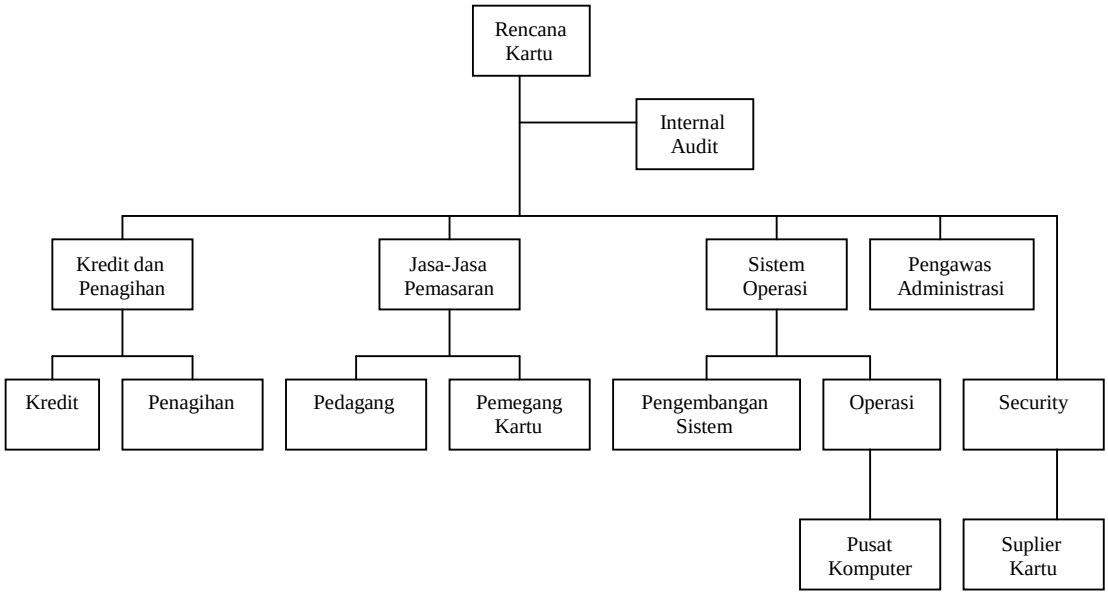
BAB IV
JASA-JASA PERBANKAN ELEKTRONIK ECERAN

4.2 KARTU KREDIT BANK (CREDIT CARD)

4.2.4. Peta Organisasi Sebuah Program Kartu Kredit



1. Jasa-Jasa Pemasaran

Kegiatan-kegiatan pemasaran dapat berkaitan dengan sisi pemegang kartu maupun dengan sisi pedagang. Sisi pedagang cenderung disediakan oleh lembaga-lembaga yang besar dengan jasa-jasa perbankan yang kuat.

Pemegang kartu harus mengisi formulir permohonan untuk memperoleh suatu kartu kredit.

Program Pemasaran membutuhkan komponen perolehan kartu-kartu dan kemudian komponen pengaktifan kartu.

a. Pelayanan Pedagang

Kegiatan-kegiatanpelayanan pedagang meliputi :

- Memelihara pembekalan rencana kartu untuk pedagang-pedagang (misalnya : wesel penjualan, formulir penyetoran, cap kartu, dll).

- Menetapkan dan mengubah tingkat potongan bagi pedagang sehubungan dengan volume transaksi dan ukuran tiket.
- Menyediakan jasa-jasa penunjang tentang rekening-rekening pedagang, pengembalian biaya, wesel penjualan, dll.

b. Pelayanan Pemegang Kartu

Kegiatan-kegiatan pelayanan pemegang kartu meliputi :

- Menjawab pertanyaan-pertanyaan, menyelesaikan informasi nasabah dan masalah-masalah akunting yang diterima lewat pos, telepon dan orang
- Memperbaharui arsip-arsip informasi pemeang kartu
- Mengambil kembali wesel-wesel penjual yang diminta dari lembaga keuangan

2. Kredit dan Penagihan

a. Kredit

Kegiatan-Kegiatan Pemberian Kredit meliputi :

- Meninjau daftar nasabah untuk menentukan pemegang kartu yang potensial dan yang telah disetujui sebelumnya.
- Menyetujui atau menolak permohonan untuk kartu-kartu dan menetapkan limit kredit
- Mengesahkan penerbitan kartu-kartu pengadaan rekening dan mengesahkan penerbitan ulang kartu.
- Memikul tanggung jawab untuk kredit yang diberikan melalui kartu-kartu yang diterbitkan.
- Meningkatkan limit kredit.

b. Pengihan

Kegiatan-kegiatan Penagihan meliputi :

- Menghimpun dan menilai informasi tentang rekening-rekening menunggak
- Menagih rekening-rekening yang menunggak
- Mengadakan program-program latihan penangihan

3. Sistem Operasi Transaksi Pembelian Kartu Kredit

- **Tinjauan Umum**

Waktu mengadakan suatu pembelian, pemegang kartu akan menyerahkan kartunya kepada pedagang di tempat penjualan. Pedagang kemudian mencap kartu tersebut pada sebuah ”wesel penjualan”. Detil-detil transaksi ini dicatat pada wesel tersebut dan pemegang kartu diminta menandatanganinya. Selembar copy dari wesel tersebut diberikan kepada pemegang kartu sebagai tanda terima. Pedagang itu kemudian menyetorkan wesel tersebut kepada bank yang akan menyelesaikan transaksi dengan lembaga keuangan dan pemegang kartu.

- **Otorisasi**

  Selama transaksi, pedagang dapat melaksanakan beberapa teknik pengawasan kredit/penggelapan. Setiap pedagang telah ditentukan suatu batas tertinggi oleh bank.

  Setiap pembebanan yang melampaui limit harus disahkan terlebih dahulu oleh bank pedagang. Biasanya 8 % sampai 10 % dari transaksi memperoleh pengesahan melalui telepon.

4. Pengawas Administrasi

Tugas-tugas administrasi meliputi :

- Negosiasi dan hubungan dengan rencana kartu
- Saling hubungan dan memantau pekerjaan para suplier
- Menyediakan buku petunjuk prosedur dan program-program latihan
- Membuat akunting dan pelaporan kartu untuk lembaga-lembaga keuangan dan rencana-rencana kartu
- Mengadakan audit internal dari divisi tersebut.

5. Keamanan

Salah satu resiko utama program kartu adalah bahaya penggunaan kartu gelap. Pengawasan terhadap penggelapan fungsi utama dalam kebanyakan rencana kartu.

Kegiatan pengamanan meliputi :

- Memperbaharui daftar-daftar kartu ”panas” dan kartu yang dicuri
- Mendapatkan kembali kartu-kartu ”panas” atau kartu-kartu yang dicuri bekerja sama dengan para pedagang dan polisi

- Mengusut kasus0kasus penggelapan
- Mengadakan program-program latihan pengamanan
- Memperbaharui informasi keamanan pada arsip-arsip pemegang kartu

4.2.5. Hukum/Peraturan

Kartu kredit diatur oleh undang-undang negara bagian dan federal terutama oleh undang-undang kebenaran dalam perkreditan (turth in lending) dan penagihan kredit yang adil (fair credit billing).