

**PANDUAN PROSEDUR PENGAJUAN DAN AKTIVASI KARTU KREDIT
DI ERA DIGITAL BANKING DI PT BANK RAKYAT INDONESIA
(Persero) Tbk. KANTOR CABANG TELUK BETUNG KOTA BANDAR
LAMPUNG**

(Laporan Akhir)



Oleh:

FALENCIA SELVA SINAGA

2301081023

PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2026

ABSTRAK

PANDUAN PROSEDUR PENGAJUAN DAN AKTIVASI KARTU KREDIT DI ERA DIGITAL BANKING DI PT BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk. KANTOR CABANG TELUK BETUNG KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh:

Falencia Selva Sinaga

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan prosedur pengajuan dan aktivasi kartu kredit di era digital banking pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Teluk Betung, Bandar Lampung. Menggunakan metode deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama kerja praktik. Hasil penelitian menunjukkan pengajuan kartu kredit dilaksanakan melalui enam tahapan: pendaftaran, penyerahan dokumen, verifikasi awal, analisis kelayakan dengan Prinsip 5C, persetujuan, serta distribusi kartu. Aktivasi dilakukan secara mandiri melalui aplikasi BRImo. Dari 412 pengajuan periode Januari–Juni 2025, rata-rata tingkat aktivasi mencapai 72,8%. Kendala utama meliputi gangguan jaringan, aplikasi yang belum diperbarui, ketidaksesuaian data OTP, dan kurangnya literasi digital nasabah. BRI merespons dengan pembaruan sistem, peningkatan kapasitas server, dan program edukasi nasabah.

Kata Kunci: kartu kredit, digital banking, *BRImo*.

ABSTRACT

GUIDE TO CREDIT CARD APPLICATION AND ACTIVATION PROCEDURES IN THE DIGITAL BANKING ERA AT PT BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk. TELUK BETUNG BRANCH OFFICE, BANDAR LAMPUNG CITY

By:

Falencia Selva Sinaga

This study aims to describe the credit card application and activation procedures in the digital banking era at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Teluk Betung Branch Office, Bandar Lampung. Using a qualitative descriptive method, data were collected through observation, interviews, and documentation during a practical work internship. The findings show that credit card applications are processed through six stages: registration, document submission, initial verification, financial eligibility analysis using the 5C Principles, approval, and card delivery. Activation is carried out independently via the BRIimo mobile banking application. Of 412 applications recorded from January to June 2025, the average activation rate reached 72.8%. Key obstacles included unstable internet connections, outdated application versions, OTP data mismatches, and low digital literacy among customers. BRI responded through regular system updates, server capacity improvements, and customer education programs.

Keywords: credit card, digital banking, BRIimo.

**PANDUAN PROSEDUR PENGAJUAN DAN AKTIVASI KARTU KREDIT
DI ERA DIGITAL BANKING DI PT BANK RAKYAT INDONESIA
(Persero) Tbk. KANTOR CABANG TELUK BETUNG KOTA BANDAR
LAMPUNG**

Oleh:

FALENCIA SELVA SINAGA

2301081023

(Laporan Akhir)

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar AHLI
MADYA (A.Md.) KEUANGAN DAN PERBANKAN

Pada

Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung



PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2026

PERSETUJUAN

Judul Laporan Akhir : **Panduan Prosedur Pengajuan dan Aktivasi Kartu Kredit di Era Digital Banking di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Teluk Betung**

Nama Mahasiswa : **Falencia Selva Sinaga**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2301081023**

Program Studi : **DIII Keuangan dan Perbankan**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**



**Menyetujui,
Pembimbing,**

Aida Sari, S.E., M.Si.
NIP. 196201271987032003

**Mengetahui,
Ketua Program Studi**

Dwi Asri Ambarwati, S.E., M.Sc
NIP. 197703242008122001

MENGESAHKAN

Ketua Penguji : Aida Sari, S.E., M.Si.

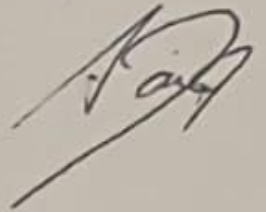
Penguji Utama : Ahmad Falsol, S.E., M.M.

Sekretaris Penguji : Dwi Nugroho, S.E., M.A.

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lampung

Prof. Dr. Nairohi, S.E., M.Si.
NIP 19660621 199003 1 003

Tanggal Lulus Ujian : 03 Juni 2026



PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul:

Panduan Prosedur Pengajuan dan Aktivasi Kartu Kredit di Era Digital Banking di Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Teluk Betung

Adalah hasil karya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam laporan akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau symbol yang saya akui seolah olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja ataupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik laporan akhir yang saya ajukan ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain namun mengakui seolah olah sebagai hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia untuk dibatalkan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Lampung.

Bandarlampung, 03 Juni, 2026
Yang Memberi pernyataan



Falencia Selva Sinaga
NPM 2301081023

PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunianya, akhirnya tugas Laporan Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Karya ini saya persembahkan kepada:

Kedua Orang Tua Tercinta

Bapak Herbinsyah Sinaga dan Ibu Risna Efnita Hotriani Saragih

Sebagai tanda hormat dan terimakasih yang tak terhingga atas dukungan mental, materi, semangat, kasih sayang, serta doa yang tiada hentinya, yang menjadi alasan untuk terus melangkah sampai di titik ini hingga akhirnya Laporan Akhir dapat terselesaikan.

Kakak dan Adik tersayang

Andrian Sinaga dan Luis Maruahal Sinaga

Yang selalu menyemangati dan mendukung setiap keputusan yang diambil, serta selalu memberi keceriaan.

Almamater Tercinta

Laporan Akhir ini juga saya persembahkan untuk almamater tercinta yang selalu saya banggakan.

SANWACANA

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir hasil dari Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Teluk Betung, dengan tugas akhir yang berjudul **“Panduan Prosedur Pengajuan dan Aktivasi Kartu Kredit di Era Digital Banking di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Teluk Betung, Kota Bandar Lampung”**

Penulisan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat bagi penulis untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md.) pada Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan Terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan serta arahan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis mengucapkan Terima kasih atas segala doa, dorongan dan bimbingannya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Ibu Dr. Zainur M. Rusdi, S.E., M.Sc. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
4. Ibu Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
5. Ibu Lidya Ayuni Putri, S. Pd., M. Hum. selaku Dosen Pembimbing Akademik. Terima kasih atas bimbingan dan bantuannya kepada penulis selama ini yang telah memberikan arahan serta ilmunya.
6. Ibu Aida Sari, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Lapangan. Terima kasih telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan

bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan Tugas Akhir ini hingga selesai.

7. Bapak Ahmad Faisol, S.E., M.M. selaku Penguji Utama.
8. Bapak Dwi Nugroho, S.E., M.A. selaku Sekretaris Penguji
9. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan serta nilai moral yang sangat bermanfaat bagi penulis.
10. Kepada seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah membantu dan memberikan informasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
11. Bapak Seftian Nuryanto selaku Kepala Unit PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Teluk Betung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Bapak Rendi Robiyan selaku *Supervisor* dan Seluruh Pegawai PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Teluk Betung khususnya Ka Dewa, Ka Dheva, Mba Reri, Mba Shinta, Ka Liza, Bang Jhon, Mba Irana, Bang Bayu, Bang Dea, Pak Siswanto, Pak Armendi, Pak Budi yang telah menerima dengan sepenuh hati dan memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis hingga proses Praktik Kerja Lapangan (PKL) selesai.
12. Kepada Orang Tua, Bapak Herbinsyah Sinaga dan Ibu Risna Efnita Hotriani Saragih Terima kasih atas dukungan mental, materi, semangat, kasih sayang, serta doa yang tiada hentinya. Dan Seluruh keluarga tercinta Kakek, Nenek, Abang, dan Adik terima kasih sudah selalu memberi doa, dukungan, dan kasih sayang yang tulus kepada penulis.
13. Terima kasih kepada teman seperjuangan Bintang Tri Cahayani, Fine Putri Damanik, Lira Nainggolan yang telah bersama-sama menjalani proses penyusunan Tugas Akhir ini dengan segala suka dan dukanya. Segala bentuk bantuan, motivasi, dan kebersamaan yang diberikan sangat berarti bagi penulis. Penulis juga ingin mengucapkan Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada sahabat-sahabat penulis Delvia Elcani Saragih, Hariyati Priskila Tarigan, Ayu Lisa Fortune Hutabarat, dan Kelly Presy Hutagalung yang telah hadir bukan hanya sebagai teman, tetapi sebagai bagian penting

dalam perjalanan hidup penulis hingga saat ini. Dan untuk Seluruh teman-teman D3 Keuangan dan perbankan Angkatan 2023 Terima kasih telah membantu dan saling memberikan dukungan selama proses perkuliahan hingga penyelesaian penulisan Tugas Akhir.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan dalam penyusunan laporan akhir ini. Oleh karena itu, adanya kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan agar kelak dapat menjadi lebih baik dan dapat memberikan informasi yang berguna bagi para pembaca.

Bandar Lampung,.....2026

Falencia Selva Sinaga

2301081023

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Falencia Selva Sinaga lahir di Bunga-Bunga, Desa Togu Domu Nauli Kecamatan Dolok Pardamean, Kabupaten Simalungun, pada tanggal 30 Agustus 2005. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara, dari pasangan Bapak Herbinsyah Sinaga dan Ibu Risna Efnita Hotriani Saragih. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari Taman Kanak-Kanak (TK) Paud Mawar Togu Domu Nauli pada Tahun 2010, Selanjutnya dilanjutkan di SD N 091403 Tigaras pada Tahun 2011 dan Lulus 2017, Kemudian dilanjutkan di SMP N 1 Dolok Pardamean pada Tahun 2017 dan Lulus 2020, lalu melanjutkan ke SMAN 1 Siantar pada Tahun 2020 dan Lulus 2023. Pada tahun 2023 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung melalui program DIPLOMA dan menjadi mahasiswa D3 Keuangan dan Perbankan. Selama masa perkuliahan, penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama 40 hari dari 12 Januari 2026 hingga 27 Februari 2026 di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Teluk Betung, Bandar Lampung.

MOTTO

Pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan biasa, yang tidak melebihi kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu Ia tidak akan membiarkan kamu dicobai melampaui kekuatanmu.

(1 Korintus 10:13)

Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang

(Amsal 23:18)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Adapun judul Laporan Tugas Akhir ini adalah **"Panduan Prosedur Pengajuan dan Aktivasi Kartu Kredit di Era Digital Banking di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Teluk Betung"**.

Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.) Keuangan dan Perbankan pada Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung, sekaligus merupakan hasil dari Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Teluk Betung. Penulis menyadari laporan ini masih jauh dari sempurna, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
PERSEMBAHAN	viii
SANWACANA	ix
RIWAYAT HIDUP	xii
MOTTO	xiii
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Bank	8
2.1.1. Pengertian Bank	8
2.1.2. Fungsi Bank	9
2.1.3. Jenis-Jenis Bank	10
2.2. Kredit	11

2.2.1. Pengertian Kredit	11
2.2.2. Unsur-unsur Kredit.....	12
2.2.3. Tujuan dan Fungsi Kredit.....	13
2.2.4. Prinsip 5C dalam Pemberian Kredit.....	13
2.3. Kartu Kredit	14
2.3.1. Pengertian Kartu Kredit	14
2.3.2. Fungsi dan Manfaat Kartu Kredit	15
2.3.3. Jenis-Jenis Kartu Kredit	16
2.4. Digital Banking dan BRImo	18
2.4.1. Era Digital Banking.....	18
2.4.2. BRImo	19
2.4.3. Fasilitas Layanan Digital Banking	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1. Desain Penelitian	22
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	22
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	23
3.4. Objek Kerja Praktik	24
3.4.1. Lokasi dan Waktu Kerja Praktik	24
3.5. Gambaran Umum Perusahaan.....	24
3.5.1. Profil Singkat Perusahaan	24
3.5.2. Visi dan Misi	25
3.5.3. Struktur Organisasi.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1. Prosedur Pengajuan Kartu Kredit di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Teluk Betung	29
4.1.1. Persyaratan Pengajuan Kartu Kredit	29
4.1.2. Persyaratan Dokumen Pengajuan Kartu Kredit	29
4.1.3. Alur/Tahapan Pengajuan Kartu Kredit	29
4.1.4. Proses Verifikasi dan Prinsip 5C	31
4.1.5. Proses Persetujuan (Approval) dan Penerbitan Kartu	33
4.2. Prosedur Aktivasi Kartu Kredit di Era Digital Banking	33

4.2.1. Aktivasi Kartu Kredit Melalui Aplikasi BRImo.....	33
4.3. Kendala yang Dihadapi dalam Proses Pengajuan dan Aktivasi Kartu Kredit	41
4.3.1. Kendala Teknis.....	41
4.3.2. Kendala Non-Teknis.....	42
4.4. Solusi dan Upaya BRI Cabang Teluk Betung dalam Mengatasi Kendala	42
4.4.1. Solusi dari Sisi Teknis Perbankan	42
4.4.2. Edukasi dan Pendampingan Nasabah.....	43
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	45
5.1. Simpulan	45
5.2. Saran	
DAFTAR PUSTAKA.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Teluk Betung.	26
Gambar 4. 1 Gambar 4.1. Alur/Tahapan Pengajuan Kartu Kredit PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Teluk Betung.	30

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Nasabah yang Mengajukan Kartu Kredit di BRImo Periode Januari 2025-Juni 2025	4
Tabel 4.1. Prinsip 5C dalam Pengajuan Kartu Kredit	32

DAFTAR LAMPIRAN

Transkrip Wawancara.....	51
Surat Keterangan Praktik Kerja Lapangan	56
Penilaian Pembimbing Lapangan PKL Tahun Akademik 2025/2026.....	57
Penilaian Dosen Pembimbing Lapangan Tahun Akademik 2025/2026	58
Logbook Aktivitas Peserta Praktik Kerja Lapangan	59

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat di era globalisasi saat ini telah membawa perubahan di berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor perbankan dan keuangan. Sejak awal abad ke-21, revolusi digital telah mendorong munculnya konsep perbankan digital (*digital banking*), yaitu peralihan layanan bank yang dulunya manual menjadi berbasis aplikasi dan internet. Berkat bantuan internet, ponsel pintar, dan teknologi pintar lainnya, cara masyarakat menabung atau mengirim uang kini berubah total. Jika dulu nasabah harus mengantre di kantor cabang, sekarang semua urusan perbankan bisa dilakukan dengan melalui ponsel.

Di Indonesia, transformasi digital perbankan berjalan semakin cepat, terutama pasca pandemi COVID-19 yang mendorong masyarakat untuk beralih ke layanan berbasis digital. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat bahwa penggunaan layanan perbankan digital di Indonesia terus meningkat signifikan dari tahun ke tahun. Hal ini sejalan dengan semakin meluasnya jangkauan internet dan pengguna *smartphone* hingga ke daerah-daerah terpencil. Perubahan perilaku konsumen yang semakin paham teknologi menjadi pendorong utama bagi institusi perbankan untuk terus berinovasi dalam menyediakan layanan keuangan yang cepat, mudah, aman, dan efisien.

Salah satu produk perbankan yang memiliki peran strategis dalam mendukung perekonomian masyarakat adalah kredit, khususnya kartu kredit. Kredit adalah semua jenis pinjaman yang harus dibayar kembali bersama bunganya oleh peminjam sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kredit adalah suatu usaha pemberian prestasi baik berupa barang, jasa, atau uang dari suatu pihak (pemberi kredit) kepada pihak lain (penerima kredit) atas dasar kepercayaan dimana penerima kredit harus mengembalikan kredit yang diberikan pada waktu tertentu yang akan datang

disertai dengan suatu kontra prestasi (balas jasa) berupa bunga sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati (Mariena et al., 2023).

Kartu kredit adalah suatu cara pembayaran angsuran sebagai pengganti uang, yang dapat ditukarkan dengan apa saja yang diinginkan dimana terdapat cabang yang dapat menerima angsuran dengan menggunakan kartu kredit. Kartu kredit juga merupakan uang plastik yang diberikan oleh sebuah yayasan yang memungkinkan pemegang kartu untuk memperoleh kredit untuk pertukaran yang mereka selesaikan dan pembayaran dapat dilakukan sebagian atau diselesaikan sepenuhnya pada saat jatuh tempo (Elina et al., 2022).

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. sebagai salah satu bank terbesar dan tertua di Indonesia menyediakan berbagai jenis kartu kredit yang disesuaikan dengan kebutuhan dan segmen nasabah yang berbeda-beda. BRI menawarkan beberapa jenis kartu kredit, antara lain:

1. *BRI Classic Card*, yang diperuntukkan bagi nasabah segmen reguler dengan limit kredit standar dan biaya iuran yang terjangkau
2. *BRI Gold Card*, dengan fasilitas dan limit yang lebih tinggi serta berbagai keuntungan tambahan
3. *BRI Platinum Card*, yang ditujukan untuk nasabah premium dengan limit kredit tinggi disertai berbagai fasilitas eksklusif
4. *BRI Infinite Card*, untuk segmen nasabah high-net-worth dengan berbagai keistimewaan dan layanan prioritas
5. Kartu Kredit *Co-Brand BRI* yang merupakan hasil kolaborasi dengan berbagai mitra strategis seperti maskapai penerbangan, ritel, dan *e-commerce*.

Penggunaan kartu kredit di Indonesia menunjukkan tren pertumbuhan yang cukup positif seiring dengan meningkatnya literasi keuangan masyarakat dan perkembangan ekosistem belanja daring (*e-commerce*). Nasabah semakin menyadari manfaat kartu kredit tidak hanya sebagai alat pembayaran, tetapi juga sebagai instrumen perencanaan keuangan yang fleksibel. Berbagai keuntungan seperti program cicilan 0%, *cashback*, program poin *reward*, diskon di berbagai *merchant*, hingga proteksi asuransi menjadikan kartu kredit semakin diminati

masyarakat. Namun demikian, di balik kemudahan yang ditawarkan, proses pengajuan hingga aktivasi kartu kredit menjadi tahapan krusial yang harus dilalui oleh setiap calon pemegang kartu.

Prosedur pengajuan kartu kredit pada umumnya mencakup beberapa tahapan, mulai dari pengisian formulir aplikasi, penyerahan dokumen persyaratan seperti KTP, NPWP, slip gaji atau laporan keuangan, hingga proses verifikasi dan *credit scoring* oleh pihak bank. Setelah pengajuan disetujui, kartu kredit fisik akan dicetak dan dikirimkan kepada nasabah. Namun, kartu kredit yang telah diterima tidak dapat langsung digunakan karena memerlukan proses aktivasi terlebih dahulu sebagai langkah verifikasi keamanan. Tahapan aktivasi ini berfungsi untuk memastikan bahwa kartu kredit diterima oleh pemilik yang sah dan melindungi nasabah dari penyalahgunaan kartu oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Dalam rangka meningkatkan kemudahan layanan di era digital, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. telah melakukan terobosan inovatif dengan menghadirkan aplikasi mobile banking BRImo (*BRI Mobile*). BRImo adalah aplikasi internet dan mobile banking BRI milik PT Bank Rakyat Indonesia yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan *user interface* dan *user experience* yang lebih baik. Aplikasi ini dilengkapi dengan fitur-fitur canggih seperti login menggunakan *face recognition* atau sidik jari, top up *e-wallet*, pembayaran QR, serta fitur-fitur menarik lainnya. BRImo telah terbukti dapat diandalkan dalam menyediakan layanan perbankan yang cepat dan mudah bagi nasabahnya. Dengan aplikasi ini, nasabah dapat mengakses rekening dengan cepat dan mudah seperti melakukan transaksi keuangan seperti transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan transaksi lainnya (Kusuma et al., 2025)

Proses aktivasi kartu kredit melalui aplikasi BRImo tidak selamanya berjalan tanpa hambatan. Nasabah masih kerap menghadapi berbagai kendala teknis maupun non-teknis yang menghambat proses aktivasi. Beberapa permasalahan yang sering ditemui antara lain: gangguan jaringan internet yang tidak stabil sehingga proses aktivasi gagal di tengah jalan, ketidaksesuaian data nasabah antara aplikasi BRImo dengan data yang tercatat di sistem bank, aplikasi BRImo yang belum diperbarui (*update*) sehingga fitur aktivasi kartu kredit tidak berfungsi dengan baik, nomor

telepon yang terdaftar tidak sesuai dengan nomor aktif nasabah, serta kurangnya pemahaman nasabah terhadap alur dan prosedur aktivasi kartu kredit melalui aplikasi. Kondisi ini menyebabkan sebagian nasabah masih harus datang ke kantor cabang untuk mendapatkan bantuan aktivasi, yang tentunya bertentangan dengan semangat kemudahan layanan digital yang diusung oleh BRImo.

**Tabel 1.1. Jumlah Nasabah yang Mengajukan Kartu Kredit di BRImo
Periode Januari 2025-Juni 2025**

Bulan (Tahun 2025)	Jumlah Pengajuan (Aplikasi)	Status Aktivasi (Berhasil)	Persentase Aktivasi
Januari	45	30	66%
Februari	52	38	73%
Maret	68	45	66%
April	75	55	73%
Mei	82	60	73%
Juni	90	72	80%
Total	412	300	72,8%

Sumber: Data PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Teluk Betung

Tabel 1.1. Menampilkan data jumlah nasabah yang mengajukan kartu kredit melalui aplikasi BRImo di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Teluk Betung selama periode Januari hingga Juni 2025. Total pengajuan selama enam bulan tersebut mencapai 412 aplikasi dengan 300 aktivasi berhasil, menghasilkan rata-rata persentase aktivasi sebesar 72,8%. Angka ini mencerminkan minat nasabah yang terus meningkat terhadap layanan kartu kredit digital BRImo dari bulan ke bulan. Jika dilihat dari perkembangan setiap bulannya, jumlah pengajuan meningkat secara konsisten, dimulai dari 45 pengajuan di Januari hingga mencapai puncaknya sebesar 90 pengajuan di bulan Juni. Persentase aktivasi tertinggi pun terjadi di bulan Juni sebesar 80%, menandakan bahwa proses verifikasi dan kelayakan nasabah semakin membaik seiring waktu.

Meskipun demikian, terdapat penurunan persentase aktivasi di bulan Maret, yakni kembali ke angka 66% padahal sebelumnya sempat naik ke 73% di Februari. Hal ini diduga terjadi karena lonjakan jumlah pengajuan yang cukup tajam dari 52 menjadi 68 aplikasi, namun tidak diimbangi dengan kesiapan dokumen nasabah dan

kapasitas verifikasi yang memadai, sehingga banyak pengajuan yang gagal mencapai tahap aktivasi. Namun kondisi ini bersifat sementara, karena pada bulan-bulan berikutnya persentase aktivasi kembali membaik hingga mencapai angka tertinggi di bulan Juni, menunjukkan adanya perbaikan berkelanjutan dalam proses layanan BRI Cabang Teluk Betung.

Adapun 27,2% atau sebanyak 112 pengajuan yang tidak berhasil diaktivasi disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kendala teknis pada aplikasi BRImo seperti gangguan jaringan dan versi aplikasi yang belum diperbarui, ketidaksesuaian data nasabah antara aplikasi dengan sistem bank, serta kurangnya pemahaman nasabah terhadap alur aktivasi secara mandiri. Kondisi ini menjadi perhatian bagi BRI Kantor Cabang Teluk Betung untuk terus meningkatkan kualitas layanan digital dan edukasi nasabah guna menekan angka kegagalan aktivasi di masa mendatang.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Teluk Betung Kota Bandar Lampung sebagai salah satu unit layanan BRI yang melayani masyarakat di wilayah Provinsi Lampung juga menghadapi tantangan yang sama. Sebagai kota yang terus berkembang dengan aktivitas ekonomi yang cukup tinggi, Bandar Lampung memiliki nasabah kartu kredit yang beragam, mulai dari kalangan pengusaha, pegawai swasta, aparatur sipil negara, hingga profesional muda. Tingginya jumlah pengajuan dan aktivasi kartu kredit di kantor cabang ini menuntut adanya prosedur yang jelas, terstandar, dan efisien agar pelayanan kepada nasabah dapat berjalan optimal. Namun fakta di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai permasalahan yang muncul, baik dalam tahap pengajuan maupun aktivasi kartu kredit, termasuk kendala dalam penggunaan aplikasi BRImo sebagai sarana aktivasi mandiri.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai prosedur pengajuan dan aktivasi kartu kredit di era digital banking, dengan mengambil lokasi penelitian di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Teluk Betung Kota Bandar Lampung. Ketertarikan penulis terhadap topik ini dilatarbelakangi oleh beberapa alasan mendasar. Pertama, penulis ingin memperoleh pemahaman yang mendalam dan komprehensif mengenai prosedur

pengajuan kartu kredit, mulai dari persyaratan dokumen, proses verifikasi, hingga keputusan persetujuan kredit, sebagaimana yang diterapkan di BRI Kantor Cabang Teluk Betung. Kedua, penulis ingin mengkaji secara langsung bagaimana implementasi fitur aktivasi kartu kredit melalui aplikasi BRImo di lapangan, termasuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi nasabah dan solusi yang diberikan oleh pihak bank. Ketiga, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif mengenai sejauh mana transformasi digital banking yang dijalankan BRI, khususnya melalui aplikasi BRImo, telah berhasil menyederhanakan proses aktivasi kartu kredit dan meningkatkan kepuasan nasabah. Keempat, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak manajemen BRI Kantor Cabang Teluk Betung dalam melakukan evaluasi dan penyempurnaan prosedur pelayanan kartu kredit, serta bagi pihak-pihak lain yang berkepentingan dalam pengembangan layanan perbankan digital di Indonesia.

Dengan mempertimbangkan berbagai hal tersebut, penulis menetapkan judul penelitian ini sebagai **“Panduan Prosedur Pengajuan dan Aktivasi Kartu Kredit di Era Digital Banking di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Teluk Betung Kota Bandar Lampung.”** Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perbankan dan keuangan digital, sekaligus menjadi bahan evaluasi yang konstruktif bagi institusi perbankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di era digital.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis dapat mengidentifikasi beberapa permasalahan yang berkaitan dengan Panduan Prosedur Pengajuan dan Aktivasi Kartu Kredit di Era Digital Banking di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Teluk Betung Kota Bandar Lampung, yaitu sebagai berikut:

“Apakah panduan prosedur pengajuan dan aktivasi kartu kredit di era digital banking pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Teluk Betung sudah baik.”

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

“Untuk mengetahui panduan prosedur pengajuan dan aktivasi kartu kredit di era digital banking pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Teluk Betung.”

1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

1. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pemahaman secara langsung mengenai prosedur pengajuan dan aktivasi kartu kredit di era digital banking.
2. Bagi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Teluk Betung, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan digital kartu kredit, mengatasi kendala teknis yang ada, serta mengoptimalkan program edukasi literasi digital kepada nasabah.
3. Bagi masyarakat dan nasabah, penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan yang mudah dipahami mengenai alur pengajuan dan aktivasi kartu kredit BRI melalui aplikasi BRImo, sehingga mendorong pemanfaatan layanan perbankan digital secara lebih optimal dan mandiri.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Bank

2.1.1. Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang Nomor 10. Tahun 1998 pasal 1 ayat 1 tentang perubahan atas UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan bahwa Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Selain itu adapun yang disebutkan pada ayat 2 dijelaskan tentang definisi bank, yaitu 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. Bank adalah lembaga perantara keuangan yang pada aktivitasnya akan selalu dikaitkan dengan permasalahan uang. Secara sederhana bank merupakan lembaga keuangan yang mengumpulkan uang dari masyarakat dan menyalurkan kembali uang tersebut kepada masyarakat serta menyediakan layanan perbankan lainnya. Juga menyebutkan bahwa perbankan memiliki peran sebagai wadah untuk mengumpulkan dana dari pihak yang memiliki dana yang tidak terpakai atau berlebih (*unit surplus*) dan kemudian mengalirkannya kepada pihak yang membutuhkan atau kekurangan dana (Ilmiah et al., 2024).

Bank memiliki peran penting dalam mengarahkan perekonomian Indonesia. Bank memfasilitasi investasi dan merangsang pertumbuhan ekonomi dengan memperluas kredit. Bank memainkan peran penting dalam membantu usaha kecil dan menengah, yang merupakan faktor ekonomi penting bagi Indonesia. Bank juga memiliki peran penting dalam mendukung pemerintah melalui inisiatif infrastruktur dan pembangunan ekonomi. Hal ini dicapai melalui penjualan aset nasional yang berharga dan dengan memfasilitasi penggalangan dana pemerintah melalui sumbangan amal. Hal ini memudahkan pemerintah dalam mendanai proyek

infrastruktur dan meningkatkan pembangunan ekonomi. Tujuan utama bank adalah untuk memudahkan penerimaan dan pencairan dana dari masyarakat umum. Tujuan bank adalah untuk menunjukkan terselenggaranya pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional menuju peningkatan kesejahteraan sebagian besar penduduk (Dalimunthe & Lubis, 2023).

2.1.2. Fungsi Bank

Bank sebagai lembaga keuangan mempunyai fungsi yang penting, sebagai penunjang perekonomian suatu negara. Adapun fungsi bank pada umumnya adalah sebagai berikut :

1. Sebagai badan perantara dalam perkreditan berfungsi sebagai penerima kredit atau berupa uang yang dipercayakan masyarakat seperti tabungan, giro dan deposito.
2. Sebagai badan yang memiliki kemampuan mengedarkan uang baik uang giral maupun uang kartal.
3. Sebagai *intermediary finance* yaitu perantara dari pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana.

Selain fungsi umum, bank juga memiliki tiga fungsi khusus, yaitu sebagai *agent of trust*, *agent of development* dan *agent of services*.

1. *Agent of trust*, yaitu lembaga yang berlandaskan kepercayaan. Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam menghimpun dana maupun penyaluran dana.
2. *Agent of development*, yaitu lembaga yang memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi di suatu negara. Kegiatan bank berupa penghimpun dan penyalur dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sektor riil.
3. *Agent of services*, yaitu Lembaga yang memberikan pelayanan jasa perbankan dalam bentuk transaksi keuangan masyarakat, seperti transfer, inkaso, penagihan surat berharga, cek wisata, kartu debit, kartu kredit,

transaksi tunai, BI-RTGS, SKNBI, ATM, *e-banking*, dan pelayanan lainnya (Mattoasi et al., 2023).

2.1.3. Jenis-Jenis Bank

Bank terbagi menjadi dua jenis, yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank.

1. Lembaga Keuangan Bank

Lembaga keuangan bank terdiri atas Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat.

a. Bank Umum

Bank Umum adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (Handayani et al., 2022).

b. Bank Perkreditan Rakyat

Bank Perkreditan Rakyat dikhususkan untuk memberikan bantuan kepada masyarakat yang memerlukan bantuan dengan cara menghimpun dana tabungan berupa deposito berjangka. Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalulintas pembayaran. Dengan sendirinya Bank Perkreditan Rakyat adalah bukan bank pencipta uang giral, sebab Bank Perkreditan Rakyat tidak ikut memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2. Lembaga Keuangan Bukan Bank

Lembaga keuangan bukan bank adalah lembaga keuangan selain dari bank yang dalam kegiatan usahanya tidak diperkenankan menghimpun dana secara langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Lembaga keuangan bukan bank disebut *non depository financial institutions*. Adapun jenis-jenis lembaga keuangan bukan bank yang ada di Indonesia saat ini antara lain:

- a. Perusahaan Asuransi merupakan perusahaan yang bergerak dalam usaha pertanggungan.
- b. Dana Pensiun, merupakan perusahaan yang kegiatannya mengelola dana pensiun suatu perusahaan pemberi kerja
- c. Koperasi Simpan Pinjam yaitu menghimpun dana dari anggotanya kemudian menyalurkan kembali dana tersebut kepada para anggota koperasi dan masyarakat umum;
- d. Pasar Modal merupakan pasar tempat pertemuan dan melakukan transaksi antara pencari dana dengan para penanam modal, dengan instrumen utama saham dan obligasi (Sulistiono & Widyawati, 2024).

2.2. Kredit

2.2.1. Pengertian Kredit

Kredit adalah suatu bentuk pemberian pinjaman sejumlah uang atau sumber daya oleh berbagai lembaga keuangan seperti bank, fintech atau lender online kepada individu maupun organisasi. Hal ini memungkinkan mereka untuk mendapatkan dana yang dibutuhkan saat ini dan membayar kembali dalam periode waktu tertentu dengan bunga tertentu. Pemberian kredit biasanya dilakukan berdasarkan analisis kredit yang melakukan penilaian dengan melihat kemampuan peminjam dalam membayar pinjaman. Analisis kredit dilakukan melalui lembaga-lembaga keuangan yang biasanya disebut sebagai lembaga pembiayaan. Di Indonesia saat ini terdapat banyak ragam jenis lembaga pembiayaan yang beroperasi, mulai dari kelas tradisional hingga kelas modern. Dengan adanya lembaga pembiayaan yang terus bermunculan saat ini memberikan manfaat yang tidak sedikit. Contohnya membantu masyarakat yang mempunyai keinginan untuk memiliki produk-produk tetapi terhambat oleh keuangan yang terbatas. Tidak hanya itu, lembaga pembiayaan juga berperan dalam menggerakkan sektor ekonomi yang luas, menciptakan lapangan kerja dan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Lembaga pembiayaan menawarkan berbagai macam jenis bentuk kredit.

Penggunaan kredit bisa sangat berguna dalam beberapa situasi, seperti untuk membiayai pendidikan, memulai atau mengembangkan suatu bisnis, membeli

rumah atau kendaraan dan mengatasi kebutuhan yang mendesak. Namun, penting diketahui bahwa menggunakan kredit harus dengan bijak dan bertanggung jawab, serta memahami konsekuensi keuangan yang terkait. Penggunaan kredit yang baik dan bertanggung jawab dikarenakan dapat mempengaruhi kondisi keuangan di masa depan. Kebijakan penggunaan kredit yang baik juga dapat membantu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang berkelanjutan (Saputra & Zoraya, 2024).

2.2.2. Unsur-unsur Kredit

Kredit diberikan atas dasar kepercayaan, artinya prestasi yang diberikan diyakini dapat dikembalikan oleh penerima kredit sesuai dengan waktu dan syarat yang telah disepakati bersama. Unsur-unsur dalam kredit adalah:

- a. Terdapat dua pihak, yaitu pemberi kredit (kreditor) dan penerima kredit (debitur). Hubungan pemberi kredit dan penerima kredit merupakan hubungan kerjasama saling menguntungkan.
- b. Terdapat kepercayaan pemberi kredit kepada penerima kredit yang didasarkan atas credit rating penerima kredit.
- c. Terdapat persetujuan, berupa kesepakatan pihak bank dengan pihak lainnya yang berjanji membayar dari penerima kredit kepada pemberi kredit. Janji membayar tersebut dapat berupa janji lisan tertulis (akad kredit), atau berupa instrument (*credit instrument*).
- d. Kesepakatan. Kesepakatan meliputi kesepakatan antar si pemberi kredit dengan si penerima kredit. Kesepakatan yang dituangkan dalam suatu perjanjian dimana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya.
- e. Risiko, ada tenggang waktu pengembalian akan menyebabkan suatu risiko tidak tertagihnya/macet pemberian kredit. Semakin panjang jangka waktu suatu kredit semakin besar risikonya demikian sebaliknya. Risiko menjadi tanggungan bank, baik risiko yang disengaja oleh pihak nasabah maupun tidak disengaja. Contohnya, terjadi bencana alam atau kebangkrutan usaha nasabah tanpa ada unsur kesengajaan.

- a. Balas jasa, merupakan keuntungan atas pemberian kredit atau dikenal dengan nama bunga. Balas jasa dalam bentuk Bunga dan administrasi kredit merupakan ketentuan bank (Pohan & Rokan, 2022).

2.2.3. Tujuan dan Fungsi Kredit

Tujuan utama pemberian kredit adalah untuk:

- b. Mencari keuntungan, bertujuan untuk memperoleh hasil dari pemberian kredit tersebut hasilnya terutama dalam bentuk bunga yang di terima oleh bank sebagai balas jasa dan biaya administrasi kredit yang dibebankan kepada nasabah;
- c. Membantu usaha nasabah, untuk membantu usaha nasabah yang memerlukan dana, baik dana untuk modal kerja maupun dana investasi, dengan dana itu, pihak debitur akan dapat mengembangkan dan memperluas usahanya;
- d. Membantu pemerintah, bagi pemerintah semakin banyak kredit yang di salurkan oleh pihak perbankan maka semakin baik, mengingat semakin banyak kredit berarti adanya peningkatan pembangunan di berbagai sector (Pohan & Rokan, 2022).

2.2.4. Prinsip 5C dalam Pemberian Kredit

Pada proses pemberian kredit kepada nasabah ada beberapa analisis umum dan wajib harus dilakukan oleh bank ketika akan menganalisis kelayakan sebuah permohonan kredit, yaitu dengan Prinsip 5C.

1. *Character* (Penilaian Watak)

Merupakan sifat atau watak seseorang. Sifat atau watak dari orang-orang yang akan diberikan kredit benar-benar harus dipercaya. Untuk membaca watak atau sifat dari calon debitur dapat dilihat dari latar belakang si nasabah, baik yang bersifat pribadi seperti cara hidup atau gaya hidup yang dianutnya, keadaan keluarga, hobi dan jiwa social, kepatuhan akan janji serta kemauan untuk mengembalikan kredit.

2. *Capacity* (Penilaian Kemampuan)

Merupakan penilaian untuk melihat kemampuan nasabah dalam kemampuannya berbisnis yang dikaitkan dengan ketaatan pada peraturan pemerintah dan pendidikannya, sehingga pihak bank mampu melakukan penilaian terhadap kemampuan nasabah untuk melunasi kewajiban-kewajibannya dari usaha yang di dirikannya.

3. *Capital* (Penilaian Modal)

Hal ini merupakan jumlah dana yang dimiliki oleh debitur untuk menjaga dan melangsungkan usahanya. Tujuan penilaian ini yaitu untuk mengetahui keadaan permodalan dan sumber dana serta penggunaannya.

4. *Collateral* (Penilaian Agunan)

Merupakan jaminan yang diberikan calon nasabah baik yang bersifat fisik maupun non fisik. Jaminan hendaknya melebihi jumlah kredit yang diberikan. Jaminan juga harus diteliti keabsahan dan kesempurnaannya, sehingga jika terjadi suatu masalah, maka jaminan yang dititipkan akan dapat dipergunakan secepat mungkin.

5. *Condition of Economy* (Penilaian terhadap prospek usaha debitur)

Kredit hendaknya dinilai dari kondisi ekonomi dan politiknya, serta prospek dari usaha yang dijalankan apakah memiliki prospek yang baik sehingga tidak menimbulkan kredit bermasalah (Ananto Cahyono, 2022).

2.3. Kartu Kredit

2.3.1. Pengertian Kartu Kredit

Kartu kredit (*credit card*) sebagai salah satu aspek dalam kehidupan masyarakat modern. Adapun pengertian kartu kredit dalam Pasal 1 Angka 4 Peraturan Bank Indonesia N0.7/52/PBI/2005 sebagaimana diubah dengan Peraturan Bank Indonesia No .10/8/2008 tentang penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu, yaitu “Kartu Kredit adalah alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi

pembelanjaan dan/atau untuk melakukan penarikan tunai dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh *acquirer* atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban melakukan pelunasan kewajiban pembayaran tersebut pada waktu yang disepakati baik secara sekaligus atau secara angsuran” .

Kartu kredit (*credit card*) yang menjadi alat pembayaran pengganti uang tunai yang semakin diminati oleh masyarakat atau konsumen pada masa sekarang ini, karena memiliki *prestige* (gengsi) tersendiri, bahkan menjadi sebuah gaya hidup bagi masyarakat yang tinggal dikota-kota besar. Dengan adanya fasilitas kartu kredit, masyarakat juga tertarik karena tidak terlalu repot untuk selalu menyiapkan uang tunai disetiap transaksi berbelanja. Selain itu, masyarakat bisa memenuhi kebutuhan dengan promo-promo menarik yang ditawarkan oleh pihak yang mengeluarkan kartu kredit tersebut seperti diskon yang ditawarkan untuk pembelian produk-produk tertentu serta adanya fasilitas cicilan dengan bunga 0%. Hal ini juga didukung oleh tempat-tempat perbelanjaan yang melayani pembayaran tanpa uang tunai. Fasilitas kartu kredit ini mampu meningkatkan nilai konsumsi bagi masyarakat Indonesia. Pengguna kartu kredit di Indonesia pun pada saat sekarang ini mengalami peningkatan pada setiap tahunnya.

Peningkatan jumlah pengguna kartu kredit dipicu oleh banyaknya manfaat yang dapat dirasakan oleh pemegang kartu kredit, khususnya kemudahan dalam melakukan transaksi dan keamanan bagi konsumen karena tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah banyak. Selain itu juga dipengaruhi oleh gencarnya penawaran dari pihak penerbit kartu kredit yang menawarkan keunggulan dan kelebihan daripada kartu kredit. Peningkatan pengguna kartu kredit yang demikian pesat tersebut tentunya harus memperhatikan aspek perlindungan dari pengguna kartu kredit (Hukum et al., 2022).

2.3.2. Fungsi dan Manfaat Kartu Kredit

Kartu kredit mempunyai manfaat dan fungsinya yaitu sebagai berikut:

a. Fungsi Kartu Kredit

Fungsi utama kartu kredit adalah sebagai sarana transaksi pembelian (*purchase*) di merchant atau penarikan tunai (*cash advance*) melalui mekanisme resmi. Terdapat perbedaan mendasar antara keduanya: *cash*

advance dilakukan melalui mesin ATM resmi dan langsung tercatat dalam laporan transaksi kartu kredit, sedangkan gesek tunai dilakukan di merchant dan tercatat sebagai penggunaan limit untuk pembelian barang. Penggunaan kartu kredit di luar batasan yang ditetapkan, termasuk untuk memberikan pinjaman kepada pihak lain, melunasi cicilan kredit lain, atau melakukan gesek tunai, merupakan bentuk penyalahgunaan kartu kredit (Rosmalasari & Yasmine, 2026).

b. Manfaat Kartu Kredit

Kartu kredit memiliki cukup banyak manfaat bagi pengguna yaitu mengurangi resiko kehilangan dan pencurian uang, lebih fleksibel, lebih praktis tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah besar, mengatasi kebutuhan dana mendesak dalam jangka pendek, dan terdapat fasilitas yang menarik seperti asuransi, informasi Kesehatan dan kemudahan pembelian barang tertentu (Dwi Noviyanto & Susanto Sukiman, 2022).

2.3.3. Jenis-Jenis Kartu Kredit

Bank BRI menawarkan berbagai jenis kartu kredit yang disesuaikan dengan kebutuhan sehari-hari, gaya hidup, perjalanan, dan bisnis. Berikut adalah jenis jenis kartu kredit BRI beserta fitur unggulannya:

1. *BRI Touch*

Kartu kredit untuk memenuhi gaya hidup anak muda yang aktif dan dinamis. Transaksi belanja online menjadi lebih ringan dengan fitur cicilan bunga mulai 0% dan tenor hingga 24 bulan. *BRI Touch* memiliki limit Rp 3.000.000-Rp 99.999.999.

2. *Easy Card*

Kartu kredit yang menawarkan berbagai manfaat untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari dengan fitur *cashback* 123 untuk transaksi tarik tunai di *ATM*, pasar swalayan, dan SPBU. *Easy card* memiliki limit Rp 3.000.000-Rp 30.000.000.

3. *Mastercard Platinum*

Kartu kredit yang menawarkan berbagai manfaat untuk memenuhi kebutuhan rumah dan kendaraan keluarga muda yang dinamis. *Mastercard platinum* memiliki limit Rp 30.000.000-Rp 74.999.999.

4. *Wonderful Indonesian*

Kartu kredit yang menawarkan berbagai manfaat untuk yang suka menjelajah keindahan pesona alam Indonesia. *Wonderful Indonesian* memiliki limit Rp 15.000.000-Rp 74.999.999.

5. *JCB Platinum*

Kartu kredit yang menawarkan berbagai manfaat untuk mendukung gaya hidup yang menyukai aktivitas travelling di negara-negara Asia. *JCB Platinum* memiliki limit Rp 5.000.000-Rp 149.999.999.

6. *Business Card*

Kartu kredit eksklusif untuk pegawai perusahaan, anggota organisasi, pelaku usaha atau anggota konsistem bisnis yang bekerja sama dengan BRI. *Business Card* memiliki limit Rp 5.000.000-Rp 999.999.999.

7. *World Access*

Kartu kredit premium yang menawarkan berbagai manfaat dan kemudahan untuk yang sering bepergian ke luar negeri. *World Access* memiliki limit Rp 75.000.000-Rp 999.999.999.

8. *Visa Infinite*

Kartu kredit *Visa Infinite* didesain untuk mendukung gaya hidup nasabah prima BRI yang menawarkan berbagai kemudahan dalam berbelanja dan bepergian ke luar negeri dengan fitur-fitur menarik. *Visa Infinite* memiliki limit Rp 100.000.000-Rp 999.999.999.

9. *Corporate Card*

Kartu kredit yang memberikan kemudahan kepada perusahaan untuk pembayaran tagihan operasional dan perjalanan dinas. *Corporate Card* memiliki limit Rp 3.000.000-Rp999.999.999.

2.4. Digital Banking dan BRImo

2.4.1. Era Digital Banking

Indonesia mempunyai peluang besar untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional melalui pengembangan ekonomi. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akibat kemajuan teknologi, dunia perbankan dituntut untuk menyediakan layanan yang cepat, mudah, dan dapat dikendalikan langsung oleh nasabah. Oleh karena itu, bank harus memiliki layanan digital yang menyeluruh (*end-to-end*). Memasuki era digital, dunia perbankan mengalami perubahan signifikan yang mencakup berbagai aspek operasional dan layanan. Teknologi digital telah mengubah cara bank berinteraksi dengan nasabah, memperkenalkan layanan yang lebih cepat, efisien, dan personal, seperti penggunaan aplikasi *mobile* dan *internet banking* telah menjadi norma, penggunaan aplikasi berbasis internet ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa perlu mengunjungi kantor cabang. Selain itu, sistem keamanan yang semakin canggih memastikan perlindungan data nasabah dari ancaman peretasan data. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga mengurangi biaya operasional dan mempercepat proses bisnis, membawa perbankan ke level yang lebih tinggi dalam hal kinerja dan keandalan.

Pengembangan perbankan digital berbasis layanan elektronik bertujuan untuk memaksimalkan informasi nasabah agar dapat memberikan pelayanan yang lebih nyaman dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Teknologi aplikasi perbankan berbasis fitur *mobile*, yang disebut dengan digital banking, mencakup layanan seperti *SMS banking*, *phone banking*, *mobile banking*, *internet banking*, serta *ATM*. Beberapa bank bahkan telah meluncurkan layanan perbankan tanpa cabang, yang dirancang khusus untuk masyarakat yang belum memiliki akses ke layanan perbankan. Ini berarti bahwa layanan yang diberikan oleh *customer service* dan *back office* harus berjalan dengan cepat, serta sistem pengumpulan pembayaran harus dilakukan secara digital.

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, digital banking didefinisikan sebagai layanan perbankan elektronik yang dikembangkan untuk

memaksimalkan penggunaan data nasabah dalam memberikan pelayanan dan informasi secara lebih mudah, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah (*customer experience*). Layanan ini memungkinkan nasabah untuk mengoperasikannya secara mandiri sepenuhnya, dengan tetap memperhatikan berbagai aspek pengamanan (Cintya & Fauzatul Laily Nisa, 2024).

2.4.2. BRImo

Salah satu bank pemilik aset terbesar di Indonesia yang menghadirkan layanan perbankan berbasis teknologi yakni PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang meluncurkan teknologi *mobile banking* yaitu *BRI mobile* atau BRImo. BRImo merupakan merupakan pengembangan terbaru dari aplikasi BRI mobile yang telah ada saat dirilis pada tahun. *BRI mobile* (brimo) menghadirkan beberapa keunggulan seperti kemudahan dalam membuka rekening, memiliki fitur Tarik tunai tanpa kartu, mengadopsi sistem keamanan yang lebih baik, login dengan *finger print/face recognition*, dan akses info promo. Aplikasi ini menggabungkan fungsi *mobile banking*, *internet banking*, dan uang elektronik dalam satu aplikasi dengan menu transaksi yang lebih lengkap dan menarik daripada aplikasi sebelumnya. Tujuan penggunaan *mobile banking* adalah untuk menimbulkan rasa kepercayaan nasabah dan memuaskan nasabah. Serta memperkenalkan nasabah dengan aplikasi mobile banking milik Bank Rakyat Indonesia melalui strategi-strategi pemasaran yang bisa digunakan.

Keunggulan Mobile Banking

1. Tidak perlu antri dan repot

Nasabah bisa langsung melakukan kegiatan perbankan di rumah tanpa harus antri di bank, terutama saat bulan muda dimana jumlah nasabah yang membutuhkan layanan bank akan membludak. Nasabah bisa mengecek saldo, melakukan transfer dari antar bank yang sama atau bank yang berbeda tanpa repot.

2. Hemat waktu

Nasabah tidak perlu menghabiskan waktu seharian hanya untuk menyelesaikan berbagai kewajiban di bank. Mobile banking akan menolong

nasabah bisa melakukan transaksi saat sedang bekerja, di mobil ataupun dirumah.

3. Alat transaksi pembayaran

Selain aktivitas perbankan yang telah disebutkan, nasabah juga bisa melakukan transaksi pembayaran untuk pembelian tiket, membayar cicilan rumah dan kartu kredit, juga bayar membayar tagihan lain dengan mudah.

4. Murah

Internet saat ini sudah masuk dalam kategori murah karena ada belasan provider internet yang bisa ditemui dan semua menawarkan layanan termurah. Kalau dibandingkan dari segi biaya yang nasabah keluarkan untuk datang ke bank, kemacetan dan tenaga. Mobile banking dapat membuat semuanya lebih murah dan efisien.

5. Cepat

Buat nasabah yang sibuk dan bekerja, akses cepat perbankan adalah suatu keharusan. Lewat mobile banking nasabah bisa tau transfer uang proyek semisalnya sudah masuk tanpa harus menelfon ke bank untuk mencari tahu. Nasabah juga bisa mengecek saldo dan mentransfer uang secepat yang nasabah inginkan hanya dengan menggunakan jari (Konsumen et al., 2022).

2.4.3. Fasilitas Layanan Digital Banking

Berbagai bentuk layanan mandiri (*self-service*) yang tersedia di era digital, seperti:

1. *Mobile Banking*

Mobile banking adalah istilah yang digunakan untuk sistem perbankan zaman baru. *M-banking* juga disebut sebagai perbankan online dan merupakan hasil dari perbankan. *M-banking* menggunakan internet sebagai saluran pengiriman yang digunakan untuk melakukan aktivitas perbankan, misalnya, mentransfer dana, membayar tagihan, melihat saldo rekening giro dan tabungan, membayar hipotek dan pembelian instrumen keuangan dan sertifikat deposito. Di Indonesia *mobile banking* lebih efektif di perkotaan dibandingkan dengan pedesaan. Hal ini karena masyarakat perkotaan lebih familiardengan menggunakan bank sebagai tempat kegiatan financial ketimbang masyarakat yang tinggal di pedesaan. Bagi masyarakat

perkotaan mobile banking merupakan alat pengelolaan keuangan yang baik bagi orang-orang sibuk sehingga mempermudah dan mengefisienkan waktu mereka (Sitanggang et al., 2022).

2. *Internet Banking*

Internet banking adalah layanan perbankan yang disediakan melalui jaringan internet, yang diharuskan nasabah mengakses berbagai jasa perbankan tanpa harus mengunjungi kantor bank. Layanan ini berfungsi sebagai perpanjangan jarak jauh untuk menyalurkan jasa-jasa perbankan. Melalui *internet banking*, nasabah dapat memanfaatkan layanan yang juga tersedia pada perbankan konvensional, seperti membuka rekening tabungan dan melakukan transfer dana antar rekening. Selain itu, *internet banking* juga menawarkan layanan inovatif berupa sistem pembayaran elektronik yang memungkinkan nasabah menerima dan melakukan pembayaran secara *online* (Lestari & Fasa, 2025).

3. *Electronic card* (Kartu Plastik)

Electronic card (Kartu Plastik) adalah Instrumen pembayaran atau kartu yang diterbitkan oleh bank atau lembaga pembiayaan yang lain yang dapat digunakan untuk alat pembayaran atas transaksi barang atau jasa, dan dapat digunakan untuk penarikan tunai. Sebagai alat pembayaran, kartu ini sangat fleksibel dan praktis.

4. *SMS Banking*

SMS banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular/handphone dengan menggunakan media SMS alias *Short Message Service*. Fasilitas SMS ini memang tergolong memudahkan aktifitas bertransaksi. Para nasabah yang menggunakan fasilitas ini dapat menikmati beberapa layanan dari *SMS banking*, antarlain cek saldo, notifikasi bila ada dana masuk, mutasi rekening, pembelian pulsa, informasi kartu kredit. *SMS banking* dapat digunakan di segala jenis telepon genggam tidak harus telepon pintar (Listyowati et al., 2022).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan strategi riset yang digunakan oleh penulis untuk mengintegrasikan secara menyeluruh, secara logis dan sistematis untuk membahas dan menganalisis apa yang menjadi fokus penulis.

Desain penulisan laporan akhir ini menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Dengan demikian, penelitian ini menyajikan data yang ada di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Teluk Betung.

3.2. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kualitatif, yaitu data yang berbentuk informasi, penjelasan, dan uraian mengenai panduan prosedur pengajuan dan aktivasi Kartu Kredit di era Digital Banking di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Teluk Betung Bandar Lampung, sedangkan data yang digunakan adalah:

1. **Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh penulis dari sumber utama dilokasi penelitian. Adapun sumber data yang diperoleh oleh penulis merupakan hasil dari proses wawancara dengan pegawai PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Teluk Betung Bandar Lampung, khususnya pegawai yang berkaitan dengan aktivasi kartu kredit seperti customer service.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber buku, laporan, jurnal, dan lain-lain.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan laporan akhir ini untuk memperoleh data-data yang tepat dan obyektif adalah sebagai berikut:

a. Metode Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dan informasi dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung yang dilakukan oleh pihak peneliti dan ditujukan pada objek penelitian. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada pegawai PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Teluk Betung Bandar Lampung yang berhubungan dengan prosedur aktivasi kartu kredit.

b. Metode Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung di lapangan. Metode observasi akan membantu dalam memperoleh data yang memperkuat fakta laporan. Dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Teluk Betung Bandar Lampung untuk mengetahui secara langsung proses yang berkaitan dengan prosedur aktivasi kartu kredit.

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari dokumen atau arsip yang berkaitan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data yang berkaitan dengan prosedur aktivasi kartu kredit.

3.4. Objek Kerja Praktik

3.4.1. Lokasi dan Waktu Kerja Praktik

Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Teluk Betung Bandar Lampung yang berlokasi di Jl. Diponegoro No.88, Sumur Batu, Teluk Betung Utara, Bandar Lampung, Lampung 35212. PKL dilaksanakan selama 40 hari, mulai dari tanggal 12 Januari 2026 hingga 27 Februari 2026. PKL dilaksanakan sesuai dengan jam kerja BRI Unit Sumur Batu yaitu hari Senin hingga hari Jumat mulai dari jam 07.15 sampai dengan jam 16.00.

3.5. Gambaran Umum Perusahaan

3.5.1. Profil Singkat Perusahaan

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. atau BRI merupakan lembaga perbankan tertua di Indonesia yang memiliki akar sejarah panjang sejak masa kolonial. Didirikan oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja pada 16 Desember 1895 di Purwokerto, Jawa Tengah, institusi ini awalnya bernama *De Poerwokertosche Hulp- en Spaarbank der Inlandsche Hoofden*. Pasca-kemerdekaan, melalui Peraturan Pemerintah No. 1 Tahun 1946, BRI ditetapkan sebagai bank pemerintah pertama di Republik Indonesia. Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-undang Perbankan No. 7 Tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 Tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang masih digunakan sampai saat ini.

Fokus utama bisnis BRI terletak pada pemberdayaan ekonomi kerakyatan, dengan penekanan khusus pada segmen Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Sebagai tulang punggung ekonomi nasional, BRI secara konsisten menyediakan akses permodalan dan layanan keuangan bagi para pelaku usaha kecil di seluruh pelosok negeri. Peran ini menjadikan BRI bukan sekadar institusi profit, melainkan juga

agen pembangunan yang berkontribusi langsung pada peningkatan kesejahteraan masyarakat dan pemerataan ekonomi di Indonesia.

Setelah lama beroperasi, berdasarkan keputusan pemerintah untuk memenuhi tuntutan perekonomian dan perdagangan maka PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) membuka cabangnya di seluruh Indonesia. Dalam hal infrastruktur, BRI mencatatkan pencapaian luar biasa sebagai bank pertama dan satu-satunya di dunia yang memiliki serta mengoperasikan satelit komunikasi sendiri, yaitu BRIsat. Keberadaan satelit ini sangat krusial untuk mendukung konektivitas jaringan perbankan yang stabil dan aman di wilayah geografis Indonesia yang sangat luas dan terdiri dari ribuan pulau. Dengan dukungan teknologi ini, BRI mampu mengintegrasikan ribuan kantor unit, kantor cabang, hingga jutaan AgenBRILink yang tersebar hingga ke wilayah terdepan, terluar, dan tertinggal (3T).

Memasuki era digital, BRI terus memimpin transformasi perbankan melalui pengembangan ekosistem yang terintegrasi. Inovasi seperti aplikasi *super-app* BRImo menjadi solusi bagi nasabah untuk mengakses berbagai layanan perbankan mulai dari pembukaan rekening, transaksi harian, hingga pengelolaan investasi secara daring. Selain itu, penguatan layanan digital ini tetap dibarengi dengan penerapan budaya kerja AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) yang menjadi nilai dasar bagi seluruh insan BRI dalam melayani nasabah dengan integritas tinggi.

Sebagai salah satu emiten dengan kapitalisasi pasar terbesar di Bursa Efek Indonesia, BRI menunjukkan kinerja keuangan yang solid melalui manajemen risiko yang hati-hati. Keberhasilan ini didorong oleh strategi digitalisasi yang masif dan komitmen pada keberlanjutan. Melalui berbagai produk simpanan, pinjaman, dan jasa keuangan lainnya, BRI terus berupaya menjadi mitra strategis bagi seluruh lapisan masyarakat dalam mewujudkan kemandirian finansial dan mendorong pertumbuhan ekonomi nasional yang inklusif.

3.5.2. Visi dan Misi

Visi:

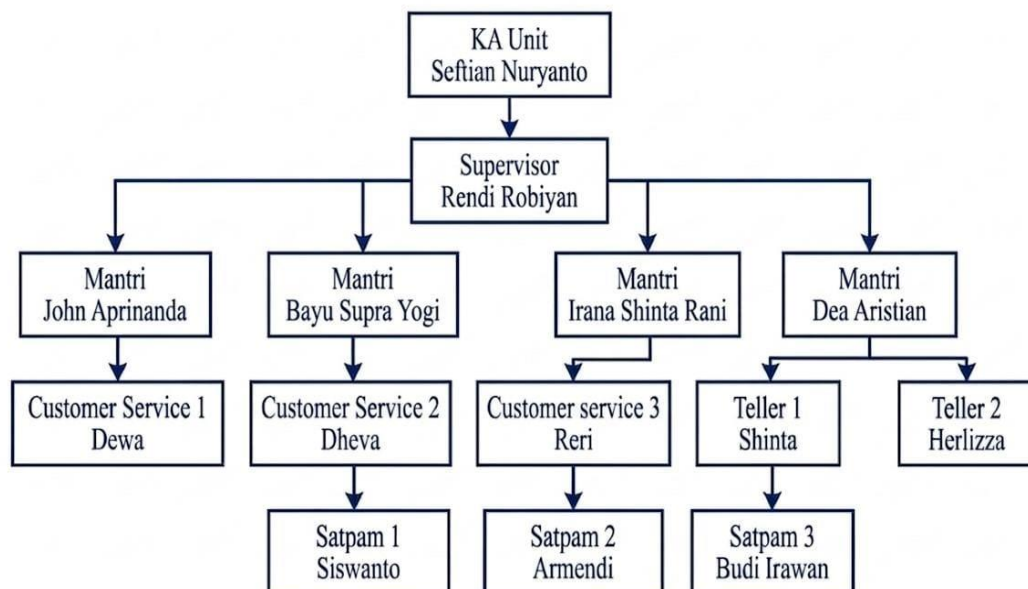
Menjadi bank komersial terkemuka yang mengutamakan kepuasan nasabah.

Misi:

- a. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat
- b. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan 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*
- c. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

3.5.3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Teluk Betung.



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Teluk Betung.

Sumber: BRI Cabang Teluk Betung

1. Kepala Unit (KA Unit)

Kepala Unit (KA Unit) memegang peranan penting sebagai pemimpin utama yang bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional unit.

Tugas utamanya adalah mengelola, mengawasi, dan memastikan seluruh fungsi berjalan sesuai dengan visi dan misi unit. Kepala Unit juga memimpin perencanaan strategis, pengambilan keputusan penting, serta menjadi penghubung antara manajemen pusat dengan staf di unit. Selain itu, KA Unit bertugas memantau kinerja setiap bagian agar target organisasi tercapai dan pelayanan kepada pelanggan berjalan optimal.

2. *Supervisor*

Supervisor bertugas mengawasi pelaksanaan operasional sehari-hari dan membimbing staf supaya bekerja sesuai standar operasional yang telah ditetapkan. *Supervisor* memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan kendala yang muncul dalam kegiatan operasional sehingga proses kerja tetap lancar dan efisien. Selain itu, *supervisor* wajib melakukan evaluasi terhadap kinerja staf secara berkala dan melaporkan perkembangan tersebut kepada Kepala Unit. Fungsi supervisi ini penting untuk menjaga kualitas dan disiplin dalam lingkungan kerja.

3. Mantri

Mantri memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mencari calon nasabah pinjaman (kredit) maupun simpanan. Selain itu, mantri juga harus melakukan analisis kelayakan kredit melalui survey lapangan terhadap calon debitur agar kredit yang diberikan tepat sasaran. Mantri bertanggung jawab dalam mengelola portofolio pinjaman agar tetap lancar dan untuk mencegah terjadinya kredit macet.

4. *Customer Service*

Customer Service memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melayani pembukaan rekening dan penutupan rekening bagi nasabah. Selain itu, customer service juga menjelaskan produk-produk perbankan kepada nasabah sehingga nasabah memahami layanan yang tersedia. *Customer service* juga bertugas menangani administrasi kartu *ATM*, buku tabungan, serta keluhan dari nasabah untuk memastikan pelayanan yang optimal.

5. *Teller*

Teller memiliki tugas utama melakukan transaksi keuangan seperti setor tunai, tarik tunai, pembayaran, dan transaksi perbankan lainnya dengan

akurat dan aman. *Teller* harus memastikan setiap transaksi tercatat dengan benar serta menjamin keamanan dana yang dikelola. Selain itu, *Teller* wajib memberikan pelayanan yang ramah dan profesional kepada pelanggan, serta secara rutin melaporkan hasil transaksi harian kepada atasan sebagai bagian dari pengawasan dan pencatatan.

6. Satpam

Satpam menjaga keamanan dan keselamatan seluruh lingkungan kerja. Mereka bertugas melakukan pengawasan terhadap akses keluar masuk karyawan, tamu, dan barang, serta melakukan patroli keamanan secara rutin untuk mencegah tindakan yang bisa mengganggu ketertiban. Satpam juga bertugas menghadapi situasi darurat, memastikan kondisi aman bagi staf dan pelanggan, serta melaporkan segala kejadian penting kepada atasan. Dengan demikian, mereka menjamin lingkungan kerja yang aman dan kondusif untuk seluruh aktivitas unit.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai Panduan Prosedur Pengajuan dan Aktivasi Kartu Kredit di Era Digital Banking di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Teluk Betung Kota Bandar Lampung, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan:

1. Aktivasi kartu kredit melalui aplikasi BRImo dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah melalui serangkaian langkah digital, mulai dari login, pemilihan menu kartu kredit, pengisian data pribadi, alamat dan pekerjaan, verifikasi KTP dan selfie, hingga pengiriman pengajuan secara *online*. Kemudahan ini mencerminkan keberhasilan BRI dalam mengimplementasikan layanan perbankan digital yang mudah diakses oleh nasabah.
2. Prosedur pengajuan kartu kredit di BRI Kantor Cabang Teluk Betung dilaksanakan melalui enam tahapan yang sistematis, yaitu: (1) pendaftaran dan pengisian formulir, (2) penyampaian berkas administrasi berupa KTP, KK, NPWP, slip gaji, dan dokumen pendukung lainnya, (3) verifikasi awal oleh *Customer Service*, (4) analisis kelayakan finansial, (5) pengesahan dan persetujuan akhir, serta (6) produksi dan distribusi kartu ke alamat nasabah. Seluruh tahapan ini dirancang untuk memastikan bahwa hanya nasabah yang memenuhi syarat yang mendapatkan fasilitas kartu kredit.
3. Penilaian kelayakan kredit dilakukan secara komprehensif dengan menerapkan Prinsip 5C, yaitu *Character* (penilaian rekam jejak dan integritas nasabah), *Capacity* (kemampuan finansial dalam membayar tagihan), *Capital* (kekayaan atau aset yang dimiliki), *Collateral* (jaminan yang dapat diberikan), dan *Condition of Economy* (kondisi ekonomi makro yang mempengaruhi kelancaran pembayaran). Penerapan prinsip ini dinilai berjalan dengan baik sebagai upaya meminimalisir risiko kredit bermasalah.

4. Kendala teknis yang dihadapi dalam proses aktivasi meliputi gangguan jaringan internet yang tidak stabil, aplikasi BRImo yang belum diperbarui, nomor telepon yang tidak sesuai sehingga *OTP* tidak dapat diterima, serta ketidaksesuaian data antara aplikasi BRImo dengan sistem perbankan BRI. Sementara itu, kendala non-teknis mencakup kurangnya pemahaman nasabah terhadap alur aktivasi digital, ketidaklengkapan berkas pengajuan, dan ketidakhadiran nasabah saat verifikasi lanjutan.
5. Upaya penyelesaian kendala yang dilakukan BRI Cabang Teluk Betung mencakup dua aspek, yaitu dari sisi teknis berupa pembaruan berkala sistem BRImo, peningkatan notifikasi pembaruan aplikasi, penyederhanaan alur aktivasi, serta peningkatan kapasitas *server*; dan dari sisi edukasi nasabah berupa penyediaan brosur panduan, pembuatan konten tutorial di media sosial resmi BRI, serta penyelenggaraan sosialisasi produk kartu kredit dan fitur BRImo kepada nasabah baru.

5.2. Saran

Berdasarkan simpulan di atas, penulis mencoba memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Teluk Betung:

1. Program edukasi digital bagi nasabah, khususnya yang kurang familiar dengan teknologi, perlu diperluas dan dilaksanakan secara berkelanjutan. Selain brosur dan media sosial, BRI Cabang Teluk Betung dapat mempertimbangkan pendampingan langsung di kantor cabang melalui pojok digital yang didampingi oleh petugas khusus.
2. Peningkatan stabilitas sistem BRImo perlu menjadi prioritas utama, terutama pada periode dengan volume pengajuan yang tinggi. BRI disarankan untuk secara proaktif menyampaikan notifikasi pembaruan aplikasi kepada seluruh pengguna BRImo agar kendala teknis akibat versi aplikasi yang usang dapat diminimalisir.
3. Sinkronisasi data nasabah antara aplikasi BRImo dengan sistem inti perbankan BRI perlu diperkuat, sehingga ketidaksesuaian data yang menyebabkan kegagalan aktivasi dapat diminimalisir. BRI juga disarankan

menyediakan fitur pembaruan nomor telepon secara mandiri melalui BRImo tanpa harus datang ke kantor cabang.

4. Standarisasi kelengkapan berkas sejak awal pengajuan perlu dipertegas dengan menyediakan *checklist* persyaratan dokumen yang jelas dan mudah dipahami oleh nasabah, baik dalam bentuk cetak maupun digital melalui BRImo, sehingga pengajuan yang tertunda akibat berkas tidak lengkap dapat berkurang secara signifikan.
5. Peningkatan tingkat aktivasi yang saat ini rata-rata 72,8% perlu terus diupayakan hingga mendekati angka 100%, mengingat masih terdapat sekitar 27,2% pengajuan yang belum berhasil diaktivasi. BRI disarankan melakukan evaluasi berkala terhadap penyebab kegagalan aktivasi dan menyusun langkah perbaikan yang terukur setiap bulannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananto Cahyono, H. (2022). Akibat Hukum Pelanggaran Prinsip Kehati-Hatian dalam Pemberian Kredit Bank. *Jurnal Syntax Admiration*, 3(1), 122–140. <https://doi.org/10.46799/jsa.v3i1.371>
- Cintya, P., & Fauzatul Laily Nisa. (2024). Pengaruh Teknologi Digital Dalam Perkembangan Layanan Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 2(3), 134–145. <https://doi.org/10.59024/jise.v2i3.788>
- Dalimunthe, N., & Lubis, N. K. (2023). Dalimunthe, N., & Lubis, N. K. (2023). Peran lembaga perbankan terhadap pembangunan ekonomi Fungsi dan tujuannya dalam menyokong ketenagakerjaan. *Jurnal Masharif Al-Syariah Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(4).pdf. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(4), 956–963.
- Dwi Noviyanto, A., & Susanto Sukiman, J. (2022). Analisis Strategi Pemasaran Produk Kartu Kredit Dalam Menarik Minat dan Kepuasan Masyarakat Generasi Milenial Menjadi Calon Nasabah Diera Pandemi Covid 19. *Soetomo Business Review*, 3(1), 125–165.
- Elina, S., Yulianti, H., Soesanto, O., & Sukmawaty, Y. (2022). *Penerapan Metode Extreme Gradient Boosting (XGBOOST) pada Klasifikasi Nasabah Kartu Kredit*. 4(1), 21–26.
- Handayani, K. O. M., Gama, A. W. S., & Astiti, N. P. Y. (2022). Pengaruh Pertumbuhan Tabungan, Deposito, Pertumbuhan Kredit terhadap Profitabilitas pada Bank Perkreditan Rakyat Se-Kabupaten Bandung 2017-2021. *Jurnal Emas*, 4, 227–236.
- Hukum, P., Pemegang, T., Dalam, K., Baku, K., Protection, L., Credit, O. F., Holders, C., & Clauses, S. (2022). *Jurnal Commerce Law LEGAL PROTECTION OF CREDIT CARD HOLDERS IN*. 2(1).
- Ilmiah, J., Dan, E., Pratiwi, A. N., Rakhimah, F. A., Nugraha, D. A., Oktafia, R., & Anyar, G. (2024). *Analisis ROA Tinjauan Literatur dan Implikasinya dalam Pengukuran Kinerja Keuangan Perbankan*. 2(6), 89–97.

- Konsumen, K., Bank, P., & Kunit, B. R. I. (2022). *STRATEGI PEMASARAN APLIKASI M-BANKING TERHADAP*. 3(02), 54–63.
- Kusuma, S. J., Kango, U., & Kusuma, C. A. (2025). Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Aplikasi BRI Mobile (Brimo) Di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Lemito. *Jambura : Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, Vol. 8(2)*, 396–408.
- Lestari, P. A., & Fasa, M. I. (2025). Transformasi Digital Banking : Manfaat Dan Risiko Transaksi Online Modern (Internet Banking Dan Mobile Banking). *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(IV), 1–14.
- Listyowati, D., Dilla Rizky, A., Hermawan, F., Tinggi, S., & Jayakarta, I. E. (2022). Kepuasan nasabah bank pada fasilitas sms banking, mobile banking dan internet banking. *ORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 24(4), 771–779.
- Mariena, A. O., Susanti, N., & Hidayah, N. R. (2023). Analisa Kinerja Keuangan Untuk Keputusan Pemberian Kredit Pada Bank BRI Kelutum Pino Raya. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 2(1), 165–170. <https://doi.org/10.37676/mude.v2i1.3661>
- Mattoasi, M., Taruh, V., & Monoarfa, S. A. (2023). Efektivitas Pengendalian Kredit Macet pada Bank SULUTGO Cabang Gorontalo. *Jambura Accounting Review*, 4(1), 104–113. <https://doi.org/10.37905/jar.v4i1.68>
- Pohan, K. I., & Rokan, M. K. (2022). Analisis Permasalahan Kredit Macet. *ALEXANDRIA (Journal of Economics, Business, & Entrepreneurship)*, 3(1), 21–24. <https://doi.org/10.29303/alexandria.v3i1.174>
- Rosmalasari, D., & Yasmine, N. (2026). *Kepastian Hukum terhadap Praktik Gesek Tunai Kartu Kredit*. 5(1), 1–9.
- Saputra, A., & Zoraya, I. (2024). Analisis Pengaruh Literasi Keuangan Dan Manajemen Keuangan Pribadi Terhadap Keputusan Penggunaan Kredit Pada Kaum Milenial. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 13(01), 243–255. <https://doi.org/10.22437/jmk.v13i01.30010>

Sitanggang, A. S., Nurrochman, T. A., Syafira, R., Khalifah, I., Halim, N., & Salsabina, P. (2022). Penggunaan M-Banking Bagi Nasabah. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(2), 559–567.

Sulistiono, S., & Widyawati, B. (2024). Peran Lembaga Keuangan Dalam Meningkatkan Kemudahan Berusaha Di Indonesia Pasca Pandemi. *ALADALAH: Jurnal Politik, Sosial, Hukum Dan Humaniora*, 2(1), 235–248.