

## **BAB III**

### **TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK**

#### **3.1 Tinjauan Teori**

##### **3.1.1 Pengertian Bank**

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Menurut Joseph Sinkey, bahwa yang dimaksud bank adalah *department store of finance* yang menyediakan berbagai jasa keuangan. Menurut *Dictionary of Banking and Financial Service by Jerry Rosenberg* bahwa yang dimaksud bank adalah lembaga yang menerima simpanan giro, deposito, dan membayar atas dasar dokumen yang ditarik pada orang atau lembaga tertentu, mendiskonto surat berharga, memberikan pinjaman dan menanamkan dananya dalam surat berharga.

Dari pengertian di atas dapat dijelaskan secara lebih luas lagi bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan yang kegiatannya menghimpun dan menyalurkan dana dari dan kepada masyarakat yang memiliki fungsi memperlancar lalu lintas pembayaran. Pengertian lain bank adalah suatu lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit serta jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.

### 3.1.2 Pengertian Kartu Plastik

Kartu plastik merupakan alat berbentuk kartu yang diterbitkan oleh suatu lembaga keuangan dan dapat digunakan untuk berbagai macam transaksi keuangan yang dilakukan oleh masyarakat khususnya para pemegang kartu yang dikeluarkan oleh lembaga keuangan yang bersangkutan. Kartu plastik atau yang dikenal dengan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK) oleh Bank Indonesia, diatur dalam PBI Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan APMK.

PBI Nomor 11/11/PBI/2009 menjelaskan bahwa Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, yang selanjutnya disebut APMK, adalah alat pembayaran yang berupa kartu kredit, kartu automated teller machine (ATM) dan/atau kartu debit, dan Penerbit adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang menerbitkan APMK.

Penggunaan kartu plastik di Indonesia masih relatif baru yaitu sekitar tahun delapan puluhan. Keluarnya Keputusan Menteri Keuangan Nomor 1251/KMK.013/1988 Tanggal 20 Desember telah mengubah peta penyebaran kartu plastik semakin luas. Berdasarkan surat keputusan tersebut bisnis kartu plastik digolongkan sebagai kelompok usaha jasa pembiayaan.

Pengertian penerbitan kartu adalah suatu kegiatan usaha penerbit yang berkaitan dengan sistem pembayarannya berupa kartu tercetak khusus yang didistribusikan kepada nasabah, dalam rangka sebagai pemenuhan jasa dan pelayanan, dan dalam pembuatannya ada beberapa persyaratan dan tahapan yang perlu diikuti oleh nasabah serta ketentuan dan perjanjian yang disepakati oleh kedua belah pihak. Penerbit di sini dapat bank, lembaga keuangan bukan bank, dan perusahaan nonlembaga keuangan. Perusahaan yang khusus akan menerbitkan kartu terlebih dahulu harus memperoleh izin dari Departemen keuangan, apabila penerbit adalah bank, harus mengikuti ketentuan Bank Indonesia.

### 3.1.3 Jenis-jenis Kartu Plastik

#### A. Menurut Fungsi

Atas dasar bentuk penggunaan atau fungsi kartu plastik, jenis-jenis kartu plastik terdiri atas berikut ini

##### 1) *Credit Card*

*Credit Card*, yaitu uang plastik atau suatu alat berbentuk kartu yang diterbitkan oleh suatu lembaga keuangan yang dapat dipergunakan sebagai alat pembayaran transaksi pembelian barang dan jasa, yang pembayaran dan pelunasannya dapat dilakukan oleh pembeli secara sekaligus atau angsuran pada jangka waktu tertentu setelah kartu digunakan sebagai alat pembayaran.

Pada *credit card*, ketentuan limit kredit diberikan kepada setiap anggota. Ketentuan limit yang diberikan tergantung pada jenis kartu (*gold, reguler, atau classic*). Pembayaran minimum 10%-20% dari total saldo tagihan dan dibayarkan paing lambat pada tanggal penagihan yang ditentukan setiap bulan. Saldo kredit akan dikenakan tingkat bunga sesuai dengan tingkat bunga pasar. Keterlambatan pembayaran akan dikenakan denda keterlambatan sebesar persentase tertentu dari pembayaran minimum.

Kartu kredit dapat digunakan pula untuk melakukan penarikan uang tunai baik langsung melalui teller pada kantor bank yang bersangkutan maupun ATM (*Automated Teller Machine*) di mana tertera logo atau nama kartu yang dimiliki, baik di dalam maupun di luar negeri. Kartu kredit yang umum digunakan dalam transaksi ini adalah *Visa* dan *Master Card*.

##### 2) *Charge Card*

*Charge card*, yaitu suatu alat berbentuk kartu yang diterbitkan oleh suatu lembaga keuangan yang digunakan sebagai alat pembayaran transaksi pembelian barang dan jasa yang pembayaran pelunasannya harus dilakukan oleh pembeli secara sekaligus pada jangka waktu

tertentu kartu digunakan. Pembayaran dilakukan pada akhir bulan yang sama dengan tanggal transaksi atau pada bulan berikutnya dengan disertai biaya tambahan.

Pada *charge card*, umumnya tidak ada ketentuan limit penggunaan dalam melakukan transaksi. Pembayaran dibayar penuh atau semua tagihan sebelum tagihan berikutnya (saat jatuh tempo). Apabila pembayaran tidak dilakukan secara penuh dari tagihan akan dikenakan denda keterlambatan sebesar presentase tertentu. Pada setiap pembayaran tagihan tidak dikenakan tingkat bunga.

Sebagai contoh jika nasabah melakukan transaksi senilai Rp500.000,00, pada saat jatuh tempo pembayaran harus dilakukan atas seluruh nilai transaksi tersebut dan tidak dapat dicicil.

### 3) *Debit Card*

*Debit card*, merupakan kartu yang diterbitkan oleh suatu lembaga keuangan yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran transaksi pembelian barang dan jasa dengan cara mendebit/mengurangi saldo rekening simpanan pemilik kartu serta pada saat yang sama, mengkredit saldo rekening penjual sebesar nilai transaksi barang dan jasa.

Pada sistem *off line*, saat pemilih kartu menggunakan kartunya untuk berbelanja, transaksi pendebitan rekening simpanannya tidak secara otomatis pada saat yang bersamaan. Pendebitan rekening pemegang kartu dan pengkreditan rekening penjual pada bank pengelola kartu hanya akan dilakukan setelah penjual menyerahkan bukti penggunaan kartu pada toko/tempat usahanya.

Pada sistem *on line*, saat pemegang kartu menggunakan kartunya untuk berbelanja, pada saat itu juga penjual dapat melihat saldo rekening simpanan pemegang kartu pada bank pengelola kartu tersebut, dan secara bersamaan mesin atau peralatan yang ada pada penjual dapat melakukan pendebitan rekening simpanan pemegang kartu dan sekaligus pengkreditan rekening penjual sendiri.

Pada *debit card*, pemegang kartu harus memiliki rekening pada bank. Transaksi hanya dapat dilakukan apabila pemegang kartu memiliki saldo yang mencukupi pada rekeningnya untuk menutup biaya transaksinya. Pembayaran dilakukan dengan cara mendebit langsung saldo rekening pemegang kartu dan mengkredit saldo pihak merchant.

#### 4) *Cash Card*

*Cash card* merupakan kartu yang diterbitkan oleh suatu lembaga keuangan yang dapat digunakan sebagai alat penarikan uang tunai secara manual melalui *teller* bank atau melalui ATM, tetapi pembayarannya tidak dapat dilakukan di luar bank. Berbeda dengan tiga kartu yang telah dijelaskan di atas, *cash card* tidak dapat digunakan sebagai alat pembayaran dalam melakukan transaksi jual beli barang atau jasa sebagaimana dengan *Credit Card*, *Charge Card*, atau *Debit Card*.

Penerbitan kartu penarikan uang tunai ini dengan tujuan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada nasabah yang telah memiliki simpanan di bank yang bersangkutan. Pemegang kartu ini, dapat menarik uang tunai dengan cara yang sangat cepat, mudah dan praktis, cukup dengan memasukkan kartu pada ATM dan memasukkan PIN melalui tombol-tombol pada keyboard ATM. Di samping untuk penarikan uang tunai, *cash card* dengan melalui ATM dapat berfungsi untuk mengetahui informasi saldo rekening. Informasi tersebut secara lengkap berisi informasi tentang tanggal mutasi debit-kredit yang terlihat melalui monitor atau atas instruksi. Selain itu, informasi tersebut dapat di-*print-out*. Dengan semakin canggihnya perkembangan teknologi, pemegang kartu dapat pula melakukan transfer antar rekening secara global dengan *Electronic Fund Transfer* (EFT)

Biasanya pihak bank atau pengelola kartu sudah menetapkan batas jumlah penarikan maksimum per hari atau per minggu yang dapat

dilakukan dengan menggunakan *cash card*. Dengan adanya batas tersebut, jumlah penarikan yang dilakukan dengan masing-masing kartu kredit relatif lebih dapat dikendalikan, batas jumlah penarikan itu juga ditetapkan untuk mengantisipasi keterbatasan penyediaan uang tunai dalam ATM yang dapat dilakukan oleh pihak bank.

5) *Smart Card*

*Smart card* merupakan kartu yang berfungsi sebagai rekening terpadu, kartu ini dapat dihubungkan dengan rekening pribadi, dan dapat menyimpan, dan memperbarui data dalam *micro chip* sehingga pemegang kartu dapat mengetahui keadaan semua rekeningnya.

6) *Private Label Card*

*Private Label Card* merupakan kartu yang bukan diterbitkan oleh bank, melainkan oleh suatu badan usaha seperti supermarket, hotel, dan perusahaan lainnya. Pemakaian kartu ini hanya terbatas pada perusahaan yang mengeluarkan kartu tersebut.

7) *Check guarantee*

*Check guarantee* merupakan kartu yang digunakan sebagai jaminan dalam penarikan cek dan dapat pula digunakan untuk menarik uang tunai. Kartu jenis ini sangat populer di Eropa terutama Inggris. Di samping itu, kartu tersebut dapat juga digunakan dalam melakukan penarikan uang melalui ATM.

## **B. Menurut Wilayah Penggunaan**

Berdasarkan wilayah penggunaannya, kartu plastik terdiri atas sebagai berikut:

1) **Kartu Plastik Lokal**

Yaitu kartu kredit yang hanya dapat dilakukan dalam suatu wilayah tertentu, misalnya di seluruh wilayah negara Indonesia saja. Semakin pesatnya penggunaan kartu kredit, ini menyebabkan beberapa perusahaan pengecer dan perusahaan jasa penerbit kartu kredit sendiri

(umumnya *charge card*) guna memberikan pelayanan yang lebih mudah dan praktis bagi nasabahnya, misalnya; Hero, *Astra Card*, *Garuda Executivr Card*, dan lain-lain.

## 2) Kartu Plastik Internasional

Yaitu kartu yang dapat digunakan lintas negara atau dapat digunakan di seluruh negara. Kartu internasional yang dapat dipergunakan melakukan transaksi di berbagai tempat di dunia, antara lain sebagai berikut:

### a. *Visa*

Kartu kredit internasional ini dimiliki oleh perusahaan kartu Visa Internasional. Pelaksanaan operasionalnya berdasarkan lisensi dari Visa Internasional dengan *system franchise*.

### b. *Master Card*

Kartu ini dimiliki oleh *Master Card Internasional* dan beroperasi berdasarkan lisensi dari *Master Card International*.

### c. *Dinners Club*

Diners Club dimiliki oleh Citicorp. Cara operasinya dilakukan dengan cara mendirikan *subsidiary* atau dengan cara *franchise*.

### d. *Carte Blanc*

Kartu ini juga dimiliki oleh Citicorp dan beroperasi persis sama dengan Dinners Club yaitu dengan membentuk *subsidiary* atau dengan *franchise*.

### e. *American Express*

Kartu kredit ini dimiliki oleh *American Express Travel Related Services Incorporated* dan beroperasi dengan mendirikan *subsidiary*. *American Express* ini pada prinsipnya adalah *charge card* namun dapat memberikan fasilitas credit line kepada pemegang kartu.

## C. Menurut Affiliasinya

Berdasarkan afiliasinya, kartu plastik terdiri atas sebagai berikut:

1) Co-Branding Card

Yaitu kartu plastik yang dikeluarkan atas kerjasama antara institusi pengelola kartu kredit dengan satu atau beberapa bank.

Contoh : Visa dan Master Card.

2) Affinity Card

Yaitu kartu plastik yang digunakan oleh sekelompok atau golongan tertentu, misalnya kelompok profesi, kelompok mahasiswa dan lain-lain.

Contoh : Ladies Card, IMA Card, Bankers Card dan lain-lain.

### 3.1.4 Fungsi Kartu Plastik

Kartu plastik berfungsi sebagai instrumen dalam bertransaksi yang dapat dibedakan, yaitu sebagai berikut:

1. Sumber Kredit

Kartu ini dapat digunakan sebagai instrumen untuk memperoleh kredit dengan cara:

- a. mekanisme pembayaran secara bulanan atas setiap transaksi yang dilakukan (*charge card*).
- b. memberikan kebebasan kepada pemegang kartu untuk membayar bulanan sejumlah minimum tertentu dari total transaksi yang dilakukan.
- c. jumlah pembayaran yang harus dilakukan setiap bulan lebih pasti

2. Sumber Uang Tunai

Kartu ini dapat digunakan untuk memperoleh uang tunai melalui ATM atau menggunakan kartu sebagai jaminan atas cek yang ditarik (*check guarantee card*), dengan memperlihatkan kartu seperti *Visa* atau *Master Card* di negara mana saja pada bank yang bekerja sama dengan penerbit kartu.

Kartu yang diterbitkan oleh bank tertentu dapat berfungsi sebagai *cash card*, seperti *Visa* dan *Master Card* untuk menarik uang tunai dari



berbagai ATM di hampir semua negara yang dapat menerima kedua merek tersebut.

### 3. Penjamin Cek

Kartu ini diterbitkan oleh beberapa bank yang dapat digunakan, yaitu:

- a. menjamin penarikan cek, artinya dapat digunakan untuk menjamin setiap pembayaran dengan menggunakan cek oleh pemegang kartu, contohnya *Check Guarantee Card* dapat digunakan untuk menarik uang tunai dari kantor-kantor cabang bank anggota.
- b. sebagai *cash card* untuk memperoleh uang tunai melalui ATM, contohnya *Check Guarantee Card* yang dapat digunakan untuk menarik dana baik melalui ATM maupun melalui kantor-kantor bank, sering disebut sebagai *Check Encashment Card*.

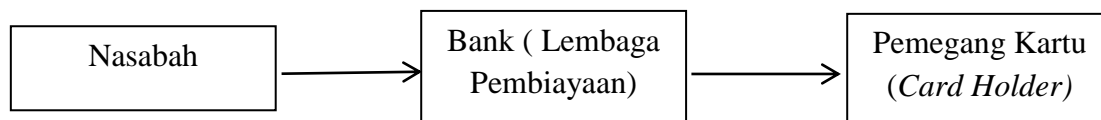
#### 3.1.5 Sistem Kerja Kartu Plastik

Sistem kerja kartu plastik mulai dari permohonan penerbitan kartu, transaksi pembelian sampai dengan penagihan yang dilakukan oleh lembaga pembayar dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Nasabah mengajukan permohonan sebagai pemegang kartu dengan memenuhi segala peraturan yang telah dibuat.
2. Bank atau lembaga pembiayaan akan menerbitkan kartu apabila “disetujui” setelah melalui penelitian terhadap kredibilitas dan kapabilitas calon nasabah, kemudian diserahkan ke nasabah.
3. Dengan kartu yang sudah disetujui pemegang kartu berbelanja di suatu tempat dengan bukti pembayarannya.

Untuk lebih jelasnya sistem kerja tersebut dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

**Gambar 3.1**  
**Permohonan Penerbitan Kartu**



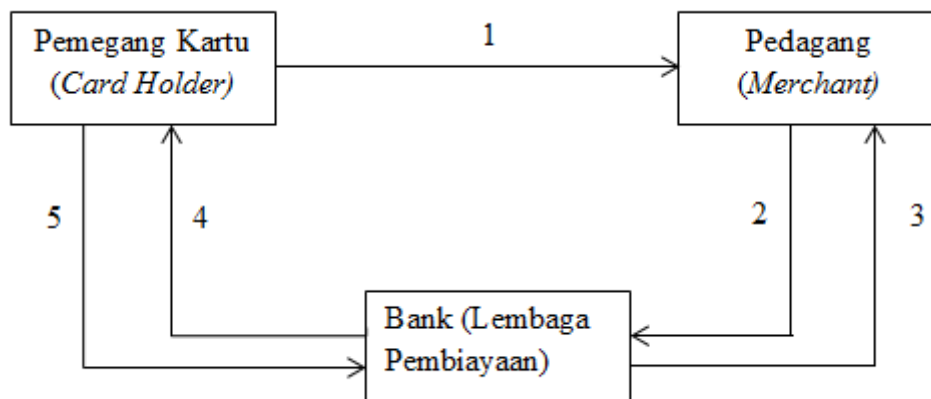
Sumber: Kasmir. 2013. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*.

Apabila nasabah pemegang kartu melakukan transaksi, maka sistem kerja penagihannya adalah sebagai berikut.

1. Pemegang kartu melakukan transaksi dengan menunjukkan kartu dan menandatangani bukti transaksinya.
2. Pihak pedagang akan menagihkan ke bank atau lembaga pembiayaan berdasarkan bukti transaksinya dengan nasabah.
3. Bank atau lembaga pembiayaan akan membayar kembali kepada *merchant* sesuai dengan perjanjian yang telah mereka sepakati.
4. Bank atau lembaga pembiayaan akan menagihkan ke pemegang kartu berdasarkan bukti pembelian sampai batas waktu tertentu.
5. Pemegang kartu akan membayar sejumlah nominal yang tertera sampai batas waktu yang telah ditentukan dan apabila terjadi keterlambatan, maka nasabah akan dikenakan bunga dan denda.

Untuk lebih jelasnya sistem kerja tersebut dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

**Gambar 3.2**  
**Transaksi dan Penagihan Kartu Plastik**



Sumber: Kasmir. 2013. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*.

### 3.2 Tinjauan Praktek

#### 3.2.1 Syarat dan Ketentuan Pemegang Kartu BTN

Sebelum pemohon mengajukan permohonan penerbitan kartu ada beberapa yang perlu diperhatikan, antara lain :

##### A. Definisi

- 1) Kartu BTN adalah kartu milik Bank yang diberikan kepada nasabah dan memiliki fungsi sebagai Kartu ATM dan/atau Kartu Debit serta Kartu Kredit.
- 2) Bank yaitu PT.Bank Tabungan Negara (Persero).
- 3) Pemegang Kartu BTN adalah nasabah perorangan/individu pemilik rekening simpanan yang telah memperoleh fasilitas Kartu BTN sesuai dengan persyaratan Pemegang Kartu BTN.
- 4) PIN (Personal Identification Number) adalah kombinasi angka yang berfungsi sebagai nomor identifikasi pribadi untuk dipergunakan pada saat bertransaksi yang dilakukan melalui Kartu BTN.

- 5) Merchant adalah suatu badan usaha perdagangan dan/atau jasa yang dapat menerima pembayaran dengan menggunakan Kartu BTN.
- 6) Kartu Instan adalah Kartu BTN yang diberikan langsung atau segera kepada nasabah pada saat proses permohonan Kartu BTN, yang ditandai dengan hanya menampilkan nomor Kartu BTN pada sisi muka Kartu BTN.
- 7) Kantor Pelaksana adalah seluruh Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu Bank dan Kantor Cabang Syariah Bank yang memberikan layanan kegiatan pembayaran menggunakan Kartu BTN kepada nasabah.

#### B. Penerbitan Kartu

- 1) Kartu BTN diberikan kepada setiap nasabah yang memiliki rekening simpanan sesuai persyaratan Pemegang Kartu BTN.
- 2) Permohonan penerbitan dan pengambilan Kartu BTN dilakukan oleh nasabah pemilik rekening simpanan dan tidak dapat dikuasakan kepada pihak lain.
- 3) Permohonan pengajuan Kartu BTN oleh nasabah (termasuk nasabah eBataraPos) dapat dilakukan melalui seluruh Kantor Pelaksana.
- 4) Data/dokumen yang disampaikan Pemegang Kartu BTN menjadi milik Bank sehingga tidak akan dikembalikan kepada Pemegang Kartu BTN.
- 5) Pemegang Kartu BTN memperoleh PIN yang wajib dirahasiakan dan tidak boleh diinformasikan kepada orang lain.
- 6) Pemegang Kartu BTN dikenakan biaya pengelolaan Kartu BTN yang cara pemberitahuannya akan ditentukan oleh Bank.

#### C. Persyaratan Pemegang Kartu BTN

- 1) Mengisi dan melengkapi formulir aplikasi Kartu BTN.

- 2) Menunjukkan bukti identitas diri asli yang masih berlaku (KTP/SIM/KITAS) dan menyerahkan foto copy bukti identitas.
- 3) Memiliki minimal 1 (satu) rekening simpanan perorangan di Bank yang meliputi semua rekening produk Tabungan (dikecualikan: Tabungan Batara Prima dan Tabanas Batara) dan rekening Giro perorangan.
- 4) Kartu BTN diterbitkan untuk 1 (satu) nomor CIF (Customer Information File) dan menganut asas 1 (satu) Kartu BTN untuk satu atau beberapa rekening simpanan.
- 5) Kartu BTN dapat terhubung ke 1 (satu) rekening simpanan dan/atau beberapa rekening simpanan di Bank sesuai ketentuan yang berlaku dan cara pemberitahuannya akan ditentukan kemudian oleh Bank.

#### D. Penggunaan Kartu BTN

- 1) Kartu BTN adalah milik Bank dan karenanya harus dikembalikan apabila ada permintaan dari Bank.
- 2) Pemegang Kartu wajib mencantumkan tanda tangan pada kolom tanda tangan yang tersedia di sisi belakang kartu. Khusus untuk Pemegang Kartu Instan wajib menuliskan nama dan tanda tangan pada kolom tersebut.
- 3) Dengan diterima, ditandatangani oleh Pemegang Kartu BTN dan/atau Pemegang Kartu BTN memakai/menggunakan Kartu BTN, Pemegang Kartu telah menyetujui ketentuan yang berlaku tentang Kartu BTN baik yang telah ada maupun perubahannya yang cara pemberitahuannya akan ditentukan kemudian oleh Bank.
- 4) Kartu BTN dan PIN tidak diperbolehkan dipindahtangankan kepada orang lain dengan alasan apapun juga.
- 5) Penggunaan PIN dan/atau Kartu BTN yang tidak sah akibat kelalaian/kesalahan Pemegang Kartu menjadi tanggung jawab

Pemegang Kartu dan Bank dibebaskan dari segala tuntutan ganti rugi yang diderita Pemegang Kartu atau pihak manapun.

- 6) Catatan Bank mengenai data, informasi maupun semua transaksi yang diproses menggunakan Kartu BTN merupakan bukti yang mengikat baik di dalam maupun di luar Pengadilan.
- 7) Pembatalan transaksi di Merchant hanya dapat dilakukan atas persetujuan bersama antara Pemegang Kartu BTN dan Merchant. Atas pembatalan tersebut, Merchant akan memberikan bukti pembatalan untuk proses lebih lanjut oleh Bank.
- 8) Bank tidak bertanggung jawab atas segala kerugian dalam bentuk apapun atas transaksi pembelian barang dan atau jasa dengan menggunakan Kartu BTN. Pemegang Kartu BTN dengan ini membebaskan Bank dari segala tuntutan yang timbul akibat sengketa antara Pemegang Kartu BTN dengan Merchant.
- 9) Biaya atas penggunaan mesin ATM dan pembayaran pada mesin POS/EDC di Merchant yang bukan milik Bank dibebankan kepada Pemegang Kartu BTN, kecuali ditentukan lain oleh Bank.
- 10) Bank menetapkan batas maksimum untuk penarikan tunai dan transaksi pembayaran lainnya untuk keperluan pengamanan rekening Pemegang Kartu BTN.

#### E. Kehilangan Kartu

- 1) Pemegang Kartu wajib segera memberitahukan kepada Bank atas Kartu BTN yang hilang/dicuri dan kemudian dilanjutkan dengan laporan tertulis kepada Bank yang dilengkapi dengan surat laporan kehilangan dari Kepolisian.
- 2) Pemegang Kartu BTN bertanggung jawab penuh atas setiap transaksi yang telah terjadi sebelum diterimanya laporan kehilangan oleh Bank.
- 3) Bank berhak untuk menutup Kartu BTN atau tidak menerbitkan Kartu pengganti atas pertimbangan Bank.

#### F. Lain-Lain

- 1) Bank berhak untuk memblokir Kartu BTN bila Pemegang Kartu :
  - a. Menggunakan Kartu BTN secara tidak bertanggung jawab.
  - b. Tidak memenuhi ketentuan dan syarat-syarat penggunaan Kartu BTN sebagaimana yang telah ditetapkan.
  - c. Memberikan data palsu atau tidak benar dalam formulir aplikasi.
- 2) Pemegang Kartu BTN sepakat bahwa Bank atas kebijaksanaannya sendiri berhak setiap saat untuk menambah, mengurangi atau mengubah ketentuan dan syarat yang berkaitan dengan Kartu BTN dan akan memberitahukan kepada Pemegang Kartu BTN menurut cara yang ditetapkan oleh Bank. Seluruh perubahan tersebut mengikat Pemegang Kartu BTN.
- 3) Pemegang Kartu BTN dan Bank sepakat mengesampingkan ketentuan Pasal 1266 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- 4) Untuk ketentuan ini dan segala akibatnya, Bank dan Pemegang Kartu BTN memilih domisili hukum di kantor Kepaniteraan Pengadilan Negeri di tempat Kantor Bank berada tanpa mengurangi hak Bank untuk mengajukan tuntutan hukum terhadap Pemegang Kartu BTN di hadapan pengadilan-pengadilan di manapun juga sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
- 5) Bank dan Pemegang Kartu BTN berkewajiban memenuhi semua kewajiban yang belum diselesaikan pada saat penutupan Kartu BTN oleh Pemegang Kartu BTN atau karena pengakhiran sepihak oleh Bank atau sebab apapun juga.
- 6) Pemegang Kartu BTN sepakat untuk hal-hal yang belum diatur pada Syarat dan Ketentuan ini, maka yang berlaku adalah ketentuan umum di Bank yang cara pemberitahuannya akan ditentukan kemudian oleh Bank.

Setiap pernyataan, keluhan, laporan mengenai kehilangan kartu, dan segala informasi mengenai Kartu BTN nasabah dapat menghubungi BTN Card Center (021)6332575.

### **3.2.2 Jenis-Jenis Kartu Plastik pada Bank BTN KC Semarang**

#### **A) Kartu ATM BTN**

Kartu ATM BTN merupakan fasilitas layanan kartu bagi nasabah Tabungan dan Giro (Rp-Perorangan) di Bank BTN yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memenuhi berbagai macam kebutuhan transaksi melalui mesin ATM seperti tarik tunai, pembayaran tagihan, dan sebagainya.

##### 1) Macam Kartu

Kartu ATM bank BTN memiliki dua macam kartu, yaitu :

###### a. Kartu ATM TabunganKu

Kartu ATM TabunganKu adalah kartu ATM yang diterbitkan untuk nasabah TabunganKu. Kartu ini tergolong non visa dan nasabah tidak dikenakan biaya administrasi per bulan nya.

###### b. Kartu ATM Cermat

Kartu ATM Cermat merupakan kartu ATM yang berfungsi sebagai tabungan nasabah Cermat, penabungan dan penarikan dana dapat dilakukan di Kantor Pos yang telah memiliki alat EDC (Electronic Data Capture). Kartu ini juga tergolong kartu non visa dan tidak dikenakan biaya administrasi per bulan nya.

##### 2) Fitur Kartu

Fitur-fitur yang dimiliki kartu ATM BTN antara lain :

- a. Melakukan transaksi : Tarik Tunai, Transfer Antar Rekening, Informasi Saldo Tabungan atau Giro Perorangan.



- b. Pembayaran : Tagihan Telkom, Tagihan Listrik PLN (logo PLN & Praqtis) , Tagihan Telkomsel (Kartu Halo).
- c. Angsuran KPR-BTN
- d. Pembelian Voucher Isi Ulang Pulsa Handphone : Telkomsel (Simpati, Kartu As)
- e. Cetak mutasi 5 transaksi terakhir (dari rekening Tabungan atau Giro Perorangan)
- f. Pendaftaran dan Aktivasi SMS Batara
- g. Penggantian PIN ATM

### 3) Jenis Transaksi

Jenis transaksi yang dapat dilakukan kartu ATM BTN dijelaskan pada tabel berikut :

**Tabel 3.1**

**Jenis Transaksi Kartu ATM TabunganKu dan Cermat**

	TABUNGANKU	CERMAT
Biaya Administrasi Kartu/Bln	Bebas Biaya	
Tarik Tunai	Limit maksimal Rp 10 juta	Limit maksimal Rp 1 juta
Transfer antar Rekening BTN	Limit maksimal Rp 25 juta	Limit maksimal Rp 5 juta
Transfer antar Bank	Limit maksimal Rp 25 juta	Limit maksimal Rp 5 juta
Pembayaran Tagihan	Sesuai ketersediaan saldo	Sesuai ketersediaan saldo
Biaya Penggantian Kartu karena Hilang/Rusak	Rp 15 ribu	

Sumber: PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Semarang

### 4) Biaya Transaksi

Kartu ATM TabunganKu dan Cermat dapat digunakan di seluruh jaringan ATM Bank BTN, ATM Bersama, PRIMA, LINK, dan ALTO, dengan biaya sebagai berikut :

**Tabel 3.2****Biaya Transaksi Kartu ATM TabunganKu dan Cermat**

Jaringan ATM Transaksi	BTN	ATM BERSAMA	PRIMA	LINK	ALTO
Cek Saldo	Gratis	<b>Rp. 4.000,-</b>	<b>Rp. 4.000,-</b>	<b>Rp. 4.000,-</b>	<b>Rp. 4.000,-</b>
Tarik Tunai		<b>Rp. 7.500,-</b>	<b>Rp. 7.500,-</b>	<b>Rp. 7.500,-</b>	<b>Rp. 7.500,-</b>
Transfer	Rek.BTN : Gratis Rek Bank Lain : <b>Rp.6.500,-</b>	<b>Rp. 6.500,-</b>	<b>Rp. 6.500,-</b>	<b>Rp. 6.500,-</b>	<b>Rp. 6.500,-</b>

Sumber: PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Semarang

**B) Kartu Debit BTN**

Kartu debit BTN merupakan kartu yang dapat digunakan untuk berbelanja di merchant atau toko berlogo VISA diseluruh dunia. Setiap transaksi yang dilakukan akan langsung mengurangi saldo rekening. Kartu ini juga berfungsi sebagai kartu ATM yang dapat dipergunakan untuk transaksi tarik tunai di ATM mana saja dan transfer ke Bank mana saja. Kartu Debit BTN juga dapat untuk mendaftar layanan iMobile BTN di ATM BTN.

## 1) Macam Kartu

Bank BTN menerbitkan lima macam kartu Debit BTN, yaitu :

## a. Kartu Debit Classic

Kartu debit Classic adalah kartu debit yang diterbitkan bersamaan dengan pembuatan tabungan Batara. Kelebihan dari kartu ini yaitu bisa digunakan untuk berbelanja di toko yang terdapat logo Visa dan nasabah tidak dikenakan biaya administrasi perbulannya.

b. Kartu Debit eBataraPos

Kartu debit eBataraPos adalah kartu debit yang diterbitkan untuk nasabah tabungan eBataraPos. Dengan kartu ini nasabah dapat bertransaksi melalui ATM dan berbelanja di toko yang terdapat logo Visa. Meskipun pembuatan tabungan eBataraPos dapat dilakukan di Kantor Pos, tetapi untuk pembuatan kartu debit dilakukan di Bank BTN.

c. Kartu Debit Juara

Kartu debit Juara adalah kartu debit yang diterbitkan untuk nasabah tabungan Juara, yang siap membantu untuk berbagai keperluan transaksi penunjang kebutuhan dalam prestasi, kreasi, dan kreativitas. Kartu ini dapat digunakan untuk berbelanja di merchant atau toko berlogo VISA di seluruh dunia.

d. Kartu Debit Prioritas Gold

Kartu Debit BTN Prioritas Gold adalah kartu yang diterbitkan khusus nasabah prioritas dengan total dana kelolaan sebesar Rp. 250 juta s.d. <Rp. 2 Milyar rupiah. Dengan kartu debit ini nasabah mendapatkan 1(satu) pax Executive Lounge Bandara, yaitu berupa fasilitas ruang tunggu eksklusif yang disediakan di beberapa titik bandara baik untuk keberangkatan rute domestic maupun rute internasional

e. Kartu Debit Prioritas Platinum

Kartu Debit BTN Prioritas Platinum adalah kartu yang diterbitkan khusus nasabah prioritas dengan total dana kelolaan sebesar diatas RP. 2 Milyar rupiah. Dengan kartu debit ini nasabah mendapatkan 2 (dua) pax Executive Lounge Bandara, yaitu berupa fasilitas ruang tunggu eksklusif yang disediakan di beberapa titik bandara baik untuk keberangkatan rute domestic maupun rute internasional.

2) Fitur Kartu

Fitur-fitur yang dimiliki kartu Debit BTN antara lain :

- a. Transfer antar rekening BTN atau ke bank lain peserta jaringan ATM PRIMA melalui 9.500 ATM BCA dan 43.000 ATM PRIMA.
- b. Transfer antar rekening BTN atau ke bank lain anggota ATM Bersama melalui ATM BTN atau 43.000 ATM Bersama.
- c. Pembayaran tagihan KPR.
- d. Pembayaran tagihan TELKOM, Telkomsel, Indosat, dan XL.
- e. Pembelian pulsa handphone dan voucher PLN.
- f. Pembayaran tagihan PLN dan PAM.
- g. Pembayaran cicilan kendaraan.
- h. Pembayaran tagihan Kartu Kredit.
- i. Pembayaran tiket penerbangan.
- j. Pembayaran zakat dan infaq

### 3) Jenis Transaksi

Jenis transaksi yang dapat dilakukan kartu ATM BTN dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 3.3**

**Jenis Transaksi Kartu Debit BTN**

	KARTU DEBIT BTN
Biaya Administrasi Kartu/Blh	Bebas Biaya
Tarik Tunai	Limit maksimal Rp 10 juta
Transfer antar Rekening BTN	Limit maksimal Rp 25 juta
Transfer antar Bank	Limit maksimal Rp 25 juta
Belanja	Limit maksimal Rp 15 juta
Pembayaran Tagihan	Sesuai ketersediaan saldo
Biaya Penggantian Kartu karena Hilang/Rusak	Rp 15 ribu

Sumber: PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Semarang

## 4) Biaya Transaksi

Kartu Debit BTN dapat digunakan di seluruh jaringan ATM Bank BTN, ATM Bersama, PRIMA, LINK, dan ALTO, dengan biaya sebagai berikut:

Tabel 3.4

## Biaya Transaksi Kartu Debit BTN

Jaringan ATM	BTN	ATM BERSAMA, PRIMA, LINK	ALTO	VISA
Cek Saldo	Gratis	<b>Rp. 4.000,-</b>	<b>Rp. 4.000,-</b>	Rp. 15.000,-
Tarik Tunai		<b>Rp.7.500,-</b>	<b>Rp.7.500,-</b>	Rp. 15.000,-
Transfer	Rek.BTN : Gratis Rek Bank Lain : <b>Rp.6.500,-</b>	<b>Rp. 6.500,-</b>	<b>Rp. 6.500,-</b>	Layanan belum tersedia

Sumber: PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Semarang

## C) Kartu Kredit BTN

Kartu kredit BTN adalah kartu yang diterbitkan oleh bank BTN yang memiliki fitur yang beragam dan reward sesuai dengan jenis kartu yang dipilih. Dengan melakukan transaksi sebanyak-banyaknya nasabah akan mendapatkan poin yang bisa ditukarkan dengan Angsuran KPR dan berbagai penawaran lainnya.

## 1) Macam Kartu

Bank BTN menerbitkan tiga macam kartu Kredit BTN, yaitu :

## a. Kartu Kredit BTN Visa Silver

Kartu kredit BTN Visa Silver merupakan kartu yang banyak memberikan fasilitas atau kemudahan untuk bertransaksi sehari-hari atau untuk membayar berbagai tagihan bulanan sehingga nasabah tidak akan direpotkan lagi dengan mengatur atau menyediakan waktu khusus mengurus masalah ini. Selain itu, kartu kredit ini bisa digunakan untuk mendapatkan berbagai promo, diskon, atau benefit

tertentu dari merchant-merchant yang telah bekerja sama dengan Bank BTN, baik di Indonesia maupun seluruh dunia.

Karakteristik kartu kredit BTN Visa Silver, antara lain:

1. Besarnya iuran untuk pengguna kartu kredit BTN Visa Silver :
  - a) Untuk pemegang kartu utama Rp8.000,- per bulan.
  - b) Untuk pemegang kartu tambahan Rp5.000,- per bulan.
2. Limit kartu kredit BTN Visa Silver adalah Rp4.000.000 – Rp10.000.000,- per bulan.

b. Kartu Kredit BTN Visa Gold

Kartu kredit BTN Visa Gold bukan hanya kartu yang menawarkan fasilitas lebih di banding karu lainnya, melainkan juga kemudahan untuk melakukan pembelanjaan di seluruh merchant VISA baik di Indonesia maupun di dunia.

Karakteristik kartu kredit BTN Visa Gold, antara lain:

1. Besarnya iuran untuk pengguna kartu kredit BTN Visa Gold :
  - a) Untuk pemegang kartu utama Rp16.000,- per bulan.
  - b) Untuk pemegang kartu tambahan Rp10.000,- per bulan.
2. Limit kartu kredit BTN Visa Gold adalah Rp10.000.000 – Rp40.000.000,- per bulan.

c. Kartu Kredit BTN Visa Platinum

Sama halnya dengan kartu kredit platinum lainnya, kartu kredit jenis ini memberikan manfaat dan fasilitas lebih di banding jenis lainnya. Selain itu, penawaran eksklusif dari berbagai merchant dan toko brand ternama baik di Indonesia maupun di dunia hanya dengan satu kartu. Transaksi akan aman dan bebas saat melakukan berbagai aktivitas bahkan saat perjalanan ke luar negeri tanpa harus repot membawa-bawa uang tunai dalam jumlah yang besar.

Karakteristik kartu kredit BTN Visa Platinum, antara lain:

1. Besarnya iuran untuk pengguna kartu kredit BTN Visa Platinum adalah :
  - a) Untuk pemegang kartu utama Rp32.000,- per bulan.

- b) Untuk pemegang kartu tambahan Rp20.000,- per bulan.
- 2. Limit kartu kredit BTN Visa Platinum adalah Rp40.000.000 – Rp50.000.000,- per bulan.

## 2) Fitur Kartu

Fitur-fitur yang dimiliki kartu Kredit BTN antara lain :

### a. Prima Poin.

Setiap pembelian dengan menggunakan kartu kredit BTN sebesar Rp2.500,- akan mendapatkan 1 prima poin yang dapat ditukarkan dengan angsuran KPR atau berbagai penawaran menarik lainnya.

### b. Prima Diskon.

Dengan Kartu Kredit BTN nasabah dapat menikmati berbagai penawaran harga khusus yang sangat menarik untuk melengkapi kebutuhan.

### c. Prima Katalog.

Nasabah dapat memanfaatkan berbagai penawaran menarik dan eksklusif dari Prima Katalog untuk berbagai kebutuhan .

### d. Prima Cicilan.

Nasabah dapat menikmati fasilitas cicilan 0% atau cicilan ringan dengan jangka waktu hingga 24 bulan, untuk pembelian di merchant atau toko yang bekerja sama dengan Prima Cicilan.

### e. Prima Bills

Fasilitas pembayarannya berbagai tagihan rutin bulanan seperti telepon rumah, telepon pasca bayar, televisi berlangganan dan PLN.

### f. Prima Dana

Nasabah dapat memanfaatkan saldo limit kartu kredit untuk menjadi dana tunai.

### g. Transfer Balance.

Nasabah dapat memindahkan tagihan kartu kredit bank lain ke kartu kredit Bank BTN. Dan mendapat bunga 0% untuk cicilan 3 bulan dan bunga 0,9% untuk cicilan 12 bulan.

h. Tarik tunai di ATM

Dengan Kartu Kredit BTN Platinum, Gold, & Silver, nasabah dapat melakukan penarikan uang tunai/cash advance di ATM berlogo VISA/PLUS di seluruh dunia.

i. Kartu kredit BTN dapat digunakan untuk bertransaksi di berbagai tempat usaha berlogo VISA di seluruh dunia.

j. Merchandising Program

nasabah dapat melakukan pembelian barang melalui Katalog Belanja.

k. Asuransi Prima Proteksi : Life Insurance

Nasabah dan ahli waris akan terlindungi dari kewajiban melunasi seluruh tagihan serta mendapatkan santunan senilai 200% dari saldo terhutang apabila nasabah meninggal dunia/cacat total tetap hanya dengan membayar premi sebesar 0,55% dari saldo terhutang setiap tagihan.

l. Fasilitas Airport Lounge

Khusus untuk pemegang Kartu Kredit BTN Platinum memperoleh fasilitas ruang tunggu eksklusif di beberapa bandar udara yang tersebar di seluruh Indonesia.

m. Layanan 24 call center

Customer service BTN siap membantu nasabah selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu, termasuk hari Minggu dan hari libur.

3) Biaya, Bunga dan Denda

Biaya, bunga dan denda yang telah ditetapkan Bank BTN dijelaskan pada tabel sebagai berikut :



**Tabel 3.5**  
**Biaya, Bunga dan Denda Kartu Kredit BTN**

	SILVER	GOLD	PLATINUM
Tipe Kartu	Reguler Card		Premium Card
Biaya Tahunan	Rp96.000	Rp192.000	Rp384.000
Biaya Tahunan Kartu Tambahan	Rp60.000	Rp120.000	Rp240.000
Min Pembayaran Setiap Bln	10% dari jumlah total tagihan		
Denda keterlambatan pembayaran	Rp150.000 atau 3% dari jumlah total tagihan		
Biaya admin untuk keterlambatan	-		
Biaya penarikan tunai minimum	6% dari jumlah penarikan tunai		
Bunga Retail	2,95%		
Bunga Tarik Tunai	3,95%		
Batas fasilitas penarikan tunai per hari	60% dari limit kartu		

Sumber: PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Semarang

### 3.2.3 Prosedur Penerbitan Kartu Plastik Bank BTN

#### 1) Kartu ATM dan Debit BTN

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya Bank BTN menerbitkan dua kartu ATM dan lima kartu Debit. Karena memiliki fitur dan fungsi yang hampir sama, maka untuk syarat dan prosedur pembuatannya pun sama. Selain itu kartu Debit merupakan perkembangan dari kartu ATM.

##### A. Persyaratan

Syarat yang harus di sertakan untuk nasabah BTN yang ingin memiliki kartu ATM dan Debit, antara lain :

- a) Menunjukkan bukti identitas diri asli yang masih berlaku (KTP/SIM/KITAS) dan menyerahkan foto copy bukti identitas.

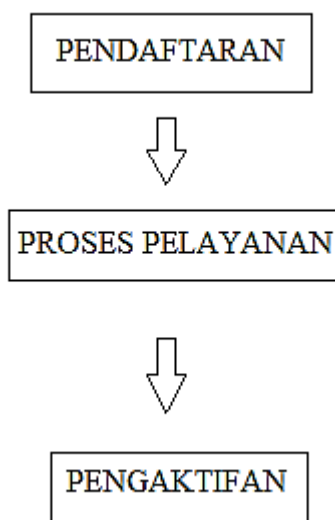
- b) Memiliki minimal 1 (satu) rekening simpanan perorangan di Bank yang meliputi semua rekening produk Tabungan (dikecualikan: Tabungan Batara Prima dan Tabanas Batara) dan rekening Giro perorangan.

## B. Prosedur

Prosedur dalam penerbitan kartu ATM dan Debit baru Bank BTN adalah sebagai berikut:

**Gambar 3.3**

### **Alur Penerbitan Kartu ATM dan Debit BTN**



Sumber: PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Semarang

#### **PENJELASAN:**

##### **1) Tahap I**

Nasabah BTN Semarang yang berminat menggunakan layanan kartu ATM/Debit BTN dapat mendatangi Bank BTN kantor cabang atau kantor cabang pembantu. Syarat utama pembuatan kartu ATM dan Debit adalah harus memiliki salah satu rekening simpanan BTN. Setelah nasabah membuka salah satu rekening simpanan, nasabah

dipersilahkan untuk mengambil nomor antrian untuk customer service. Setelah dipanggil nomor antrian dan dipersilahkan untuk duduk dan menyampaikan maksud kedatangan, nasabah akan di bantu oleh Customer service sebagai berikut:

1. *Customer Service* memberikan informasi mengenai Kartu ATM/Debit kepada nasabah mengenai kartu ATM dan Debit yang ada di Bank BTN serta Syarat dan Ketentuan Pemegang Kartu BTN, apabila nasabah tersebut sudah jelas *Customer Service* memberikan formulir aplikasi kartu BTN dan SMS Banking serta menjelaskan cara pengisiannya. Nasabah mengisi formulir tersebut secara lengkap. Adapun isi formulir aplikasi kartu BTN dan SMS Banking yang wajib di isi adalah :
  - a. Nama lengkap
  - b. Tempat dan tanggal lahir
  - c. Nama gadis ibu kandung
  - d. Alamat lengkap
  - e. Nomor telepon rumah dan seluler
2. *Customer Service* meminta nasabah untuk menandatangani *specimen* tanda tangan pada kolom yang sudah tersedia dan meminta fotocopy identitas diri.
3. *Customer Service* menerima formulir aplikasi kartu BTN dan SMS Banking yang telah diisi nasabah secara lengkap untuk dikoreksi. Apabila data nasabah sudah lengkap, *Customer Service* kemudian *menginput* data tersebut ke dalam komputer.
4. *Customer Service* mengeluarkan amplop yang berisi kartu ATM/Debit baru, dan di buka dengan disaksikan oleh nasabah langsung.
5. *Customer Service* melakukan aktivasi kartu ATM/Debit, kemudian nasabah dipersilahkan memasukkan *PIN (Personal Identification Number)*, pada key pad yang berada di meja *Customer Service*,

berjumlah 6 digit yang harus dirahasiakan selain wewenang dari nasabah tersebut.

6. *Customer Service* menawarkan fitur SMS banking kepada nasabah dan memberikan informasi mengenai penggunaanya.
7. Jika nasabah ingin mengaktifkan SMS banking, *Customer Service* meminta nasabah untuk mengetikkan nomor handphone yang digunakan, kemudian memasukkan password yang terdiri dari 6 digit, boleh sama dengan PIN boleh tidak, dan tetap di jaga kerahasiaanya.
8. Setelah itu nasabah diminta untuk tanda tangan pada belakang kartu, sebagai tanda bahwa nasabah menyetujui ketentuan dan syarat bagi pemegang kartu beserta perubahannya.
9. *Customer Service* memberikan informasi lagi mengenai promo-promo yang sedang berlangsung dengan menggunakan kartu ATM/Debit BTN.
10. *Customer Service* menanyakan apakah ada yang bisa dibantu lagi, jika nasabah menjawab iya maka *Customer Service* wajib membantu nasabah. Namun jika nasabah sudah merasa cukup, *Customer Service* mengucapkan terima kasih kepada nasabah atas kepercayaannya menyimpan dana di Bank BTN dan diakhiri dengan salam.
11. Kartu ATM/Debit dapat digunakan paling tidak 1 (satu) jam setelah permohonan, jika melebihi 1 (satu) jam nasabah dapat menghubungi pihak Bank BTN.

Untuk calon nasabah yang belum memiliki rekening simpanan, calon nasabah perlu mendaftarkan diri untuk pembuatan rekening dengan mengisi formulir aplikasi pembuatan tabungan perorangan, yang diberikan oleh customer service Bank BTN KC Semarang. Setelah mengisi sesuai arahan customer service dan membayar biaya pembukaan rekening di teller, nasabah di minta untuk kembali ke meja customer service untuk mengisi formulir aplikasi kartu BTN dan SMS

Banking dan mengikuti alur pembuatan seperti yang sudah dijelaskan di atas.

## 2) Tahap II

Selanjutnya setelah nasabah meninggalkan tempat :

1. Customer service mengirimkan data pribadi pemegang kartu kepada petugas data entry melalui email karyawan, untuk menginput data ke dalam software yang digunakan oleh Bank BTN yang bernama Green Screen dan file Excel yang berisi data nasabah sesuai daerah tinggal nasabah.
2. Setelah data di input, petugas entry data akan mencetak berita acara yang berisi nama nasabah yang kartunya akan di aktifkan. Kemudian diserahkan kembali kepada Customer Service untuk di review dan di tanda tangani oleh Customer Service dan berita acara tersebut digandakan guna untuk kebutuhan arsip.
3. Kemudian Customer Service akan membuat surat pemberitahuan pengaktifan kartu ATM dan Debit beserta lampiran data diri nasabah dan fotokopi kartu identitas yang akan ditanda tangani oleh Customer Care Unit Head (CCU Head) dan diserahkan kepada Branch Manager (BM) Bank BTN KC Semarang untuk disetujui.
4. Setelah surat pemberitahuan pengaktifan kartu ATM dan Debit disetujui oleh Branch Manager (BM), surat tersebut diberikan kembali kepada Customer Care Unit Head (CCU Head) dan segera Customer Care Unit Head (CCU Head) melakukan pengaktifan kartu ATM dan Debit menggunakan media software Green Screen milik BTN.

Keseluruhan prosedur penerbitan kartu ATM dan Debit BTN dilakukan di hari yang sama saat setelah formulir aplikasi kartu BTN masuk.

## 2) Kartu Kredit BTN

Berdasarkan pembahasan sebelumnya sudah dijelaskan bahwa Bank BTN menerbitkan tiga kartu kredit. Di bawah ini terdapat persyaratan dan prosedur penerbitannya yaitu :

### A. Persyaratan

Sebelum mengajukan permohonan kartu kredit ada beberapa hal yang perlu diperhatikan nasabah yaitu :

- a) Minimal usia pemegang kartu kredit utama 21 tahun.
- b) Minimal usia pemegang kartu kredit tambahan 17 tahun.
- c) Usia maksimum pemegang kartu utama 60 tahun
- d) Untuk kartu kredit Silver minimum pendapatan bulanan sebesar Rp3.000.000,-
- e) Untuk kartu kredit Gold minimum pendapatan bulanan sebesar Rp4.000.000,-
- f) Untuk kartu kredit Platinum minimum pendapatan bulanan sebesar Rp25.000.000,-
- g) Untuk permohonan kartu kredit di atas Rp 50 juta, wajib melampirkan NPWP.

### B. Prosedur

Prosedur dalam penerbitan kartu Kredit Bank BTN sebagai berikut:

#### 1) Tahap 1

Calon pemegang kartu kredit mendatangi pihak bank untuk mendapatkan surat permohonan kartu kredit (formulir aplikasi). Formulir ini dapat diperoleh di Customer Service di lantai satu dan Loan Service di lantai dua Bank BTN KC Semarang, kemudian formulir aplikasi tersebut di isi oleh pemohon atau dapat dibantu oleh Loan Service. Adapun isi formulir aplikasi kartu kredit pada Bank BTN adalah:

a) Pilihan kartu kredit yang dikehendaki

Dalam hal ini ada beberapa pilihan kartu kredit yang dapat dipilih oleh calon pemegang kartu yaitu:

- a. Kartu kredit BTN Platinum
- b. Kartu kredit BTN Gold
- c. Kartu kredit BTN Silver

b) Identitas dari pemohon

Calon pemegang kartu diminta untuk mengisi data diri pada kolom-kolom yang tersedia menggunakan huruf kapital/besar, antara lain:

- a. Nama pemohon sesuai KTP/Paspor, nama panggilan, nama yang dikehendaki di kartu, nomor KTP/Paspor, jenis kelamin, tempat lahir, tanggal lahir, agama, status dan jumlah tanggungan.
- b. Alamat rumah yang ditempati sekarang, dalam hal ini berhubungan juga dengan status rumah dari yang ditempati dan kapan telah menempati rumah tersebut.
- c. Nomor yang dapat dihubungi yaitu nomor rumah dan nomor telepon genggam
- d. Pendidikan terakhir
- e. Nama gadis ibu kandung
- f. Alamat email

c) Data pekerjaan dan penghasilan

Calon pemegang kartu diminta menulis rincian tentang pekerjaan dan penghasilannya, antara lain :

- a. Nama perusahaan
- b. Alamat perusahaan termasuk nama gedung dan lantai, kota, kode pos, telepon kantor
- c. Jenis pekerjaan, status, mulai bekerja, bagian, jabatan
- d. Pendapatan kotor tetap per bulan, sumber pendapatan tambahan, pendapatan kotor tambahan per bulan

- e. Nomor NPWP
- d) Keluarga dekat yang tidak serumah, dengan mencantumkan nama, alamat, dan hubungan dengan pemohon.
- e) Data kartu tambahan bila menginginkan.
- f) Kartu kredit yang sudah dimiliki, jika belum pernah memiliki kartu kredit dikosongkan.
- g) Alamat pengiriman kartu, jika kartu sudah disetujui kartu kredit dan tagihan bulanan dapat dikirim ke alamat rumah atau kantor.
- h) Fasilitas asuransi (Prima Proteksi), dalam hal ini tawaran tersebut tidak bersifat wajib.
- i) Pernyataan persetujuan dimana hal ini pemohon telah menyatakan bahwasannya apa yang telah diisi dalam formulir aplikasi adalah benar, lengkap, dan disertai dengan tanda tangan dari pemohon.

## 2) Tahap II

Selanjutnya setelah formulir aplikasi tersebut di isi oleh pemohon secara lengkap dan benar, barulah diserahkan pada bagian kredit (*Loan Service*) dengan melampirkan kelengkapan dokumen yang diperlukan yaitu:

- a) Untuk karyawan swasta/BUMN/PNS:
  - a. fotokopi KTP/Paspor/Kitas/Kitap (untuk WNA)
  - b. slip gaji bulan terakhir/Surat Keterangan Gaji Fotokopi SPT PPH Ps 21 (form 1721-A1)
- b) Untuk TNI/Polri:
  - a. fotokopi KTP/Paspor/Kitas/Kitap (untuk WNA)
  - b. slip gaji bulan terakhir/Surat Keterangan Gaji Fotokopi SPT PPH Ps 21 (form 1721-A1)
- c) Untuk Pengusaha/Wiraswasta:
  - a. fotokopi KTP/Paspor/Kitas/Kitap (untuk WNA)



- b. slip gaji bulan terakhir/Surat Keterangan Gaji Fotokopi SPT PPH Ps 21 (form 1721-A1)
  - c. fotokopi rekening koran/tabungan 3 bulan terakhir
  - d. fotokopi akta perusahaan dan atau SIUP dan NPWP
- d) Untuk Profesional:
- a. fotokopi KTP/Paspor/Kitas/Kitap (untuk WNA)
  - b. slip gaji bulan terakhir/Surat Keterangan Gaji Fotokopi SPT PPH Ps 21 (form 1721-A1)
  - c. fotokopi surat izin praktek

Berdasarkan informasi yang diberikan pemohon tersebut, bank berhak memeriksa semua referensi dari sumber manapun yang layak menurut bank.

### 3) Tahap III

Setelah pemohon kredit dinilai telah memenuhi syarat kecakapan dan kelayakan kredit, proses selanjutnya adalah :

1. Input yaitu suatu proses memasukkan data nasabah yang dilakukan oleh bagian Customer Loan Service (CLS) kedalam komputer untuk diproses lebih lanjut.
2. Setelah data diinput oleh bagian Customer Loan Service (CLS) data tersebut selanjutnya diserahkan oleh petugas data entry guna discan dan diinput ke sistem ilon Bank Tabungan Negara.
3. Setelah data diinput oleh petugas data entry proses selanjutnya adalah data diberikan kembali ke bagian Customer Loan Service (CLS) agar dapat melakukan proses review data entry, yang merupakan suatu proses melihat kembali atau menganalisa kembali data yang telah diinput apakah telah sesuai dan benar.
4. Setelah proses review data telah selesai dan lengkap proses selanjutnya adalah validasi yang dilakukan oleh Mortgage and Consumer Lending Unit Head (MCLU Head) yaitu memberikan order survei untuk verifikasi penghasilan, tempat kerja dan tempat

tinggal , review dan menyetujui realisasi kredit, review hasil input data DDE dan melakukan Task Assignment.

Setelah MCLU Head menyetujui hal tersebut proses selanjutnya adalah analisa kredit yang dilakukan oleh Analis dan Verificator.

#### 4) Tahap IV

Proses analisa kredit akan memeriksa permohonan kartu kredit tersebut dengan memperhatikan segi keamanan dan membutuhkan 3-4 hari kerja, antara lain :

- a) Memeriksa keaslian dari dokumen yang ada, biasa di sebut dengan *preliminary analysis*. Tujuannya supaya data aplikasi kartu kredit yang dimasukkan nanti sudah benar-benar valid, bagus dan sesuai apa adanya, kegiatan ini dilakukan oleh Analis.
- b) Pada saat itu juga kemudian Analis melakukan *crosschecking* kepada penerbit lain apabila pemohon mempunyai kartu kredit lain.
- c) Kemudian Analis melakukan penelitian dalam daftar hitam BI (Blacklist BI). Tahap ini sering disebut dengan BI Checking, yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana profil calon debitur yang terkait dengan pinjamannya di bank lain dan menjadi salah satu pertimbangan pengambilan keputusan.
- d) Kemudia Analis akan memberikan nomor telepon calon pemegang kartu kepada Verificator untuk menghubungi calon pemegang kartu, dan akan bertanya banyak hal sesuai apa yang ada di formulir aplikasi kartu kredit seperti alamat tempat tinggal, status rumah, nomor telepon kantor, alamat kantor, alamat saudara tak serumah, nama orang tua, besarnya gaji, nama atasan di kantor, jumlah tanggungan, lama bekerja.
- e) Pada saat Verificator menghubungi calon pemegang kartu lewat telepon, proses *rating* data pemohon kartu kredit sedang dilakukan. Rating dilihat dari kelengkapan pengisian formulir, bahwasannya

masing-masing kolom memiliki nilai (rating), terutama pada kolom yang bertanda bintang (\*) atau berwarna merah.

- f) Setelah Verificator menghongi calon pemegang kartu, selanjutnya Verificator akan menghubungi rumah saudara yang tidak serumah dan kantor calon pemegang kartu untuk memastikan kevalidan data. Verificator akan menghubungi bagian HRD kantor tersebut untuk memastikan antara lain : status kerja pemohon (tetap/kontrak), jabatan, lama kerja, dan lain-lain. Namun, apabila rumah dan kantor calon pemegang kartu tidak dapat dihubungi Verificator akan langsung survey ke rumah atau kantor pemohon.
- g) Meneliti data rekening/tabungan dan keterangan gaji yang ada untuk menetapkan apakah pemohon layak diberikan kartu kredit. Penerbit berhak menentukan apakah calon pemegang layak mendapatkan kartu kredit atau menolak keanggotaan tanpa memberitahukan alasannya, kegiatan ini dilakukan oleh Analis.

Setelah seluruh persyaratan dan proses analisa kredit selesai maka akan terjadi proses sebagai berikut:

- a) Bagian analisa kredit akan mengirimkan data calon pemegang ke bagian data *entry* untuk dilakukan pemasukan data ke dalam database bank termasuk page kredit yang disetujui.
- b) Analis akan menyusun Laporan Penilaian Akhir yang berisi data calon pemegang karttu dan rating atau nilai yang didapat dari proses analisa kredit.
- c) Dilakukan pengecekan silang dan review kembali oleh Loan Service terhadap data yang dimasukkan dengan formulir permohonan calon pemegang.
- d) Proses selanjutnya yaitu Approval, merupakan proses persetujuan/penolakan kredit yang dilakukan oleh MCLU Head/Pemutus Kredit, apakah kredit akan diterima atau ditolak.

- e) Kemudian Loan Service akan membuat surat pemberitahuan dan dilampiri Laporan Penilaian Akhir serta data calon pemegang kartu kepada Branch Manager (BM).

#### 5) Tahap V

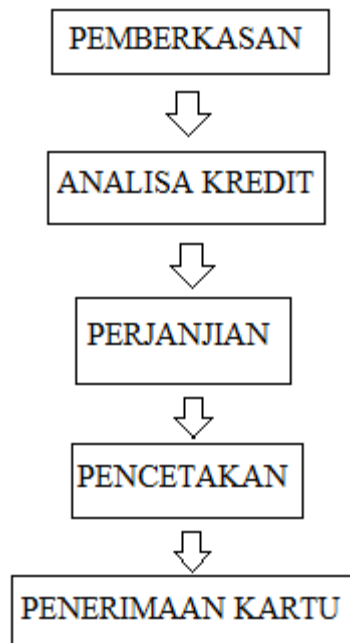
Setelah calon pemegang kartu dinilai layak oleh pihak bank maka calon pemegang kartu akan dihubungi disampaikan melalui media elektronik (SMS, e-mail, telepon dll) , untuk diadakanlah perjanjian keanggotaan antara pihak bank dengan calon pemegang kartu tersebut. Dengan menyetujui perjanjian tersebut berarti kedua belah pihak telah sepakat untuk mengikatkan diri dan melaksanakan segala ketentuan sebagaimana tercantum dalam pasal-pasal dari perjanjian tersebut.

Selanjutnya bagian pencetakan kartu mencetak kartu kredit sesuai dengan daftar permintaan pencetakan (bila terjadi kesalahan dalam pencetakan, kartu kredit tersebut akan dimusnahkan dengan suatu berita acara pemusnahan). Kartu yang sudah dicetak disimpan pada tempat penyimpanan khusus dan tercatat yang selanjutnya dikirimkan ke bagian pengiriman kartu.

Kemudian dikirim oleh kurir yang direkomendasikan bank kepada calon pemegang kartu disertai dengan tanda bukti penerimaan. Lama pengiriman bisa memakan 1-2 hari tergantung dari alamat tujuan. Dalam hal ini kartu kredit yang telah dicetak tersebut dikirim langsung kepada pemegang kartu sehingga hanya dapat diterima oleh si pemohon sendiri dan tidak bisa oleh orang lain. Tetapi jika si pemohon tidak ada di tempat dan tidak bisa datang ke bank maka kartu kredit tersebut baru dapat diterima oleh orang yang telah diberi kuasa oleh si pemohon. Sejak diterimanya kartu tersebut oleh pemegang kartu maka sejak saat itu pula ia dapat menggunakan kartu kredit tersebut sebagaimana mestinya. Tanda bukti terima yang harus ditanda tangani oleh

pemegang kartu wajib dikembalikan kepada bank, yang kemudian diteruskan kepada card center pusat sebagai bukti bahwa si pemegang kartu telah menerima kartu kredit tersebut.

**Gambar 3.4**  
**Alur Penerbitan Kartu Kredit BTN**



Sumber:PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Semarang

Estimasi waktu pelaksanaan prosedur penerbitan kartu kredit BTN dari awal pengisian formulir aplikasi sampai kartu di tangan pemegang kartu kurang lebih selama 14 hari kerja.