit bagi pemegang kartu dengan penghasilan antara Rp3 juta - Rp10 juta antara lain:
4. Jumlah maksimum jumlah Kartu Kredit yang dapat adalah 2 (dua) Penerbit Kartu Kredit.
5. penyesuaian plafon kredit dengan mempertimbangkan penghasilan mulai dari Rp 3.000.000,00 sampai dengan Rp 10.000.000,00.
6. Tidak ada pengaturan khusus untuk pemegang kartu dengan penghasilan di atas Rp10 juta per bulan..

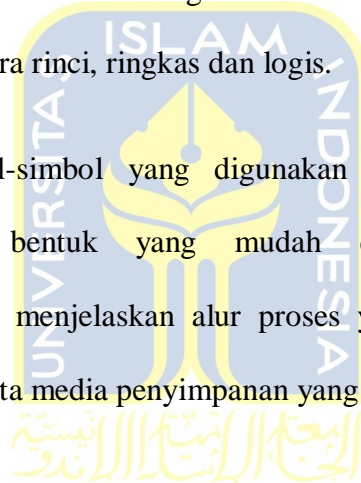
2.3 Pengertian Diagram Alir

Pembuatan diagram alir bertujuan untuk memperlihatkan langkah langkah







dalam suatu proses. (Romney, 2015) menyebutkan bahwa bagan alir adalah teknik analisis yang difungsikan untuk menjelaskan beberapa aspek dari sistem informasi secara jelas, ringkas, dan logis. Bagan alir menggunakan beberapa simbol standar untuk dapat menjelaskan alur, melalui gambar prosedur pemrosesan transaksi yang digunakan perusahaan, dan arus data yang melalui sistem


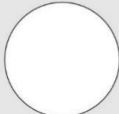


Berdasarkan pernyataan tersebut, maka dapat kita artikan bahwa bagan alir adalah suatu teknik yang berfungsi untuk menjelaskan aspek dari sistem dengan menggunakan simbol, kemudian langkah dan urutan dari berjalannya proses tersebut dijelaskan secara rinci, ringkas dan logis.

Adapun simbol-simbol yang digunakan untuk membuat bagan alir memiliki beberapa bentuk yang mudah dipahami. Simbol tersebut mempresentasikan dan menjelaskan alur proses yang dilaksanakan dan input, output, pemrosesan, serta media penyimpanan yang dipergunakan.



Simbol Simbol yang umum digunakan pada bagan alir adalah sebagai berikut :

NO	SIMBOL	NAMA	PENJELASAN
1		TERMINAL	AWAL DAN AKHIR UNTUK MENGAMBARKAN SUATU SISTEM KERJA
2		KEPUTUSAN	MENGAMBARKAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN
3		DOKUMEN	MENGAMBARKAN KELUARAN DARI SUATU TRANSAKSI DALAM BENTUK DOKUMEN
4		PROSES	MENGAMBARKAN PERUBAHAN DALAM DATA DAN INFORMASI
5		FILE DOKUMEN	MENGAMBARKAN PENGARSIPAN SEMENTARA. HURUF MENGINDIKASIKAN FIE URUTAN PEMESANAN, N=SECARA NUMERIK, A=SECARA ALFABET, D=SECARA TANGGAL
6		ARUS DOKUMEN	UNTUK MENGARAHKAN ARUS PEMROSESAN ATAU DOKUMEN

NO	SIMBOL	NAMA	PENJELASAN
7		KONEKTOR LUAR HALAMAN	MENGHUBUNKAN ARUS PEMROSESAN PADA HALAMAN LAIN
8		KONEKTOR DALAM HALAMAN	MENGHUBUNKAN ARUS PEMROSESAN PADA HALAMAN YANG SAMA
9		PENGETIKAN ONLINE	MEMASUKAN DATA MELALUI PERALATAN ONLINE SEPRTI TERMINAL ATAU PERSONAL COMPUTER
10		DRUM MAGNETIS	INPUT ATAU OUTPUT YANG MENGGUNAKAN DRUM MAGNETIS

2.4 Pengertian Manajemen Risiko Keuangan

Manajemen risiko terdiri dari dua kata berbeda. Manajemen secara umum berarti mengatur, merencanakan, dan merancang. Risiko berarti akibat yang kurang menyenangkan (merugikan dan membahayakan) dari suatu perbuatan atau tindakan. Risiko juga berkaitan dengan hasil aktual/realita yang tidak sesuai dengan harapan. Dalam dunia keuangan manajemen risiko adalah proses identifikasi, analisis, dan penerimaan maupun upaya untuk mengurangi masalah ketidakpastian dalam keputusan investasi.

Risiko adalah kemungkinan kerugian yang sulit diduga atau tidak diinginkan, yaitu ketidakpastian, atau kemungkinan sesuatu yang akan mengakibatkan kerugian jika hal itu terjadi (*Soeisno Djojosoedarso, 2008*)

Berdasarkan jenis kegiatan usaha, risiko mencakup risiko kredit, risiko strategik, , risiko operasional, risiko hukum, risiko kepatuhan, risiko reputasi, risiko pasar dan risiko likuiditas.

1. Risiko kredit akan timbul ketika bank tidak dapat memperoleh kembali pembayaran atau pembayaran bunga dari pinjaman atau investasi yang dilakukan.
2. Risiko pasar adalah risiko yang mungkin dialami bank dari portofolionya karena variabel pasar yang tidak menguntungkan. Variabel pasar adalah suku bunga dan nilai tukar.
3. Risiko likuiditas timbul dari kegagalan bank untuk memenuhi

kewajibannya yang sah..

4. Risiko operasional mengakibatkan kerugian yang tidak terduga karena kurangnya informasi atau sistem pengendalian internal.
5. Risiko hukum adalah risiko bahwa bank akan mengalami kerugian karena persyaratan hukum atau kelemahan hukum atau hukum..
6. Risiko reputasi adalah risiko yang terjadi akibat adanya publikasi negatif yang terkait dengan kegiatan usaha bank atau persepsi negatif terhadap bank.
7. Risiko stratejik timbul dari koordinasi dan implementasi perencanaan bisnis bank yang tidak sesuai, keputusan bisnis yang tidak tepat, atau ketidakmampuan bank untuk merespon perubahan eksternal..
8. Risiko kepatuhan muncul dari ketidakpatauhan terhadap aturan yang berlaku baik aturan internal maupun eksternal.

2.4.1 Manajemen Risiko Perbankan

(Tursoy, Turgut 2018) memaparkan manajemen risiko di perbankan secara teoritis sebagai "pengembangan dan pelaksanaan rencana untuk mengantisipasi risiko kerugian ". Tujuan utama penerapan manajemen risiko pada sektor perbankan adalah untuk mengelola aktiiftas dalam meminimalisir kerugian atau risiko dan untuk melindungi nilai asetnya.

Dalam undang undang republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Pasal 38 Ayat 1 menyebutkan bahwa manajemen risiko adalah serangkaian prosedur dan metodologi yang digunakan oleh perbankan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari kegiatan usaha bank. Manajemen risiko adalah metode, metode, atau ilmu untuk menyelidiki berbagai jenis risiko saat terjadi dan menanganinya dengan tujuan menghindari kerugian.

Hubungan antara risiko dan hasil, tentu saja, berkorelasi negatif secara linier. Semakin tinggi pengembalian yang diharapkan, semakin besar risiko yang harus ditangani. Untuk itu, diperlukan upaya serius untuk membalikkan hubungan tersebut. Dengan kata lain, kegiatan mana yang meningkatkan hasil ketika risiko berkurang.

Dalam penjelasan perbankan tentang peran perbankan dan Lembaga keuangan dalam proses intermediasi, kita dapat melihat bahwa sektor perbankan memainkan peran penting dalam kegiatan ekonomi, tetapi kita harus menyadari bahwa kegiatan ini menimbulkan risiko bagi perantara..

Beberapa fungsi penerapan manajemen risiko pada sebuah perusahaan khususnya perbankan, antara lain:

1. Mendukung pencapaian tujuan.
2. Rencana mengambil risiko yang tinggi, dimungkinkan untuk berpartisipasi dalam kegiatan yang menawarkan peluang yang jauh lebih tinggi. Risiko yang lebih tinggi diambil dengan sikap dan

dukungan untuk resolusi risiko yang tepat.

3. Meminimalisir adanya kesalahan yang mungkin terjadi .
4. Memahami bahwa risiko bisa terjadi pada setiap aktivitas dan level dalam suatu organisasi, maka individu harus menanggung dan mengelola risikonya sendiri sesuai dengan kebijakan dan tanggung jawabnya masing masing.

2.4.2 Risiko Kredit

Valaskova (2014), menjelaskan bahwa risiko kredit adalah risiko kerugian akibat peminjam gagal membayar kembali pinjaman atau gagal memenuhi kewajiban kontrak. Sedangkan manajemen risiko kredit adalah manajemen penjualan kredit. Ini berkaitan dengan pengelolaan syarat pembayaran dalam penjualan yang ditangguhkan. Gavlakova, Kliestik (2014)

Tujuan dari manajemen risiko kredit adalah untuk menemukan tingkat risiko yang dapat diterima yang timbul dari pemberian penjualan kredit. Anda dapat membedakan antara dua jenis manajemen risiko kredit, tergantung pada apakah perusahaan beroperasi di pasar B2B atau di pasar B2C:

1. Manajemen risiko kredit perdagangan adalah pengelolaan penjualan kredit kepada perusahaan. .
2. Manajemen risiko kredit konsumen adalah pengelolaan penjualan kredit kepada nasabah.

Dibawah ini merupakan kegiatan dasar dari manajemen risiko kredit:

1. Sesuaikan syarat pembayaran untuk kelompok pelanggan yang berbeda.
2. Mendefinisikan syarat pembayaran untuk kelompok pelanggan serupa.,
3. Peringkat kredit nasabah
4. Daftar Rekomendasi Ditangguhkan. Ini adalah daftar pelanggan yang pengirimannya terputus setelah pengalaman buruk
5. Sebagai dasar untuk penggunaan manajemen piutang.
6. Kerja sama dengan perusahaan penagih utang untuk menentukan strategi penagihan yang optimal
7. Penentuan jangka waktu pembayaran yang optimal untuk
8. Penetapan klaim,
9. penentuan “piutang”, penentuan piutang.
10. Biaya manajemen.

2.5 Pengertian Moral Hazard Dalam Dunia Perbankan

Ardiansah, Agus (2018) *Moral hazard* merupakan perilaku tidak jujur dalam memberikan informasi kepada pihak lain yang membuat kontrak kerja sama demi memenuhi keinginannya. *Moral hazard* menyebabkan terjadinya kerugian

karena ketidakjujuran seseorang dalam memberikan informasi kepada pihak yang bekerjasama dengannya. Kata *moral hazard* dipergunakan dalam perspektif perbankan untuk melihat pola perilaku pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholder*)

Caprio dan Levine (2007) "bisnis perbankan adalah sektor usaha yang sangat besar potensinya dalam masalah *moral hazard* karena adanya asimetri informasi dalam bisnis ini". Asimetri informasi antara kedua belah pihak menyebabkan potensi timbulnya risiko yang dapat dimiliki oleh perbankan dalam memberikan jasa keuangan pada debitor (peminjam). *Moral hazard* yang dilakukan peminjam umumnya disebabkan oleh tingginya tingkat informasi yang tidak simetris. Bank hanya mengetahui sedikit kecil informasi tentang kemampuan dan kemauan peminjam untuk membayar dibandingkan dengan pengetahuan dari peminjam itu sendiri. Pada tingkat asimetri informasi yang tinggi, bank tidak dapat mendesain kontrak yang dapat mengamankan secara penuh dana yang ditempatkan pada debitor.

Dari segi aturan, proses pemberian pinjaman telah melalui proses analisa dengan cermat, dan pemberian keputusan kepada pinjaman tetap dilakukan oleh komite kredit, bukan oleh orang atau analis kredit tertentu. Namun, setelah menerima pinjaman bank, peminjam dapat mengubah perilakunya dengan memilih kegiatan yang ditentang oleh pihak bank, misalnya, transaksi yang memiliki risiko tinggi.

Kegiatan menerbitkan kredit oleh bank kepada para pengusaha &

masyarakat, selalu mempunyai risiko sangat tinggi. Maka dari itu, dalam rangka menaruh kredit, bank wajib menerapkan peraturan perkreditan yg sehat. Untuk meminimalisir risiko-risiko yang mungkin dialami bank menjadi pemberi kredit, maka bank bisa menggunakan cara *screening* pada data calon pemegang kartu kredit untuk menjadi dasar evaluasi kredit

2.6 Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan hal yang penting dan dianggap dapat dicapai oleh perusahaan atau bagian dari perusahaan. Kinerja mencerminkan kemampuan perusahaan dalam mengelola dan menggunakan sumber daya yang ada dalam proses kerja. Penilaian monyet seharusnya tidak hanya menjadi refleksi, tetapi juga memotivasi perusahaan untuk memenuhi tujuan kinerjanya dan memenuhi standar operasional yang telah ditetapkan sebelumnya.

Untuk mengetahui pecapain yang telah perusahaan raih maka diperlukan penilaian terhadap kinerja dari perusaan dalam kurun waktu yang ditentukan. Widodo, Imam 2011, sebelumnya (Helfert, 1996). Menjelaskan bahwa “Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada jumlah standar seperti biayabiaya masa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya (Ceacilia Srimindarti, 2004).”

Menurut Mardiasmo (2002 : 58) penilaian kinerja adalah bagian dari proses pengendalain manajemen yang adpat digunakan sebagai alat pengendalian

menejemen melalui sistem pengendalian kinerja, dapat dilakukan dengan cara menciptakan mekanisme rewards and punishment. Sistem pemberian penghargaan (*reward*) dan hukuman (*punishment*) digunakan sebagai pendorong dalam pencapaian strategi.

2.6.1 Manfaat Penilaian Kinerja

Manfaat dari penilaian kinerja perusahaan antara lain adalah sebagai berikut (Handoko, 1994):

1. Sebagai landasan yang digunakan dalam menentukan keputusan penggajian.
2. Sebagai landasan yang digunakan dalam memberi umpan balik atas kinerja.
3. Sebagai landasan yang digunakan dalam mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan karyawan.
4. Sebagai landasan yang digunakan dalam pertimbangan untuk keputusan promosi.
5. Sebagai landasan yang digunakan dalam memberikan keputusan pemberhentian.
6. Sebagai landasan yang digunakan dalam memberikan keputusan training dan pengembangan.
7. Sebagai landasan yang digunakan dalam memberikan keputusan penghargaan (*reward*)

BAB III

METADOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif sebagai pendekatan penelitian dalam laporan magang ini. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna di sejumlah individual atau sekelompok orang yang berasal dari permasalahan sosial (Creswell, 2016).

Selama melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode studi kasus (*study case*), dimana penulis melakukan pengamatan secara langsung pada unit penelitian guna mendapatkan hasil yang diinginkan. Menurut Creswell (2016), metode studi kasus merupakan strategi penelitian dimana di dalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu.

Menurut Robert K. Yin, studi kasus merupakan salah satu metode penelitian ilmu-ilmu sosial. Secara umum metode ini merupakan strategi yang lebih cocok apabila pokok pertanyaan atau rumusan masalahnya adalah bagaimana dan mengapa. Metode studi kasus mempunyai beberapa kelebihan dalam memberikan informasi penting terkait hubungan antar variabel, memperoleh wawasan tentang konsep dasar perilaku manusia dan memberikan data hasil temuan yang berguna dalam pembagunan latar permasalahan. Memberikan detail detail data yang spesifik dan unik dibanding dengan metode lain. Studi kasus juga dapat memberikan makna dibalik fenomena dalam kondisi yang apa adanya.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengambilan data dalam kegiatan penelitian kali ini dengan cara sebagai berikut :

1. Observasi dengan cara mengumpulkan data melalui magang sehingga pengamatan dan catatan diarahkan ke objek penelitian.
2. Wawancara dengan mengumpulkan data melalui tanya jawab langsung dengan beberapa pihak yang berada pada lingkup kerja bagian *retail credit and payment*.
3. Studi Pustaka, dimana penulis mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk perkembangan laporan dari buku literatur, artikel serta jurnal yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

3.3 Unit Analisi

Dalam penelitian ini penulis memilih tempat dan durasi penelitian untuk dijadikan unit analisis dalam laporan ini. Untuk durasi penelitian selama 3 (tiga) bulan yang dilaksanakan dari tanggal 1 Juni 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021. Adapun tempat yang dijadikan subyek penelitian adalah Divisi *RTC (Retail Payment and Card)*, PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta yang beralamatkan di Jl. Cik Ditiro No. 3, Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55223

BAB IV

HASIL PELAKSANAAN PROGRAM MAGANG

4.1 Unit Kerja Bagian Retail Payment and Card (RTC)

Sebelum Berganti nama menjadi *Retail Payment and Card*, bagian ini mulanya mempunyai nama *E-Banking & Card*. Tugas pada bagian ini adalah terkait dengan kartu kredit, BRIZZI, BRIMOLA, QRIS, dan produk produk lain yang berhubungan dengan elektronik. Adapun struktur kerja bagian/divisi ini adalah :

a. **Kepala Bagian**

Bertanggung jawab terhadap kinerja dari bagian Retail Payment and Card, serta membuat keputusan terkait program, persetujuan produk, dan melaporkan kinerja dan kendala kepada pimpinan wilayah serta wakil pimpinan wilayah yang membawahi bagian ini.

b. **Wakil Kepala Bagian**

Bertugas membantu kepala bagian dalam melaksanakan tugas.

c. **Staff**

Bertanggung jawab dalam membuat program kerja, melaksanakan program kerja untuk menjaga dan meningkatkan kinerja serta penjualan produk-produk yang berada dalam lingkup staff.

d. **Supervisor**

Bertugas sebagai penanggung jawab atas kinerja pelaksana dalam melakukan tugas, melakukan pengawasan, penilaian, melaporkan kepada kepala bagian.

e. Pelaksana

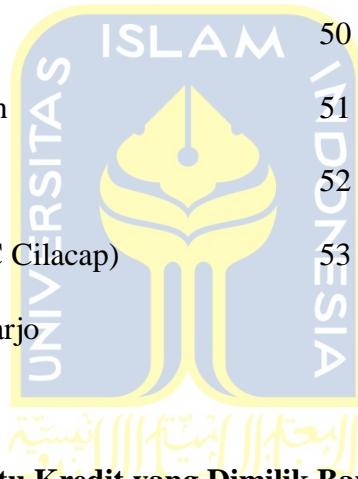
Merupakan pekerja yang bertanggung jawab dalam melaksanakan program kerja yang diberikan oleh kepala bagian, wakil kepala bagian, staff, *supervisor*.

4.1.1 Lingkup Kerja Kantor Wilayah Bank Rakyat Indonesia Yogyakarta bagian Retail Payment and Card

Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta membawahi beberapa wilayah yang berada di Yogyakarta dan sekitarnya, diantaranya meliputi:

1 Kantor Wilayah Yogyakarta	15 KC Mlati
	16 KC Muntilan
2 KC Ajibarang	17 KC Parakan
3 KC Banjarnegara	18 KC Purbalingga
4 KC Bantul	19 KC Purwokerto
5 KC Boyolali	20 KC Purworejo
6 KC Cik Ditiro Yogyakarta	21 KC Sleman
7 KC Cilacap	22 KC Solo Baru
8 KC Gombong	23 KC Sragen
9 KC Karanganyar	24 KC Sragen
10 KC Kartasura	25 KC Sukoharjo
11 KC Kebumen	26 KC Surakarta Kartasura
12 KC Klaten	27 KC Surakarta Slamet Riyadi
13 KC Kutoarjo	28 KC Surakarta Sudirman
14 KC Magelang	29 KC Temanggung

30 KC Wates	43 KCP Malioboro
31 KC Wonogiri	44 KCP Manahan (KC Surakarta Sudirman)
32 KC Wonosari	45 KCP Monjali
33 KC Wonosobo	46 KCP Pasar Colombo
34 KC Yogyakarta Adi Sucipto	47 KCP Prambanan
35 KC Yogyakarta Katamso	48 KCP Seturan
36 KCP Bobotsari	49 KCP Shopping KC Magelang
37 KCP Gedongkuning	50 KCP Sumpiuh
38 KCP Gemolong	51 KCP UGM
39 KCP Kartityasan	52 KCP Urip Sumoharjo
40 KCP Kertek	53 KCP Wirobrajan
41 KCP Kroya (KC Cilacap)	
42 KCP Maguwoharjo	



4.2 Jenis-jenis Kartu Kredit yang Dimilik Bank Rakyat Indonesia

Bank Rakyat Indonesia selaku lembaga jasa keuangan milik negara

mempunyai beberapa produk kartu kredit, diantaranya :

1) BRI EASY CARD

- | | |
|------------------------|----------------------------------|
| a. Bunga | : 2.25% |
| b. Penghasilan Minimal | : Rp 3.000.000 / bulan. |
| c. Batas per Bulan | : Rp 3.000.000 s/d Rp 24.999.999 |
| d. Iuran Tahunan | : Rp 250.000 |

2) BRI JCB PLATINUM

Kartu kredit BRI JCB Platinum merupakan kartu kredit travel terbaik untuk Anda. Bekerjasama dengan jaringan kartu kredit JCB

- a. Bunga : 2.25%
- b. Penghasilan Minimal : Rp 5.000.000 / bulan
- c. Batas per Bulan : Rp 15.000.000 s/d Rp 75.000.000
- d. Iuran Tahunan : Rp 300.000

3) BRI VISA TOUCH SILVER

Kartu Kredit BRI Visa Touch Silver ini eksklusif hanya untuk mereka masyarakat muda perkotaan yang dinamis, enerjik, modern, kreatif, menyukai musik, fesyen, travelling, wisata kuliner, dan teknologi.

- a. Bunga : 2.25%
- b. Penghasilan Minimal : Rp 3.000.000 / bulan
- c. Batas per Bulan : Rp 15.000.000 s/d Rp 50.000.000
- d. Iuran Tahunan : Gratis

4) BRI MASTER CARD PLATINUM

- a. Bunga : 2.25%
- b. Penghasilan Minimal : Rp 8.500.000 / bulan
- c. Batas per Bulan : Rp 25.000.000 s/d Rp 50.000.000
- d. Iuran Tahunan : Rp 600.000

5) BRI VISA TOUCH GOLD

- a. Bunga : 2.25%
- b. Penghasilan Minimal : Rp 5.000.000 / bulan
- c. Batas per Bulan : Rp 5.000.000 s/d Rp 50.000.000

d. Iuran Tahunan : Gratis

6) **BRI BUSINESS CARD**

Kartu kredit BRI Business Card merupakan kartu kredit khusus bisnis.

Kartu kredit ini khusus untuk penggunaan perusahaan.

- a. Bunga : 2.25%
- b. Penghasilan Minimal : Rp 5.000.000 / bulan
- c. Batas per Bulan : Rp 8.000.000
- d. Iuran Tahunan : Gratis

7) **BRI MASTER CARD GOLD**

BRI Master Card Gold merupakan salah satu produk dari Bank Rakyat Indonesia yang eksklusif ditujukan kepada nasabah BRI.

- a. Bunga : 2.25%
- b. Penghasilan Minimal : Rp 5.000.000 / bulan
- c. Batas per Bulan : Rp 25.000.000
- d. Iuran Tahunan : Rp 250.000

4.3 **Proses dan Alur Permohonan Kartu Kredit PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta**

4.3.1 **Syarat Mengajukan Kartu Kredit**

Salah satunya syarat yang harus diperhatikan oleh pemohon kartu kredit adalah kelengkapan data yang diberikan serta dilampirkan bersama dengan formulir permohonan kartu kredit baik dokumen identitas, administrasi, maupun dokumen pendukung lainnya.

Beberapa hal juga perlu diperhatikan agar proses permohonan kartu kredit lancar dan mendapat persetujuan dengan nominal batasyang sesuai dengan keadaan

pemohon, hal tersebut diantaranya:

1. Usia diatas 18 tahun.
2. Tidak ada tunggakan pada lembaga keuangan lain, karena hal ini akan berpengaruh terhadap *scoring* yang diberikan.
3. Kontak darurat yang dicantumkan pada formulir pendaftaran wajib berbeda alamat domisilinya serta bukan merupakan suami/istri.
4. Nomer seluler yang dicantumkan pada formulir haruslah nomor aktif, hal ini dikarenakan untuk proses konfirmasi oleh pihak bank kepada calon pemegang kartu.
5. Wiraswasta non-debitur/non-nasabah Bank Rakyat Indonesia, yang tidak memiliki produk pinjaman pada lembaga ini wajib melampirkan legalitas usaha yang masih aktif.
6. Calon pemegang kartu kredit yang berprofesi sebagai aparatur negara seperti Polisi/Polri, TNI, satpam, penjaga malam tidak bisa mendapatkan hak sebagai pemegang kartu kredit karena dianggap akan bermasalah ketika ada tunggakan, atau hal ini biasa disebut dengan *non target market*.
7. Mengisi formulir pendaftaran dengan lengkap, hal ini berpengaruh terhadap durasi pembuatan kartu kredit. Biasanya pihak bank sudah mengantisipasi dengan menghubungi pemrakarsa atau orang yang bertanggung jawab terhadap pemohon, untuk meminta kelengkapan data. Tetapi jika memang data tersebut perlu untuk dilengkapi kembali maka akan dilakukan pengembalian data kepada *pemrakarsa* ataupun pemohon dengan istilah

kerjanya adalah melakukan *return*. Jika hal ini samapi terjadi maka waktu permohonan kartu kredit bisa bertambah

4.3.2 Dokumen - dokumen dalam Permohonan Kartu Kredit Bank Rakyat Indonesia

- **Dokumen Identitas**

Dokumen identitas merupakan dokumen-dokumen yang wajib diberikan pemohon kartu kredit kepada pihak penyedia kartu kredit yang dimana disini adalah Bank Rakyat Indonesia. Dokumen-dokumen tersebut merupakan hal yang sangat penting guna memverifikasi data diri pemohon.

Adapun dokumen-dokumen yang wajib diberikan tersebut, mempunyai syarat-syarat yang berbeda untuk setiap individu yang akan mengajukan kartu kredit, diantaranya:

- 1) Pengusaha / Wiraswasta
 - a. Fotokopi KTP/paspor
 - b. Fotokopi NPWP
 - c. Keterangan Laba usaha selama 3 bulan terakhir
 - d. Fotokopi SIUP / Surat Keterangan Usaha
- 2) Karyawan / Pegawai / Profesional
 - a. Fotokopi NPWP
 - b. Bukti Gaji / penghasilan 3 bulan terakhir sejak tanggal permohonan.
 - c. Fotokopi KTP/ paspor
 - d. Penghasilan minimal 3 juta

3) Pekerja Bank Rakyat Indonesia

- a. Penghasilan minimal 3 juta
- b. Fotokopi NPWP
- c. Fotokopi KTP/ paspor
- d. Bukti Gaji / penghasilan 3 bulan terakhir sejak tanggal permohonan.
- e. Karyawan Bank Rakyat Indonesia non pegawai tetap wajib melampirkan tanda tangan pimpinan cabang.

- **Dokumen Administrasi**

Dokumen administrasi merupakan dokumen yang harus di lampirkan selain bukti identitas diri. Dokumen administrasi bertujuan untuk menyesuaikan jenis kartu kredit yang akan diberikan kepada calon nasabah. Dokumen tersebut juga digunakan oleh bank sebagai alat untuk mengetahui domisili dari nasabah untuk keperluan mengirimkan kartu kredit maupun untuk keperluan pengihan .

- **Dokumen Pendukung Lainnya**

Dokumen pendukung merupakan pelengkap bagi kedua dokumen diatas, sebagai contoh jika pemohon kartu kredit tidak memiliki NPWP, maka bisa digantikan dengan surat keterangan tidak mempunyai NPWP

4.3.3 Alur Permohonan Kartu Kredit



Gambar 1. alur permohonan kartu kredit

1. Pemohon

Pemohon adalah orang yang mengajukan kartu kredit, dimana terbagi menjadi :

- a. Nasabah adalah orang yang memiliki tabungan maupun simpanan di Bank Rakyat Indonesia
- b. Non-Nasabah adalah orang yang tidak memiliki tabungan maupun simpanan di Bank Rakyat Indonesia
- c. Pekerja adalah orang yang bekerja di Bank Rakyat Indonesia

Pemohon mengajukan kepemilikan kartu kredit dengan mengisi formulir yang dapat di dapatkan melalui cabang cabang bank rakyat Indonesia terdekat

2. Pemrakarsa

Pemrakarsa adalah orang yang menawarkan dan mengajukan serta bertanggung jawab untuk mendaftarkan serta mendampingi secara administratif pemohon dalam mengajukan kartu kredit. *Pemrakarsa* merupakan karyawan /

pegawai yang memiliki *personal number* (PN) sebagai identitasnya sebagai bagian dari Bank Rakyat Indonesia

3. Kepala Cabang

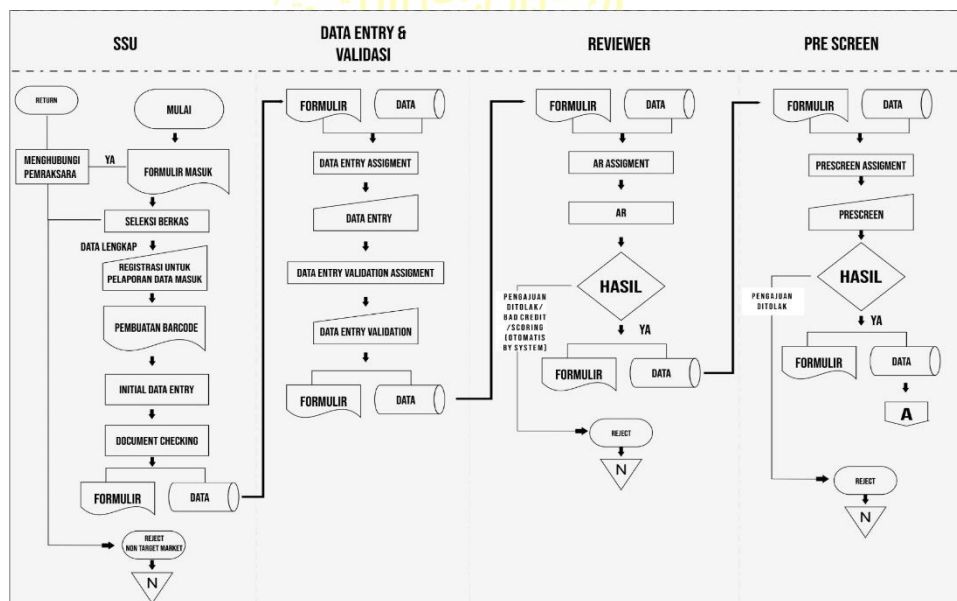
Tugas dan Fungsi Kepala cabang dalam pembuatan kartu kredit adalah untuk memberikan persetujuan dari cabang dan memberikan rekomendasi bataspinjaman kartu kredit serta membuat surat pengantar dari cabang yang akan disampaikan kepada bagian *Retail Payment and Card*.

4. Bagian *Retail Payment and Card*

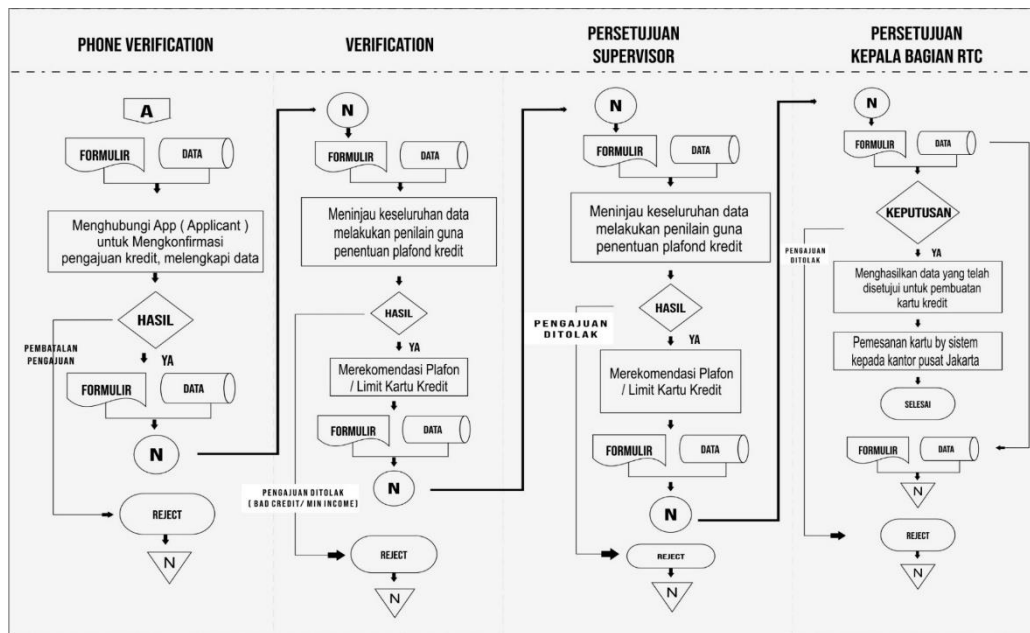
Retail Payment and Card adalah bagian fungsi yang bertanggung jawab dalam proses pembuatan kartu kredit yang diajukan oleh pemohon.

4.3.4 Proses Pembuatan Kartu Kredit

Proses kerja atau alur dari permohonan antara Kartu kredit dan Mocash hampir sama. Adapun alur kerja pembuatan kartu kredit disajikan melalui bagan alir dibawah ini :



Gambar 2. Diagram alir input data kartu kredit (1)



Gambar 3. Diagram alir input data kartu kredit (2)

1) SSU

Bedasarkan bagan alur diatas, diketahui bahwa pembuatan kartu kredit dimulai dari formulir dan dokumen tambahan yang masuk ke bagian pembuatan kartu kredit, kemudian berkas tersebut di seleksi untuk dipastikan kelengkapan syarat-syaratnya.

Berkas permohonan yang lengkap kemudian diberikan *barcode* guna memberikan identitas nomor berkas dengan format penulisa 4 angka di depan sebagai identitas cabang dan 8 nomor dibelakang adalah nomor urut. Sebagai contoh 0051100000420, dimana disini angka 00511 adalah kode cabang KC Sleman sedangkan 00000420 adalah nomor urutnya. Adapun berkas permohonan yang tidak lengkap akan dikembalikan kepada pemohon guna dilengkapi datanya kembali.

Setelah pemberian kode berkas selanjutnya proses penginputan data melalui *initial data entry*. Proses ini bertujuan untuk memastikan nomer identitas (NIK) terdaftar di dukcapil, hal yang perlu diperhatikan adalah nama pemohon harus sama seperti di KTP, nama ibu kandung dan tanggal lahir sama dengan yang di KTP, kemudian alamat domisili sama seperti di KTP. Jika diantara ke 4 hal itu tidak sama maka permohonan kartu kredit tidak bisa dilanjutkan.

Kemudian setelah *initial data entry* selesai dan berkas permohonan bisa lolos, hal selanjutnya yang dilakukan adalah *dokumen checking* hal ini dilakukan untuk meregistrasikan dokumen-dokumen pelengkap berkas permohonan dengan syarat minimal mencantumkan KTP, NPWP, SIUP/Surat Keterangan Usaha, Slip Gaji dan yang paling penting adalah formulir permohonan itu sendiri.

2) Data Entry & Validasi

Pada bagian ini merupakan proses melengkapi data yang telah didaftarkan dibagian *initial data entry*. Untuk kemudian dilanjutkan pada proses reviewer.

3) Reviewer

Proses *screening* oleh sistem yang akan secara otomatis memberikan *score* pada aplikasi pemohon. Sistem terhubung dengan berbagai sumber termasuk ojk dalam melakukan pengecekan, dimana sistem dapat melakukan reject / penolakan terhadap aplikasi pemohon jika *score* yang didapat tidak layak untuk mendapatkan kartu kredit. Baik dikarenakan histori pinjaman pemohon yang tidak teratur maupun karena penghasilan serta aspek-aspek seperti yang dijelaskan di atas membuat pemohon dinilai tidak bisa membayarkan pinjaman oleh kartu kredit

4) Pre Screen

Dalam tahap ini permohonan yang telah berhasil melewati tahap *screening* oleh sistem maka akan di pindahkan ke bagian verifikasi yang pertama yaitu *Phone Verification*.

5) *Phone Verification*

Merupakan proses verifikasi oleh bagian *Retail Payment and Card* kepada pemohon secara virtual dengan cara menghubungi pemohon melalui nomer yang tercantum pada formulir pendaftaran. Hal yang pertama kali ditanyakan adalah “*apakah benar pemohon mengajukan kartu kredit kepada Bank Rakyat Indonesia*”, jika benar maka aplikasi dari pemohon akan dilanjutkan dengan menanyakan beberapa hal yang ada pada aplikasi pemohon.

Kemudian semua data diri yang diberikan oleh pemohon di sesuaikan maupun di ganti atas dasar permintaan oleh pemohon. Menghubungi pihak perusahaan terkait dimana pemohon bekerja juga di pastikan kembali kebenaran dan keasliannya

“apakah pemohon benar benar bekerja di perusahaan tersebut? apakah posisi pemohon saat ini? kemudian berapa lama bekerja di perusahaan tersebut?.

Tahapan terakhir adalah menghubungi kontak darurat, dimana tahap ini verifikator menghubungi kontak darurat yang ada pada aplikasi pemohon dengan menanyakan

“siapakah nama dari kontak darurat tersebut?”

”dimanakah alamat tempat tinggal secara lengkap?”

“apa hubungan kontak darurat dengan pemohon?”

Jika semua data yang diberikan sudah sama seperti data yang didapatkan oleh verifikator, aplikasi dari pemohon dilanjutkan pada proses *Verification*.

6) *Verification*

Merupakan proses yang dilakukan pihak *approval* untuk melakukan analisa manual guna memberikan batas kelayakan pinjaman calon pemegang kartu kredit.

7) *Persetujuan Supervisor*

Merupakan proses yang dilakukan pihak *Supervisor* untuk melakukan analisa manual guna memberikan batas kelayakan pinjaman calon pemegang kartu kredit. Pemberian batas kelayakan ini bisa berbeda dengan pihak *approval*, bisa jadi lebih tinggi bisa jadi lebih rendah tergantung tingkat analisa yang dilakukan oleh *Supervisor*.

8) *Persetujuan Kepala bagian*

Permohonan kartu kredit disini sudah mencapai tahap akhir, maka tugas kepala bagian hanya memastikan bahwa bataspinjaman yang bisa diberikan kepada calon pemegang kartu kredit sesuai dengan penghasilannya, hal ini berkaitan dengan kesanggupan membayar calon pemegang kartu kredit di kemudian hari. Kepala bagian dapat menaikkan / menurunkan jumlah bataspinaman kartu kredit berdasarkan analisisnya. Setelah hal ini dilakukan maka berkas permohonan sudah mencapai tahap akhir dan data yang berada di sistem LOS akan dikirimkan ke kantor pusat untuk proses pemesanan kartu kredit.

4.4 Status Permohonan Kartu Kredit Bank Rakyat Indonesia

Keberhasilan permohonan kartu kredit dipengaruhi beberapa faktor selama proses pembuatan kartu kredit, yaitu kelengkapan data pemohon, seperti NPWP,

KTP, SIUP / surat keterangan usaha, SLIP gaji selama 3 bulan terakhir, rekening koran ataupun dokumen yang menampilkan pendapatan bagi wirausaha .Setelah data masuk di bagian retail payment and card, maka data data pemohon kartu kredit akan di proses dan akan menghasilkan beberapa hasil, antara lain :

a. Verifikasi

Kondisi dimana data yang masuk sedang dalam proses baik seleksi berkas, entri data maupun verifikasi oleh tim.

b. Reject

Reject adalah kondisi dimana berkas permohonan ditolak karena hal berikut :

1. *Bad Credit History (BCH)*

Hal ini disebabkan karena calon pemegang kartu kredit mempunyai catatan buruk di lembaga penyedia kartu kredit lain atau bisa sistem Bank Indonesia mendeteksi bahwa orang tersebut bermasalah dengan keuangan di tempat lain.

2. *Hard to Contac*

Kondisi dimana calon pengau susah untuk dihubungiguna meminta konfirmasi terkait permohonan kertu kredit.

3. *Non Target Market*

Beberapa profesi maupun orang yang tidak menjadi target pasar karena alasan tertentu.

4. *Out of Coverage*

Area pemohon bukan merupakan lingkup kerja BRI Kanwil Yogyakarta.

5. *App Cancele*

Pemohon membatalkan pengajuan kartu kredit.

6. *Bad Scoring*

Sistem memberikan skor yang rendah kepada permohonan kartu kredit karena beberapa penilaian yang dilakukan oleh sistem.

7. *Minimum Income*

Penghasilan yang dimiliki pemohon tidak memenuhi untuk menjadi syarat sebagai pemilik kartu kredit

8. *Duplicate*

Sistem mendeteksi duplikasi pada data permohonan.

9. *Age*

Pemohon belum cukup umur untuk memiliki kartu kredit

10. Jumlah Kepemilikan Kartu Kredit

Jumlah kepemilikan kartu kredit yang dirasa terlalu banyak sehingga adanya asumsi bahwa semakin berat tanggunganya, ataupun asumsi karena bisa jadi sindikat yang membuat kartu kredit hanya untuk menutupi tagihan kredit dari bank lain

11. *Simplifikasi*

Merupakan hal yang terjadi kepada pemohon yang berstatus sebagai pegawai Bank Rakyat Indonesia.

12. *Data Not Match*

Data yang diberikan tidak sesuai dengan data yang berada di sistem.

c. Return

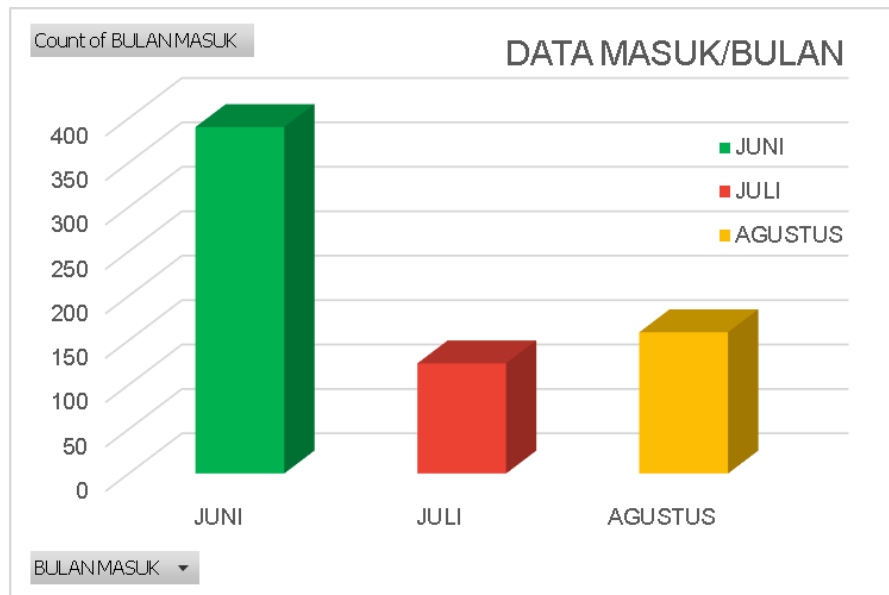
Berkas berkas yang diajukan dikembalikan, karena data data pendukung tidak lengkap maupun tidak bisa terbaca.

d. Approved

Tanda berhasil tidaknya kartu kredit di terbitkan adalah tidak adanya hal-hal yang mempengaruhi penilaian baik secara manual maupun oleh sistem yang terintegasi dengan server Bank Indonesia, serta pemohon memenuhi syarat dan kriteria sebagai calon pemegang kartu kredit. Maka hal ini ditunjukkan dengan status *approved*

4.4.1 Status Permohonan Kartu Kredit Bank Rakyat Indonesia periode Juni – Agustus 2021

Pada bagian kali ini kita akan membahas terkait jumlah keseluruhan dari proses kartu kredit yang di kerjakan oleh bagian RTC serta membandingkan antara jumlah permohonan yang masuk dengan jumlah permohonan yang berhasil.



Tabel 1. Tabel data permohonan masuk periode Juni - Agustus 2021

Dapat kita perhatikan dari grafik diatas menunjukkan bahwa pada bulan Juni memberikan kontribusi sebanyak 390 berkas permohonan masuk. Kemudian pada bulan juli diperlihatkan mempunyai berkas masuk yang paling sedikit, hal ini penulis menduga karena pada saat penulis melakukan program kegiatan magang diberlakukan PPKM se Jawa-Bali dan D.Iyogyakarta, oleh karena itu banyak pembatasan yang berlaku di kantor kantor pemerintahan dan menyebabkan sedikitnya berkas masuk. Lalu untuk bulan Agustus sebanyak 159 berkas masuk .

BULAN X STATUS PENGAJUAN	STATUS PENGAJUAN			Grand Total
BULAN	APPROVED	REJECT	RETUR	
JUNI	94	207	89	390
JULI	23	67	34	124
AGUSTUS	84	62	13	159
Grand Total	201	336	136	673

Tabel 2. Tabel status data masuk periode Juni - Agustus 2021

Dilanjutkan dengan pembahasan mengenai data yang masuk tersebut dengan data yang berhasil dan pemohon berhak menerima kartu kredit yang sudah diajukan . untuk bulan juni dengan berkas data sebanyak 390, dengan rincian

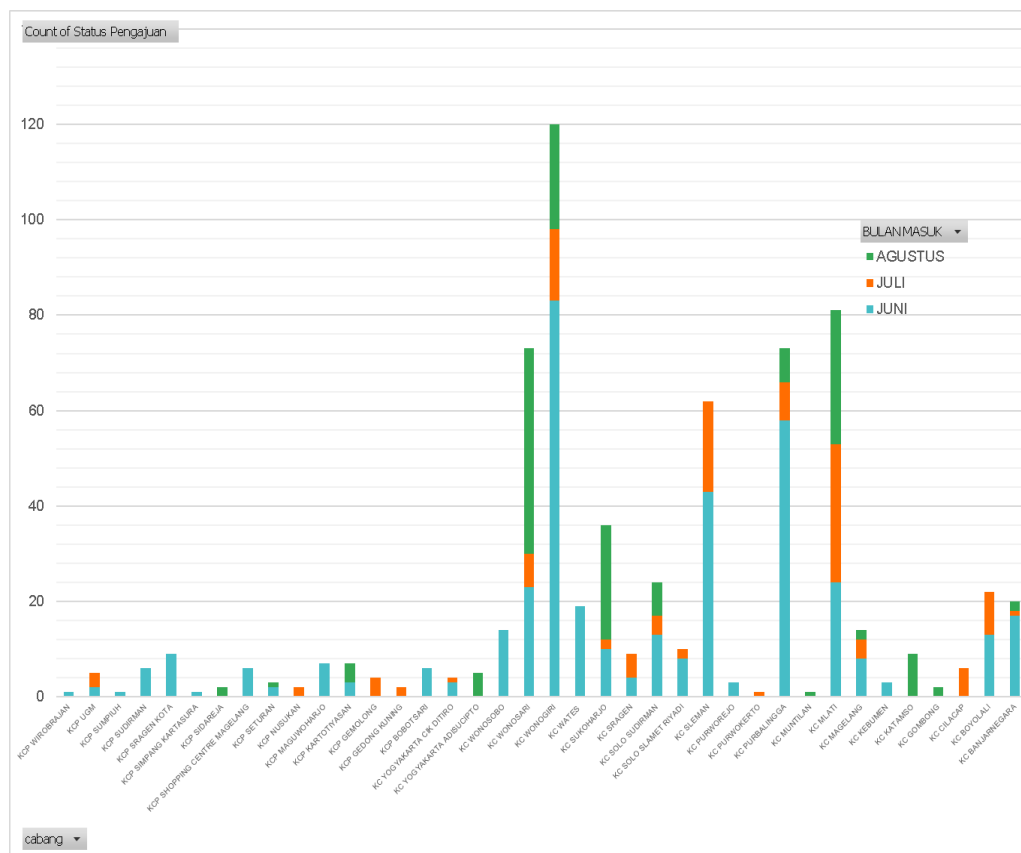
sebanyak 94 data yang berhasil (*approved*), 207 dilakukan penolakan (*reject*), dan 89 data dilakukan pengembalian (*retur*).

Pada bulan Juli sebanyak 23 data yang berhasil (*approved*), 67 dilakukan penolakan (*reject*), dan 34 data dilakukan pengembalian (*retur*). Dimana pada bulan ini memang sedikit sekali berkas yang masuk ke kantor wilayah Yogyakarta

Pada bulan Agustus sebanyak 84 data yang berhasil (*approved*), 62 dilakukan penolakan (*reject*), dan 13 data dilakukan pengembalian (*retur*).meskipun pada bulan Agustus berkas yang masuk tidak sebanyak di bulan Juli tetapi status keberhasilan permohonan hampir mengimbangi di bulan tertinggi yaitu bulan Juni .

4.4.2 Permohonan Kartu Kredit di Lingkup Kerja Bank Rakyat Indonesia periode Juni – Agustus 2021

Bank Rakyat Indonesia kantor wilayah Yogyakarta membawahi beberapa kantor cabang (KC) dan kantor cabang pembantu (KCP), seperti yang sudah dijabarkan pada 4.2.1 . Setiap cabang memiliki target market serta kondisi di lapangan yang berbeda beda, sehingga kinerjanya pun berbeda, maka dari itu penulis akan menyajikan data yang menampilkan jumlah permohonan kartu kredit di tiap kantor cabang (KC) dan kantor cabang pembantu (KCP) periode 2020 - Agustus 2021.

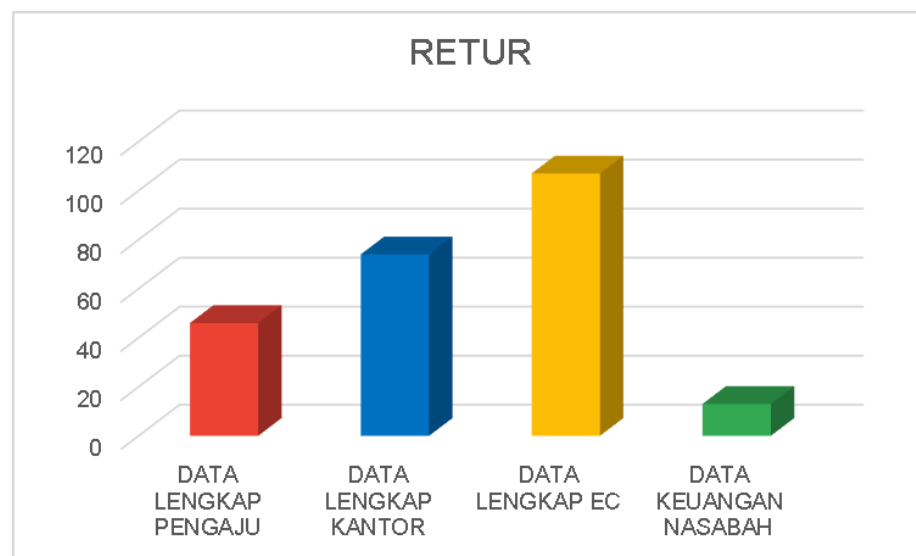


Tabel 3. Analisis permohonan kartu kredit di lingkup kerja PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta periode Juni - Agustus 2021

Dari tabel diatas tersebut ditunjukkan bahwa Kantor Cabang Wonogiri yang memberikan kontribusi paling banyak dalam mencari nasabah kartu kredit, disusul dengan kantor cabang Mlati, lalu kantor cabang Wonosari, Purbalingga dan Sleman, ke-5 cabang tersebut harus dipertahankan kinerjanya dengan memberikan apresiasi dan penghargaan agar dapat menjaga kinerjanya. Kemudian untuk cabang yang lain yang memberikan kontribusi yang sedikit maka dapat dilakukan program guna meningkatkan kinerja tiap cabangnya.

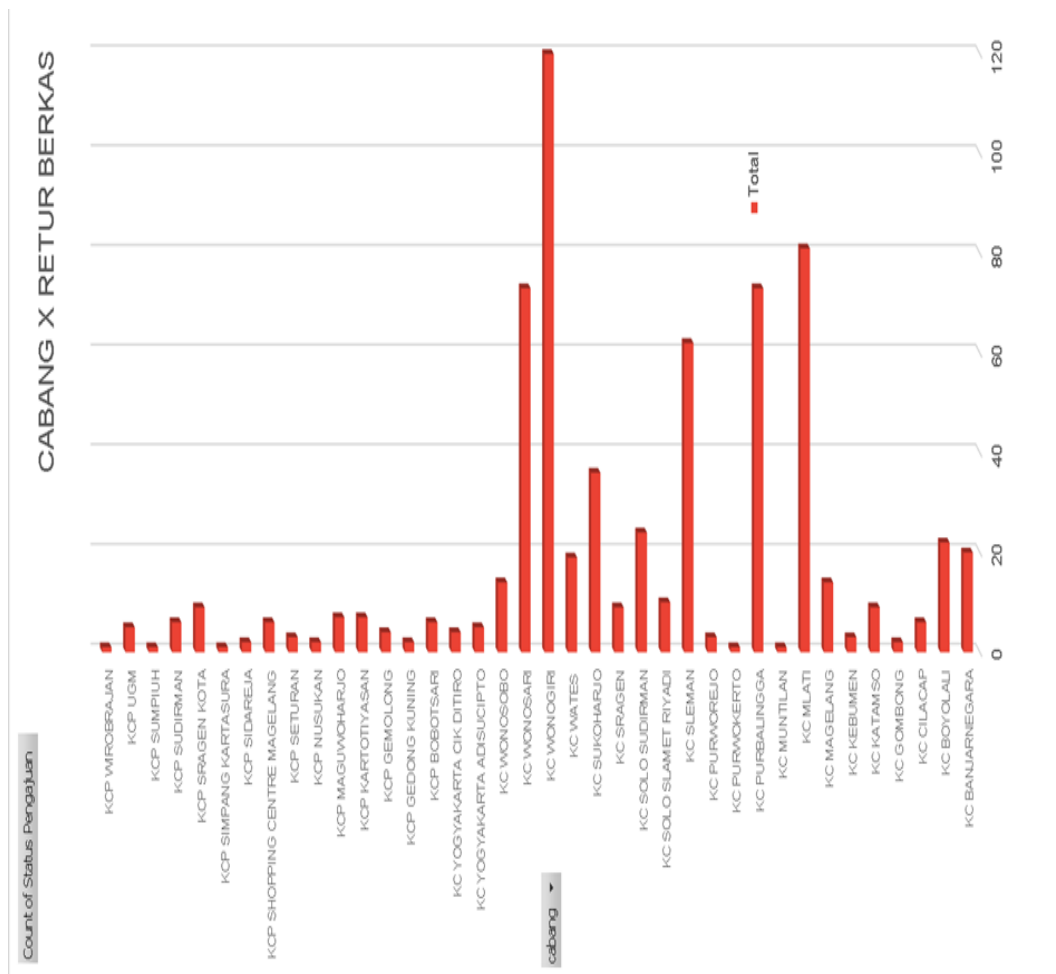
Untuk meningkatkan keberhasilan permohonan kartu kredit maka tiap

pemohon harus diinformasikan bahwa melengkapi data pengajuan sangatlah penting untuk menunjang keberhasilan permohonan yang mereka lakukan. Adapun beberapa hal yang sering menjadi hal yang membuat berkas pemohon yang dikirimkan harus dikembalikan untuk kelengkapan datanya, hal tersebut adalah :



Tabel 4. Analisis berkas permohonan dikembalikan (return) periode Juni - Agustus 2021

Yang menjadi persoalan paling besar dari grafik diatas adalah pemohon tidak melengkapi data *emergency contac*, disusul data kantor yang kurang lengkap. Maka dari itu kantor pusat tepatnya bagian RTC harus memberikan arahan kepada *pemrakarsa* dengan seksama. Pada tabel dibawah menunjukkan cabang cabang yang berkas permohonan dari nasabahnya harus di *retur* karena tidak memberikan kelengkapan data.



البنية التحتية

Tabel 5. Analisa berkas dari cabang yang dikembalikan (return)

Dari data diatas dapat menjadi kesimpulan untuk kantor wilayah Yogyakarta guna memberikan pengaraham ulang terkait permohonan berkas kartu kredit, untuk memberikan pengaraham bahwa melengkapi data menjadi salah satu penujung keberhasilan permohonan kartu kredit. Sebagai contoh ada kantor cabang Wonogiri dan Melati yang dimana pada bab sebelumnya menunjukkan bahwa memberikan kontribusi berkas masuk diatas cabang cabang lain, tetapi setelah kit melihat tabel cabang x retur ini, ternyata banyaknya berkas tersebut tidak sebanding dengan pengjuan yang berhasil dan lebih banyak data yang dikembalikan. Hal ini

sangat disayangkan dan perlu untuk diperhatikan kembali.

4.5 Manajemen Risiko pada produk kartu kredit PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta

Setelah melakukan magang selama 3 bulan di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta, penulis mendapatkan hasil penelitian bahwa PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta telah melakukan antisipasi dalam permohonan kartu kredit untuk meminimalisir risiko yang mungkin terjadi setelah menerbitkan kartu kredit kepada calon pemegang kartu kredit, risiko yang mungkin terjadi, diantaranya :

1. Pemegang kartu kredit enggan membayar tagihan kartu kredit setelah jatuh tempo.
2. Pemegang kartu kredit tidak mempunyai kemampuan dalam membayar tagihan.
3. Pemegang kartu kredit dengan sengaja tidak membayar tagihan kartu kredit.

Jika terdapat sengketa antara pemegang kartu kredit dan bank, Penyelesaian dilakukan melalui beberapa tindakan seperti; memberikan surat peringatan pertama, apabila surat pertama tidak ditanggapi maka bank akan mengirimkan surat peringatan yang kedua, ketiga dan seterusnya, menelpon pemegang kartu kredit yang bersangkutan dan yang terakhir dengan cara mendatangi tempat kerjanya.

Manajemen risiko kartu kredit pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta dalam memproses permohonan kartu oleh nasabah maupun non nasabah,

diantaranya :

- 1) Pihak verifikator kartu kredit BRI harus melakukan *screening* pada calon nasabah sebelum mereka dapat menggunakan plafon kartu kredit yang diajukan oleh nasabah, baik secara berkas cetak dan berkas yang terhubung pada SLIK (Sistem Layanan Informasi Keuangan) pada *database* nasional.
- 2) Mengidentifikasi calon pemegang kartu, apakah termasuk nasabah yang memiliki jejak kartu kredit macet atau tidak.
- 3) Melihat Sistem Informasi Debitur (SID) atau proses BI *Checking*, guna mengetahui calon nasabah tersebut memiliki sejarah kredit macet di bank-bank lain atau tidak.
- 4) Memberikan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemohon kartu kredit seperti yang tertera pada bab diatas .
- 5) Memberikan batasan pinjaman dibawah penghasilan yang diterima, atau dapat memberikan plafon 50% dari jumlah penghasilan setelah dikurangi dengan berbagai macam kewajiban calon nasabah. Hal ini telah dijelaskan sebelumnya pada poin 4.4.1

Dalam memberikan pinjaman kartu kredit kepada calon pengguna kartu kredit, maka perlu memperhatikan hal berikut ini; usia, tanggungan, pekerjaan / sumber penghasilan, status tempat tinggal untuk memvalidasi data diri calon pemegang kartu kredit. Fungsi dan tujuan dari analisa ini adalah untuk menerapkan prinsip kehati-hatian dalam memberikan kartu kredit. Bank juga harus melakukan analisis

terhadap calon debitur yang dilakukan berdasarkan aspek-aspek yang dikenal dalam dunia perbankan sebagai “*The five C’s of Credit*”*The Five C’s Of Credit (5C)* analisa 5C yang di maksudkan dalam metode analisa ini dijelaskan pada tulisan dibawah, yakni :

- 1) *Character* adalah kepribadian atau karakter dari calon pemegang kartu kredit
- 2) *Capacity* merupakan kemampuan yang dimiliki nasabah guna menjalankan usaha dan kemampuan serta kemauan mengembalikan pinjaman kartu kredit .
- 3) *Capital* artinya modal yang diperlukan peminjam, yakni terkait akan kondisi aset dan kekayaan yang dimiliki calon peminjam, khususnya nasabah yang mempunyai sebuah usaha. Penilaian dari sisi capital adalah seperti berapa besar gaji/penghasilan calon kartu kredit, bagi calon kartu kredit yang berpenghasilan dari berwiraswasta maka dilihat laba bersih yang diterima setiap bulanya.
- 4) *Condition* adalah keadaan diri nasabah yang akan mengajukan kartu kredit, dimana hal ini diluar dari jangkauan bank dalam menganalisa data diri nasabah. sebagai contoh usia calon pemohon kartu kredit, jumlah tanggungan yang dimiliki nasabah, status tempat tinggal nasabah dan juga kondisi usaha / pekerjaan nasabah.
- 5) *Collateral* adalah sebuah aset yang sudah dimiliki dan dapat dijadikan jaminan kepada bank sesuai dengan standar ketentuan dari pihak bank.

Dari hasil analisis bank kepada calon pemegang kartu kredit apabila bank menyetujui diterbitkannya kartu kredit kepada calon pemegang kartu kredit maka pemberian fasilitas tersebut telah dianggap sebagai perjanjian penggunaan kartu kredit yang akan dikirimkan bersamaan dengan kartu kredit yang sudah jadi dalam bentuk fisik kepada alamat yang telah di cantumkan calon pemegang kartu kredit . Perjanjian yang telah dibuat dan disepakati bertujuan agar pihak calon pemegang kartu kredit mampu memenuhi tuntutan yang berasal dari pihak bank, mencegah pihak calon pemegang kartu kredit melakukan hal-hal yang dapat merugikan pihak peminjam dalam artian bank itu sendiri, dan perjanjian kartu kredit ini telah disetujui oleh kedua belah pihak sehingga tidak boleh merugikan pihak calon pemegang kartu kredit.



5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat penulis ambil setelah melakukan program magang ini adalah sebagai berikut:

1. Alur Kerja dalam permohonan pengajuan kartu kredit dengan alur seperti ini:

Mulai dari alur permohonan pengajuan kartu kredit, yaitu dimulai dari pemohon mengajukan berkas lamaran kepada pemraksara/pekerja BRI yang mempunyai Personal Number di perusahaan tersebut , kemudian dari pemraksara itu akan di review

data data dan kelengkapan berkasnya jika sudah maka akan di berikan rekomendasi kredit oleh pemraksara , kemudian berkas tersebut diserahkan di kepala cabang guna memastikan kembali data dan memberikan rekomendasi plafon kartu kredit. Setelah semuanya sudah lengkap maka akan dibuatkan surat pengantar untuk berkas berkas yang ada di cabang guna dikirimkan kepada kantor wilayah ditujukan kepada devisi RTC (Retail Payment and Card)

Data yang dikirimkan tersebut sampai dan diterima oleh devisi RTC maka data akan diselksi ulang dan dikatagorikan data yang lolos atau tidak lolos maupun data yang di kembalikan untuk kelengkapannya , setelah itu data data tersebut di input pada sistem kartu kredit, dilakukan melalui SID (sisitem informasi debitur) dan diverif oleh verifikator. Tahap yang terakhir adalah ditandatangani berkas tersebut oleh kepala bagian RTC untuk diterbitkan kartu kreditnya oleh kantor pusat.

2. Pihak Yang terlibat dalam proses penerbitan kartu kredit

- | | |
|------------------|------------------|
| 1. Pemohon | 5. Staff |
| 2. Pemraksara | 6. Supervisor |
| 3. Kepala Cabang | 7. Kepala Bagian |
| 4. Pelaksana | |

3. Syarat syarat utama yang harus dimiliki jika ingin mengajukan kartu kredit , adalah :

- a. Usia diatas 18 tahun.
 - b. Tidak ada tunggakan pada lembaga keuangan lain,
 - c. Kontak darurat wajib berbeda alamat domisilinya serta bukan merupakan suami/istri.
 - d. Nomer seluler aktif
 - e. Wiraswasta melampirkan legalitas usaha yang masih aktif.
 - f. Mengisi formulir pendaftaran dengan lengkap
4. PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta melakukan manajemen risiko dalam pemberian kartu kredit kepada calon pemegang kartu kredit dengan cara:
- a) Melakukan analisa pada tahap awal, berkas permohonan yang masuk di divisi *retail payment and card*. Adapun hal yang dianalisa adalah usia, pekerjaan/sumber pendapatan, status tempat tinggal, status pendidikan, jumlah tanggungan, meminta kontak darurat yang bisa dihubungi yang mempunyai hubungan langsung dengan calon pemegang kartu kredit (orangtua/ saudara/ rekan kerja/ anak).
 - b) Melihat Sistem Informasi Debitur (SID) atau proses BI *Checking*, guna melihat status data nasabah ini mempunyai kredit macet di bank-bank lain atau tidak .
 - c) Memberikan batas maksimal pinjaman dibawah gaji yang diterima / penghasilan yang didapat selama periode 1 bulan,

biasanya pihak bank memberikan plafon 50% dari gaji nasabah atau sisa gaji setelah dipotong berbagai macam kewajiban calon nasabah begitupun dengan nasabah yang memiliki pendapatan dari hasil usaha

5. Dilihat dari tabel di bab 4 dapat disimpulkan bahwa hal yang mengakibatkan berkas tersebut lolos atau tidak adalah data *emergency contact* yang diberikan oleh tidak lengkap, hal tersebut menyebabkan permohonan menjadi terhambat dan berakibat pengembalian berkas kepada pemohon.
6. Pada tabel cabang x retur, terlihat bahwa penegembalian berkas banyak dilakukan kepada cabang wonogiri, walaupun cabang wonogiri termasuk penyumbang berkas permohonan terbanyak selama periode magang.
7. Terdapat 4 cabang yang memberikan kontribusi permohonan terbanyak selama periode magang penulis. 4 cabang tersebut adalah Wonogiri, Wonosari, Purbalingga, Melati.
8. Berkas data pemohon yang tidak lolosakan di arsipkan di beri nomor sesuai surat pengantar, sehingga ketika perusahaan ingin melakukan recall pengajuan mudah dilakukan.
9. Masalah yang sering terjadi saat mengajukan kartu kredit atau memproses kartu kredit adalah jika bertemu data yang kurang lengkap sehingga pekerjaan pengajuan kartu kredit terhambat , kemudian sistem informasi atau jaringnya server dari kantor pusat

yang terkendala bisa membuat peaksana tidak bisa mengerjakan pengajuan kartu kredit.

5.2 Saran

Saran untuk perusahaan:

1. Diharapkan untuk PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta untuk selalu mengupdate *database* nasional, guna proses analisa berkas dan *screening* calon pemegang kartu kredit, karena kita tahu bahwa beberapa tahun kebelakang banyak masyarakat yang mengalami PHK di saat pandemi COVID-19.
2. Memberi *reward* kepada cabang yang telah berkontribusi lebih banyak dibandingkan cabang yang lain, guna menjaga tingkat kinerja dalam mencari nasabah kartu kredit.
3. Memberikan arahan serta melakukan pelatihan ulang terkait permohonan kartu kredit kepada cabang yang tercatat dalam tabel karena banyak nasabah yang mengembalikan berkasnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, M.A (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Home Industri Batik Tulis Cekalet Malang. 1(1), 214-218.
- B. Romney, S. & Steinbart, P. J.(2015). Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta Selatan: Salemba Empat
- Bank Indonesia. (2012). Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/15/PBI/2012 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum.
- Caprio, G., Laeven, L. & Levine, R. (2007). *Governance and Bank Valuation, Journal of Financial Intermediation*, Vol. 16 No. 4, pp. 584-617
- Creswell, Jhon W. (2016). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Djojosoedarso, Soeisno (2008). Prinsip-prinsip Manajemen Risiko dan Asuransi Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat
- Dwiena Fachrunnisa. (n.d.). Program Magang Mahasiswa Pada Bank Rakyat Indonesia KC Pancoran. 148(35), 148–162.
- Gubernur Bank Indonesia. (2012). Peraturan Bank Indonesia 11/11/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu Kredit.
- Handoko, Hani, (1994), Metode-metode Penilaian Kinerja, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Helfert, Erich A. 1996. Teknik Analisis Keuangan. Jakarta : Erlangga
- Indonesia, O. J. K. (2020). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, 1689–1699.
- Kirana, E. (2018). Prosedur Permohonan Kartu Kredit Pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK.
- Lestari, B. A., Suharjo, B., & Muflikhati, I. (2015). Minat Kepemilikan Kartu Kredit (Studi Kasus Kota Bogor). *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 143–151
- Mardiasmo.(2002). Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta : Andi Offset

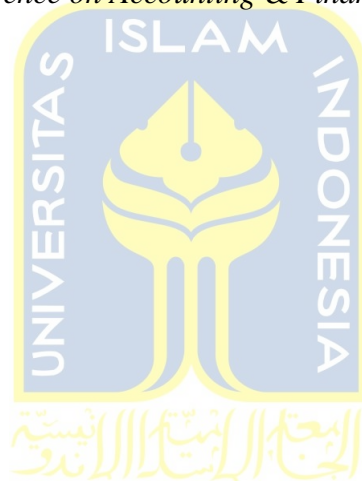
- Masitoh, Siti. (2014). Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Divisi *Consumer & Retail Sales Distribution (SLN) Credit Card* (Kartu Kredit), Kantor Pusat PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
- Mishkin, Frederic S. (2007). *The Economics of Money, Banking, and Financial Markets. Pearson International Edition, 8th edition*
- Permatasari, L. A. D. (2019). Prosedur dan Pelaksanaan Kartu Kredit Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas, 11(1), 1–14.
- Pustaka, T., Dan, K. P., & Bank, P. (2016). Analisis Pengukuran risiko Kredit dengan menggunakan Non Performing loan, risiko likuiditas menggunakan *Loan To Deposit Ratio* dan *Rentabilitas* dengan menggunakan *Return On Assets*. 14–38.
- Qasas, A., & Hakim, A. (2019). Sosial terhadap keputusan menggunakan kartu kredit syariah. 1, 1–8.
- R Tetty, L. R. (2013). Pengaruh Diskon dan Penggunaan Kartu Kredit Terhadap "Compulsive Buying". *Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan*. 1(1), 57–60.
- Rahmadiana, W. (2013). Analisis Permintaan Kartu Kredit Di BNI *Card Center* Medan. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 1(10), 14762.
- Ramadhan, M. A. (2019). Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Persero (Tbk) Kantor Cabang Otista.
- Setiyanto, H. (2017). Laporan Praktik Kerja Lapangan Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk.
- Shansari, Assyifa Puteri. (2021). Penerapan *House Of Quality* Pada Marketplace Markethub Sibakul Jogja Provinsi Yogyakarta.
- Shidiq, U., & Choiri, M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. *In Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Nomor 9).
- Srimindarti, Ceacilia. 2004. *Balanced Scorecard* Sebagai Alternatif untuk Mengukur Kinerja. *Fokus Ekonomi*. Vol. 3, No. 1, April.
- Stuart, V. (2016). Pelaksanaan Pembukaan Tabungan Batara Prima Pada Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Surabaya. 12–35.

Turgut, B. T., Tas, G., & Herekoglu, A. (2015). *A fuzzy AHP based decision support system for disaster center location selection and a case study for Istanbul*. *Article information* : (November 2011).

Valaskova, Katarina. (2014). Quantification of the Company Default by Merton Model, In: *4th International Conference on Applied Social Science (ICASS 2014)*, Information Engineering Research Institute, *Advances in Education Research*, Vol. 51, pp. 133-138, Singapore 2014, ISSN: 2160-1070.

Widodo. Imam. (2011). Analisis kinerja perusahaan dengan menggunakan pendekatan balanced scorecard study kasus pada perusahaan mebel PT. Jesen Indonesia.

Yulianti, D., & Nurhazana, N. (2021). Efektivitas kartu kredit pemerintah dalam meningkatkan transparansi keuangan negara pada KPPN Dumai. *Proceeding of National Conference on Accounting & Finance*, 3(1983), 56–74.



LAMPIRAN

1. Hasil Wawancara dengan divisi RTC selaku penanggung jawab produk Kartu Kredit

a) Bagaimana proses permohonan kartu kredit?

Berkas yang masuk dari cabang ke RTC pertama kali kita seleksi dulu, kemudian berkas yang sudah di seleksi akan masuk ke bagian input data entry, kalau sudah selesai data entry dilanjutkan ke verifikasi telephone (dengan menelpon pemohon, kantor / tempat kerja dan emergency kontak) kemudian kalau pemohon sudah menyetujui permohonan dan 2 pihak yang ditelfon tersebut bahwa memang valid maka di lanjut ke proses verif, di verif kita bisa melihat dan cek data data pemohon lebih dalam dan data ini terhubung dengan BI dan bank bank lain, di verif kita memberikan rekomendasi pinjaman yang dapat di terima oleh pemohon, kemudian akan dilanjutkan ke supervisi kartu kredit, langkah yang sama seperti verif, bisa di tolak bisa di lanjutkan tergantung penilaian dari supervisi, jika dilanjut maka berkas dikirimkan ke kepala bagian RTC, di kepala bagian bataspinjaman yang di berikan bisa di naikkan maupun turunkan tergantung penilaian dari kepala bagian . jika sudah selesai maka data akan di kirimkan ke kantor pusat untuk dilanjutkan diproses pembuatan kartu kreditnya, setelah itu maka kartu kredit dikirimkan kepada pemohon dan pemohon harus melakukan verifikasi sebelum bisa menggunakan. (*ibu Nindya (verifikator)*)

b) Bagaimana Proses Seleksi berkas ?

Ketika berkas masuk ke bagian RTC, berkas harus dicatat di dokumen Data Incoming yang ada di google drive sebagai pelaporan data masuk. Berkas di catat sesuai surat pengantar yang berisikan nama cabang, tanggal, dan nomor surat pengantar. Kemudian setelah itu berkas di katagorikan sebagai nasabah / non nasabah, kemudian jenis pekerjaan,

wirausaha ataupun pegawai, jika pemohon adalah pekerja bri maka di kelompokkan sendiri . (ibu Nindya (verifikator))

c) Bagaimana jika pada proses seleksi berkas, ada berkas yang kurang dari pemohon ?

Jika terdapat berkas permohonan yang belum lengkap maka caranya adalah dengan menelfon *pemrakarsa* yang ada di cabang, jika memang tidak bisa di lengkapi oleh *pemrakarsa* maka berkas permohonan tersebut dikembalikan ke cabang yang mengajukan agar dapat dilengkapi disana. (ibu Nindya (verifikator))

d) Bagaimana jika berkas masuk terlalu banyak ?

Berkas yang tidak segera di proses dalam waktu 3 hari maka berkas tersebut harus dikirimkan ke kantor pusat untuk diproses disana. (Mas Aziz(data entry & phone Verifikation))

e) Kendala apa yang biasa terjadi saat proses penerbitan kartu kredit ini ?

Biasanya yang menjadi kendala adalah ketika berkas yang diajukan tidak lengkap dan itu memakan waktu yang kita tidak tahu sampai berkas tersebut di lengkapi. Kemudian masalah jaringan yang kadang error ataupun ada perbaikan dari pusat, maka permohonan ini akan terhambat karena tidak bisa input data di sistem. (Mas Aziz(data entry & phone Verifikation))

f) Bagaimana cara dalam memberikan bataspinjaman ?

Ya, kita lihat berapa pemasukannya, kemudian jumlah tanggungannya,status tempat tinggal . kita bisa memberikan bataspinjaman sesuai dengan pendapatan bersih setelah dikurangi beberapa tanggungan yang saya sebutkan tadi . Dan biasanya di sistem sudah ada

score terhadap pemohon tadi, bisa dilihat saat memasukan data entry ada menu *application reviewer*. (ibu Nindya (verifikator))

g) Proses pengerjaan kartu kredit ini dalam sehari ada target atau tidak (bagian data entry) ?

Bisanya saya input perhari rata rata 30 berkas untuk 1 orang dan harus selesai saat itu juga, karena kepala bagian kita tidak mau kalau ada berkas yang menggantung di sistem. Ini juga sebagai target Kanwil Yogyakarta dalam menangani kinerja kartu kredit yang masih merah (belum mencapai target). (Mas Aziz(data entry & phone Verifikation))

2. Proses data entry

The screenshot displays the 'Bank Rakyat Indonesia' Loan Origination System interface. At the top, there's a header with the bank logo and 'Loan Origination System' text. Below the header, there are several data entry fields for applicant information, including 'Status pemikahan', 'Jumlah tanggungan', 'Pendidikan terakhir', 'Nama perusahaan', 'Sub bidang usaha', 'Jenis pekerjaan', 'Bidang usaha', 'Status pekerjaan', 'Jumlah karyawan', 'Lama bekerja', 'Pangkat/jabatan', 'Pendapatan', 'Pendapatan', and 'Pendapatan tambahan'. A section titled 'Additional Information' contains buttons for 'Dedup/Blocklist', 'Duplicate Data Found', 'AKKI', 'AKKI On Process', and 'SID', 'SLIK ON PROCESS'. Below this is a 'Credit Summary' section with a table for 'Account Info' and 'Card Rating'. The 'Card Rating' table is currently empty, showing 'No data to display'. At the bottom, there are sections for 'Remark', 'Reject Reason', 'System Recommendation', and 'Verification Request'.

Gambar 5. Data entry applicant reviewer

The screenshot shows a detailed data entry form for an applicant in the 'Bank Rakyat Indonesia' Loan Origination System. The form is divided into sections: 'Data Pribadi' (Personal Info) and 'Alamat' (Address). The 'Data Pribadi' section includes fields for 'Title', 'Nama', 'Nama lengkap', 'Nama panggilan', 'Nama setelah pd kartu', 'Nama kantor pd kartu', 'Jenis kelamin', 'Kewarganegaraan', 'Tempat lahir', 'Tanggal lahir', 'Nomor KTP/Paspor', 'Email', 'Status pemikahan', 'Jumlah tanggungan', 'Pendidikan terakhir', and 'Nama ibu kandung'. The 'Alamat' section includes fields for 'Alamat Rumah', 'RT/RW', 'Desa/Kelurahan', 'Kecamatan', 'Kota', 'Kode pos', 'Telepon rumah', 'Telepon HP', 'Status rumah', and 'Lama menetap'. The form is designed for comprehensive data collection for loan processing.

Gambar 4. Data entry

Gambar 6. Initial Data Entry