

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Magang**

Dalam membangun perekonomian suatu negara, industri perbankan selaku lembaga keuangan memegang peranan penting dalam menggerakkan roda perekonomian yang membantu pemerintah dalam mencapai kemakmuran masyarakat serta bertanggung jawab dalam perekonomian tanah air. Salah satu peranan bank tersebut lebih didasarkan pada fungsi bank itu sendiri, yaitu sebagai perantara di antara masyarakat yang membutuhkan dana dengan masyarakat yang memiliki kelebihan dana.

Di samping suatu bank melaksanakan peranannya sebagai perantara keuangan terhadap masyarakat, bank juga memberikan jasa-jasa lainnya untuk mendukung dan memperlancar kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana. Kelengkapan dari jasa yang ditawarkan sangat tergantung dari kemampuan bank masing-masing. Dengan kata lain semakin mampu bank tersebut untuk berinovasi, maka semakin banyak ragam produk yang ditawarkan. Kemampuan bank dapat dilihat dari segi permodalan, manajemen serta fasilitas yang dimilikinya (Rahmi,2016).

Seiring perkembangan zaman, uang sebagai alat pembayaran dirasakan mempunyai kelemahan dalam menyelesaikan transaksi-transaksi, terutama untuk transaksi dalam jumlah yang besar. Penyelesaian transaksi dengan membawa sejumlah uang tunai dalam jumlah besar selain tidak praktis, juga dapat menimbulkan resiko seperti resiko kehilangan, pemalsuan, pencurian dan perampokan. Dalam hal ini, menuntut dunia perbankan untuk meningkatkan jasa pelayanannya kepada nasabah

dan berusaha mencari solusi atas permasalahan tersebut. Akhirnya perbankan menawarkan suatu produk baru sebagai pengganti uang tunai yang menjadi inovasi sebagai alat pembayaran dalam melaksanakan 2 transaksi yang praktis, efektif dan efisien serta aman yang dikenal dengan “Kartu Kredit”.

Menurut Rahmi (2016) Kartu kredit adalah sebuah kartu plastik yang dikeluarkan oleh suatu lembaga keuangan yang diterima secara luas dan digunakan oleh konsumen untuk ditukarkan dengan barang dan jasa yang diinginkannya di tempat-tempat yang dapat menerima pembayaran dengan menggunakan kartu kredit atau *merchant*. Dibandingkan dengan kartu plastik lainnya, kartu kredit merupakan jenis kartu yang paling mudah dan cepat disetujui. Bahkan pada perkembangan saat ini, apabila calon pemegang kartu kredit yang mengajukan permohonan kartu kredit telah memiliki kartu kredit sebelumnya, maka calon pemegang kartu kredit bisa mengajukan kartu tambahan yang hanya perlu menyerahkan fotokopi tagihan kartu kredit sebelumnya.

Menurut Rahmi (2016) Selain kemudahan dalam mengajukan permohonan, kelebihan lain dari penggunaan kartu kredit adalah :

1. Lingkup penggunaannya yang sangat luas, dari transaksi kecil sampai transaksi dalam jumlah besar.
2. Kartu kredit dapat digunakan untuk mempermudah alat pembayaran sehingga kita tidak perlu bersusah payah membawa uang tunai.
3. Kartu kredit dapat digunakan untuk mengumpulkan semua bentuk pengeluaran belanja dalam satu tagihan sehingga waktu yang kita keluarkan lebih efisien. Bahkan ada juga kartu kredit yang memiliki fasilitas untuk membayar pengeluaran rutin seperti tagihan telepon, tagihan listrik dan tagihan air.

4. Kartu kredit juga dapat digunakan untuk mencatat pengeluaran secara rutin sehingga dapat mempermudah dalam mengelola keuangan.
5. Kartu kredit juga dapat digunakan untuk menghemat pengeluaran, misalnya untuk diskon kamar hotel, diskon makan di restoran, atau diskon belanja.

Terlepas dari kelebihan dan kekurangan tersebut semakin lama penggunaan kartu kredit di Indonesia semakin luas. Perkembangan penggunaan kartu kredit terjadi dengan cepat karena banyaknya kemudahan yang dapat diperoleh dari penggunaan kartu kredit. Dilihat dari sisi penggunaan kartu kredit pada kota-kota kecil, saat ini pengguna terbanyak masih digunakan oleh para pegawai dan karyawan yang memiliki penghasilan tetap. Walaupun demikian, kalangan masyarakat kecil pun juga dapat mempergunakan kartu kredit tersebut jika sudah terpenuhinya syarat dan ketentuan yang berlaku.

Dalam rangka untuk peningkatan pelayanan kepada nasabahnya PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk menawarkan jasa kartu kredit untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan pembayaran agar terlihat makin terdepan dibandingkan kompetitor lainnya. Sehingga sebelum kartu kredit diberikan dan digunakan oleh nasabah, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk terlebih dahulu melakukan sebuah proses analisa atas permohonan nasabah yang mengajukan kartu kredit dengan secermat mungkin, yang mencakup analisis, persetujuan, pemantauan yang harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dengan memperhatikan kebijakan dan prosedur yang ada.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan magang “Pada Telemarketing Kartu Kredit PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk di PT. Aseanindo Networks Solutions”

## **1.2 Tujuan Magang**

Adapun tujuan penulisan yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui jenis-jenis kartu kredit yang diterbitkan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk di PT. Aseanindo Network Solutions.
2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja telemarketing kartu kredit PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk di PT. Aseanindo Network Solutions.
3. Untuk menambah pengetahuan serta wawasan budaya mengenai kartu kredit pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk di PT. Aseanindo Network Solutions.

## **1.3 Metode Penyusunan Magang**

### **1.3.1 Tempat dan Waktu Magang**

Laporan ini, menguraikan dan menggambarkan aktivitas praktek kerja magang (PKM) yang terjadi selama 10 minggu di PT Aseanindo Networks Solutions Jl. Rasuna Said Kav. 62 Jakarta Selatan Kode Pos 12910 Gedung: Setia Budi One Building, Lantai: 6 601 - 602, telepon : (021) 23528560 fax : (021) - 23528570.

Berdasarkan surat rekomendasi ketua STEI Nomor:56/Sekr-Ketua/STEI/III/2018 maka praktek kerja magang dilaksanakan selama 10 minggu terhitung mulai tanggal 18 Maret 2019 sampai dengan 20 Mei 2019. Setiap hari kerja senin sampai kamis, dimulai pukul 08.30 sampai 17:00 WIB dan hari jumat dimulai pukul 08.30 sampai dengan 17:30 WIB.

### 1.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Ada 3 (tiga) cara / metode yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah sebagai berikut :

- a. Observasi, yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek magang.
- b. Wawancara (*interview*), yaitu proses pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan, yang dalam hal ini ialah Ibu Gea selaku HRD Manager.
- c. Studi Pustaka, yaitu pengumpulan data dengan mempelajari berbagai literatur yang dapat dijadikan bahan referensi dalam penulisan laporan magang pada telemarketing kartu kredit.