

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan dunia keuangan khususnya perbankan di Era tahun 2000-an telah memasuki masa kebangkitan dari keterpurukan setelah krisis ekonomi tahun 1998 yang lalu. Kemajuan ini ditunjukkan dunia perbankan melalui jumlah dana yang mampu diserap dari masyarakat dan disalurkan kembali ke masyarakat terus meningkat dengan diiringi kualitas yang makin baik pula. Disamping mengalami peningkatan jumlah dana, dunia keuangan juga terus bertumbuh dalam jumlah nasabah, hal ini tentunya tidak lepas dari layanan yang diberikan sangat memanjakan nasabahnya serta makin beragamnya produk yang ditawarkan. Perkembangan ini diiringi pula dengan tumbuhnya minat masyarakat untuk mengetahui segala bentuk aktivitas lembaga keuangan guna memenuhi kebutuhannya.

Pada mulanya kegiatan perbankan dimulai dari jasa penukaran uang yang sekarang dikenal dengan nama valuta asing (money changer). Kemudian dalam perkembangan selanjutnya kegiatan operasional perbankan berkembang lagi menjadi tempat penitipan uang atau yang sekarang disebut dengan simpanan. Berikutnya, kegiatan perbankan bertambah dengan kegiatan peminjaman uang. Jasa-jasa bank lainnya pun menyusul sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Jasa-jasa ini diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana, baik yang berhubungan langsung dengan kegiatan simpanan dan kredit maupun tidak langsung. Jasa perbankan lainnya antara lain meliputi, Jasa Pemindahan Uang (Transfer), Jasa Penagihan (Inkaso), Jasa Kliring (Clearing), Jasa Penjualan Mata Uang Asing (Valas), Jasa Safe Deposit Box, Travellers Cheque, Bank Card, Bank Draft,

Letter of Credit (L/C), Bank Garansi dan Referensi Bank, serta jasa bank lainnya.

Dari jasa perbankan tersebut salah satunya dianggap mengalami pertumbuhan yang pesat yaitu Bank Card. Bank Card atau Kartu Bank adalah kartu plastik yang diterbitkan oleh bank yang memberikan kemampuan kepada nasabah bank untuk membayar barang dan jasa pada pedagang dan memperoleh uang tunai dari kasir bank atau ATM, kartu bank dapat berupa kartu kredit ataupun penarikan dana dan cek atau tabungan (kartu debit). Kartu pembayaran ini sangat populer di dunia dan bahkan Indonesia. Sejak tahun 1980-an kartu ini mulai digunakan di Indonesia dan dikenal juga sebagai *Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK)*.

Merujuk kepada *Laporan Perubahan Sistem Pembayaran Dan Penedaran Uang 2012, Bank Indonesia April 2012 (BI LSPPU)*, pada tahun 2009 jumlah pemegang kartu kredit di Indonesia telah mencapai lebih dari 12 juta kartu pada populasi dari total 20 emiten/penerbit kartu di Indonesia. Jumlah pemegang kartu kredit selama 10 tahun terakhir di Indonesia menunjukkan tren yang meningkat seiring dengan kemajuan industri perbankan. Selama lima tahun terakhir tingkat pertumbuhan tahunan rata-rata 18%. Kecenderungan meningkatnya jumlah kartu selama periode ini membantu mendorong peningkatan penggunaan kartu (card usage) dengan tingkat pertumbuhan tahunan mencapai 30%, sedangkan pada volume mencapai 19%. Saat ini, sistem pembayaran yang didukung oleh Bank Indonesia meliputi organisasi APMK (kartu kredit, kartu ATM dan ATM / debit), uang elektronik, dan bisnis remittance. Selama tahun 2011, menunjukkan peningkatan volume transaksi keuangan yang signifikan melalui sistem pembayaran yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia, APMK, uang elektronik dan Kegiatan Usaha Pengiriman Uang (KUPU). Jumlah populasi kartu kredit pada akhir 2011 mencapai 14.780.000, meningkat 8,92% dari tahun sebelumnya yang mencapai 13.570.000 kartu. Selama tahun 2011 nilai transaksi menggunakan kartu kredit mencapai Rp 182,60 triliun, meningkat 11.88% dibandingkan tahun sebelumnya Rp 16,32

triliun. Volume transaksi mencapai 209.350.000 transaksi, meningkat 5,18% dibandingkan dengan tahun sebelumnya 199.040.000 transaksi.

Pada akhir tahun 2011, total kartu ATM dan kartu ATM / debit pada populasi mencapai 63.380.000. Jumlah meningkat 22.75% dibandingkan dengan akhir tahun sebelumnya yang mencapai 51.640.000 kartu. Dari kartu ini sebanyak 59.760.000 (94,29%) kartu ATM / debit, yang berfungsi untuk melakukan transaksi di terminal ATM juga bisa berfungsi sebagai kartu debit untuk digunakan dalam transaksi belanja di merchant (pedagang). Ada 47 bank yang bertindak sebagai emiten untuk kartu ATM / Debit. Jumlah populasi Kartu ATM yang diterbitkan pada akhir tahun 2011 adalah sebanyak 3.620.000 kartu (5.71%), yang diterbitkan oleh 47 bank, termasuk 8 Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Volume transaksi menggunakan kartu ATM dan ATM-Debit mencapai 2,26 juta transaksi, meningkat 24,85% dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu 1.81 juta transaksi. Maka dari itu banyak bank-bank di Indonesia yang berlomba-lomba untuk menerbitkan kartu plastik dengan bermacam fasilitas dan bonus untuk meningkatkan nasabahnya. Termasuk salah satunya yaitu PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk atau yang lebih dikenal dengan Bank BTN. Bank BTN menerbitkan dua Kartu ATM, yaitu untuk nasabah TabunganKU dan Cermat, dan tiga Kartu Debit reguler, untuk nasabah Tabungan Juara, Tabungan eBatara Pos, dan Tabungan Batara, dua Kartu Debit Prioritas, dan tiga Kartu Kredit, yaitu Kartu Kredit BTN Platinum, Kartu Kredit BTN Gold, dan Kartu Kredit Silver. Yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang menunjang kebutuhan nasabah, antara lain penarikan tunai, pembayaran tagihan listrik dan telepon, dan sudah berlogo VISA, dimana memberikan kemudahan bagi nasabah untuk berbelanja di seluruh dunia.

Sehubungan dengan hal ini, untuk mendapatkan kartu plastik nasabah harus memenuhi beberapa persyaratan dan prosedur yang berlaku, maka penulis tertarik dalam menyusun Tugas Akhir ini dengan judul “PROSEDUR PENERBITAN KARTU PLASTIK OLEH PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk KANTOR CABANG SEMARANG”.

## **1.2 Ruang Lingkup**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas , maka diperlukan adanya pembatasan ruang lingkup dan pembahasan yang akan dikemukakan. Ruang lingkup penulisan terdiri dari:

1. Pengertian Bank
2. Pengertian Kartu Plastik
3. Jenis – Jenis Kartu Plastik
4. Fungsi Kartu Plastik
5. Sistem Kerja Kartu Plastik
6. Syarat dan Ketentuan Pemegang Kartu BTN
7. Jenis-Jenis Kartu Plastik yang diterbitkan oleh Bank BTN
8. Prosedur Penerbitan Kartu Plastik oleh Bank BTN

## **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

### **1.3.1 Tujuan Penulisan**

Tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui jenis kartu plastik yang diterbitkan oleh PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang.
- 2) Untuk mengetahui prosedur penerbitan kartu plastik pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang.

### **1.3.2 Kegunaan Penulisan**

Kegunaan penulisan ini adalah :

- 1) Sebagai syarat untuk menyelesaikan studi di Program Diploma III Universitas Diponegoro.
- 2) Menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis tentang Persyaratan, Prosedur, dan Keunggulan dari Kartu Plastik Bank BTN.
- 3) Memberikan informasi dan referensi bagi pembaca.
- 4) Sebagai referensi bagi peneliti yang melakukan penelitian serupa agar laporan ini bermanfaat.

## **1.4 Cara Pengumpulan Data**

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat pencandraan (deskripsi) mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian (Sumadi Suryabrata,2012:76).

### **1.4.1 Jenis Sumber Data**

Data adalah sesuatu yang diketahui atau dianggap dan merupakan hal yang sangat penting dalam penulisan laporan. Dalam laporan ini terdapat dua sumber data, yaitu:

#### **A. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh oleh dari sumber data pertama atau tangan pertama di lapangan (Kriyantono,2010:41). Data primer diperoleh melalui observasi di Bank BTN KC Semarang dan data-data lain yang diperlukan.

#### **B. Data Sekunder**

Selain Data primer dalam penelitian dibutuhkan data sekunder untuk melengkapi, menurut Sugiyono (2008:129), data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen-dokumen yang ada. Dalam penelitian ini yang menjadi data sekunder adalah dokumen-dokumen, buku-buku dan data-data lain yang berkaitan dengan judul penulis.

### **1.4.2 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk penulisan Tugas Akhir ini, yaitu:

#### A. Metode Studi Kepustakaan

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan (Nazir,1988: 111). Dalam hal ini metode studi pustaka yang dilakukan penulis adalah dengan mengumpulkan data dari berbagai literatur, buku tentang perbankan, serta informasi yang didapat dari media elektronik yang dapat menunjang penulisan Tugas Akhir.

#### B. Metode Observasi

Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan langsung terhadap obyek yang akan diteliti dengan melihat langsung proses penerbitan kartu ATM dan Debit Bank BTN dan verifikasi data kartu Kredit di Bank BTN Kantor Cabang Semarang.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika berguna untuk memudahkan proses kerja dalam penyusunan Tugas Akhir ini serta untuk mendapatkan gambaran dan arah penulisan yang baik dan benar. Secara garis besar Tugas Akhir ini dibagi menjadi 4(empat) bab, yaitu:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang, ruang lingkup penulisan, tujuan dan kegunaan penulisan, cara pengumpulan data (jenis sumber data dan metode pengumpulan data), dan sistematika penulisan.

## **BAB II GAMBARAN UMUM PT.BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG SEMARANG**

Bab ini membahas tentang Sejarah Bank BTN, Visi dan Misi BTN, Profil Perusahaan, Struktur Organisasi BTN KC Semarang, dan Penjabaran Tugas Pokok dan Tanggung Jawab.

## **BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK**

Bab ini membahas tentang Pengertian Bank, Pengertian Kartu Plastik, Jenis-Jenis Kartu Plastik, Fungsi Kartu Plastik, Sistem Kerja Kartu Plastik, Syarat dan Ketentuan Pemegang Kartu BTN, Jenis-Jenis Kartu Plastik pada Bank BTN, dan Prosedur Penerbitan Kartu Plastik pada Bank BTN.

## **BAB IV PENUTUP**

Bab ini berisi tentang uraian-uraian pembahasan serta ringkasan teori yang telah dijabarkan pada pembahasan BAB III.