

Evaluasi Pembuatan Kartu Kredit di Bank Mandiri Kantor Wilayah 2 Kota Palembang

Ibrahim¹, Treacy Austin^{2*}

^{1,2*} Jurusan Ilmu Administrasi Negara, STISIPOL Candradimuka, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan, Indonesia.

Abstrak. *Evaluasi pembuatan kartu kredit di Bank Mandiri Kantor Wilayah 2 Palembang. Rancangan pada yang peneliti gunakan saat penelitiannya ini merupakan menggunakan metode penelitian yang penulis lakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan tingkat deskriptif. Data atau informasi dikumpulkan melalui wawancara dengan informan kepada pelanggan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dataa yang di gunakan kualitatif yang diperoleh melalui wawancara dengan informan dan selain itu peneliti juga membuat referensi dari Perundang-undangan, dokumen, dan beberapa buku, jurnal, dan literatur lain yang dianggap relevan dengan suatu penelitian ini. Teknik pengumpulannya dataa yang digunakan dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan saat dalam penelitian ini adalah sebuah analisis dengan pengumpulan data, kondensasi data, data penyajian, dan ringkasan. Berdasarkan dari hasil Evaluasi Pembuatan Kartu Kredit Bank Mandiri Kantor Wilayah 2 Palembang menggunakan teori evaluasi menurut Stufflebeam (Wirawan 2016:201) sebagai berikut: 1) Konteks terdiri dari Tujuan, Sasaran dan aturan yang berlaku, 2) Masukan terdiri dari; Dana dan Budget, Sumber Daya Manusia, Prasarana dan Sarana, 3) Proses terdiri dari; Proses pembuatan kartu kredit mandiri bank 4). Produk terdiri dari: Manfaat kartu kredit bagi pengguna.*

Kata kunci: *Evaluasi; Pembuatan Kartu Kredit; Bank Mandiri; Kota Palembang.*

Abstract. *Evaluation of making credit cards at Bank Mandiri Regional Office 2 Palembang. The design of this study used a research method that the author did use a qualitative approach with a descriptive tier. Data or information was collected through interviews with informants to customers. This study uses data types that include: type of qualitative data obtained through interviews with informants besides that this researcher also makes references to books, laws, or searches. Data collection techniques used in this study include asking questions to informants, observing what is happening in the field, and taking photos of what is happening in the field. In this research, The current data analysis technique is analysis by collecting, condensing, grouping, and summarizing, based on the results of our investigation of the Evaluation of Credit Card Making at Bank Mandiri Regional Office 2 Palembang using evaluation theory according to Stufflebeam (Wirawan 2016:201), namely as follows: 1) Context consists of Objectives, Targets, and applicable rules, 2) Input consists of Human Resources, Funds, and budgets as well as Infrastructure and Facilities, 3) The process consists of The process of making a bank independent credit card 4). The product consists of Credit card benefits for users.*

Keywords: *Evaluation; Credit Card Making; Mandiri Bank; Regional Office 2 Palembang.*

* Author. Email Corresponding: treacy.austin@gmail.com^{2*}

Pendahuluan

Kartu Plastik digunakan untuk menunjang suatu kegiatan dalam kehidupan prinsip kartu plastic dapat di simpulkan artinya sebagai dari kartu piutang dalam semua ini bank pengeluar kartu plastic melakukan bayaran atas semua transaksi yang di gunakan oleh pengguna Cardit card sesuai dengan limit yang diberikan telah di tentukan oleh pihak pengeluar kartu kredit. Kegiatan kartu kredit bagian alat pembayaran dalam perkebang ekonomi dan kemajuan masyarakat terutama di bidang dagang, Namun tidak semua masyrakkat memiliki ketetarikan untuk mengguna kartu kredit dikarena kan banyak yang berpandangan apabila kartu kredit tidak digunakan dalam kegiatan transaksi maka kartu kredit tidak terpakai. Mayrakaat yang berminat dalam pembuatan kartu kredit harus daapat melengkapi document persyaratan yang telah ditetapkan oleh bank, tetapi kebanyakan dari mereka kurang dapat melengkapi document sehingga dalam melakukan proses tidak dapat terpenuhi oleh pihak penyellenggaraan.

PT. Bank Mandiri Kantor Wilayah 2 Palembang Merupakan kegiatan perekonomian masyarakat bagi negara secara keseluruhan tidak dapat di jauhkan dari dunia keuangan. Bank pada dasarnya merupakan bagian industri sejenis dimana semua bank dapat menawarkan dan melayani berbagai jenis barang, baik barangyang berbeda maupun barang yang sama. Dapat dilihat dari salah satu bagian dari rencana dilakukan bank untuk menariknya minat nasabah atau masyarakat. Bank merupakan lembaga kepercayaan masyarakat yang bergerak di bidang jasa keuangan, perkreditan merupakan barang atau bank yang menjadi pedoman masyarakat sebagai dalam salah satu kegiatan penghasil pendapatan utama selain kegiatan bank dan pelayanan lainnya, Salah satu barang yang disediakan adalah kartu kredit. *Survey* penelitian diatas penulis menemukan hasil dari kurangnya pemahaman tentang kartu kredit dan minat nasabah dalam mengajukan penggunaan kartu kredit dan persyaratan dokumen yang memperlambat prosedur pengajuan kartu kredit. *Credit Card* di Negara Indonesia, bank penerbit kartu kredit dan serta ketatnya persaingan antar bank, maka Mandiri sebagai salah satu yang bank nasional

perlu memberikan suatu pelayanan yang komprehensif dan maksimal kepada lembaga pemroses dalam pembuatan kartu kredit bagi nasabah.

Tinjauan Literatur

Evaluasi yaitu suatu kegiatan yang digunakan untuk mengambil informasi tentang cara kerja, yang kemudian gunakan untuk menentukan suatu alternatif yang tepat dalam pengambilan keputusan. Fungsi yang pertama evaluasi dalam hal ini adalah memberikan informasi yang sangat berguna bagi pengambil keputusan untuk menentukan suatu kebijakan yang akan diambil. berdasarkan evaluasi yang telah diambil (Arikunto, 2004). Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang terutama menerima giro, tabungan dan deposito. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia 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 dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat luas”. (Dr. Kasmir, Edisi Revisi 2014) Dari pengertian di atas dapat dijelaskan secara lebih luas bahwa bank adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, artinya kegiatan perbankan selalu berkaitan dengan bidang keuangan (Parera, 2020).

Mary Parker menafsirkan manajemen sebagai seni menyelesaikan kegiatan pekerjaan melalui pihak lain. arti ini mengandung pengertian, pimpinan utama mencapai tujuan organisasi dan melalui aturan orang lain untuk melakukan berbagai tugas sehingga yang diperlukan artinya bukan mengerjakan tugas itu dengan cara sendiri. Menurut kata Stoner, manajemen sebagian proses yang di di tentukan dengan proses rencana, organisasi, arahan, dan pengawan dalam upaya terhadap anggota suatu organisasi dan jasa sumber daya manusia , sedangkan menurut Luther Gulick Manajemen sebagai pelajaran ilmu pengetahuan (sains) yang berusaha akan secara sistematis untuk mudah dipahami alasan cara para pekerja sama untuk mencapai suatu tujuan atau menjadikan sistem kerja sama yang lebih

bermanfaat bagi kemanusiaan (Agoes Parera, 2020).

Kebijakan Publik

Menurut (Said Zainal, 2012) H. Hugh Hegloo menyebutkan suatu kebijakan sebagai “suatu rangkaian tindakan yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan” mencapai tujuan tertentu sebagai atau sebagai tindakan yang bermaksud. Definisi Hegloo dijabarkan lebih lanjut oleh Jones dalam kaitannya dengan berapa isi polis. Konten utama adalah adanya pencapaian. Yang dimaksud dengan tujuan tertentu atau yang ingin capai (the want to be achievement); bukan sesuatu yang akan diinginkan saja, masyarakat umum dan pemerintahan yaitu tiga kontasi yang memiliki publitaskata dalam rangkaian publik. Kebijakan lingkungan dalam dimensi objek dan subjek. Dalam suatu dimensi subjek, kebijakan publik merupakan kebijakan dari pemerintah, sehingga salah satu ciri dari kebijakan tersebut adalah “what government do or not to do”. Memaksa masyarakat untuk memiliki kewenangan sebhingg, sebagai kebijakan resmi yang dapat di anggap dari kebijakan pemerintah (Zainal Abidin, 2012).

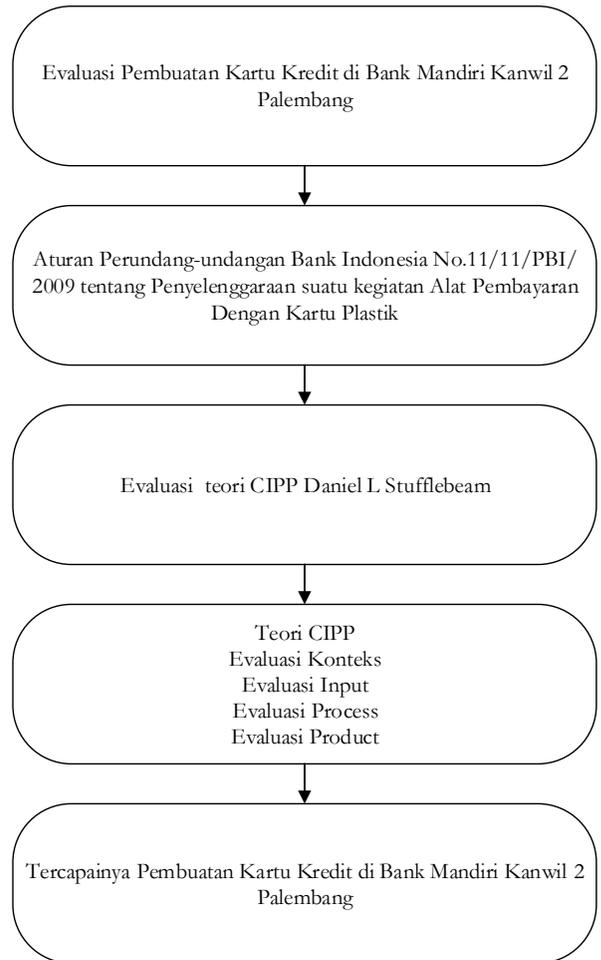
Kartu Kredit

Kartu Plastik adalah alat untuk transaksi pembayaran yang dengan menggunakan (APMK) yang dapat dilakukan untuk melakukan pengguna mewajibkan bayaran yang timbul dari suatu kegiatan eknomi, termasuk dalam transaksi belanja dan untuk melakukan kegiatan tarik tunai, dimana suatu kewajiban bayaran dari pengguna kartu kredit terpenuhi. terlebih dahulu oleh pengakuisisi dan pemberi, dan pengguna kartu kredit wajib lakukan bayaran pada waktu yang telah di tentukan dan disepakati, baik secara dengan pembayaran penuh atau pembayaran iuran (Wangsawidjaja Z, 2020).

Metodologi Penelitian

Model yang digunakan dikembangkan pada tahun 1966 CIPP bagian kerangka komprehensif untuk menunjukkan pelaksanaan evaluasi tifsuma dan evaluasi formatif objek proyek, program, personel, produk, sistem dan

intansi. Model yang evaluasi ini dikonfigurasi untuk digunakan oleh evaluator internall yang dilakukan oleh organisasi evaluator, evaluasi diri yang diinginkan oleh team proyek atau penyedia Pelayanan individu dan evaluator yang tidak tetap atau eksternal. Model CIPP terdiri dari empat macam evaluasi, yaitu; Evaluasi Konteks Evaluasi Input, Evaluasi Process, Evaluasi Product (Wirawan, 2012).



Gambar 1. Kerangka Pikir (Sumber: diolah oleh penulis, 2021)

Penelitian ini menggunakan teknik metode penelitian kualitatif. Metode ini adalah menggambarkan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan.

Hasil dan Pembahasan

Context Evaluation

Tercapainya tujuan-tujuan yang ada dalam pelaksanaan pembuatan kartu kredit di bank mandiri kanwil 2 palembang. a) Pemahaman pembuatan kartu kredit, b) Terkait manfaat

kartu kredit. Tujuan pembuatan kartu kredit, Membuat pengguna dapat melakukan berbagai macam transaksi keuangan baik dalam pembelanjaan atau tarik tunai di Atm dengan jumlah tertentu sebagai alat bayaran dari pembelian yang di lakukan pengguna. Manfaat yang di ambil pengguna kartu kredit, Bagi nasabah tidak perlu harus membawa uang kemana-mana saat bertransaksi cukup dengan kartu kredit. Banyaknya fitur cicilan terhadap pengguna kartu kredit. Mendapatkan *cash back* dan promo dalam bertransaksi. Situsai yang darurat kartu kredit bisa diandalkan tanpa perlu khawatir.

Input Evaluation

Sumber daya manusia bagian penting dari sebuah organisasi sebagai penggerak dari berhasil atau gagalnya suatu program yang telah direncanakan, seperti halnya dalam penelitian ini anggota pegawai bank mandiri sebagai wadah kinerja untuk memaksimal tujuan suatu proses pembuatan kartu kredit.

Dana/Anggaran

Dana dalam pembuatan kartu kredit di bank mandiri kanwil 2 palembang nasabah minimal memiliki penghasilan 3 juta dan memiliki slip gaji 3 bulan seblumnya.

Tabel 1. Biaya Gaji Minimum untuk Pemohon Kartu Kredit

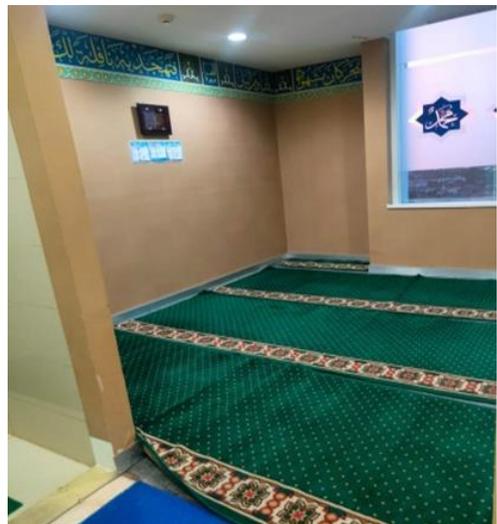
Jenis Kartu kredit	Gaji Minimal Perbulan (Rp)
Everday Card	Rp 3 Juta
Mandiri Gold	Rp 3 Juta
Hypermart Card	Rp 5 Juta
Mandiri Skyz Card	Rp 5 Juta
Mandiri Golf Gold	Rp 5 Juta
Mandiri Pertamina Card	Rp 5 Juta
Mandiri Platinum	Rp. 5 Juta
Mandiri Gold Platinum	Rp. 10 Juta
Mandiri Signature	Rp. 20 Juta
Mandiri Golf Signature	Rp. 20 Juta
Mandiri Word Elite	Hanya untuk nasabah terpilih

Sumber: diolah oleh penulis, 2022.

Sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan tugas pegawai adalah komputer, printer, meja, lemari besi, alat scanner dan lain-lainnya.



Gambar 2. Poster Gambar Pegawai Bank Mandiri
(Sumber: diolah oleh penulis, 2021)



Gambar 3. Tempat Ibadah
(Sumber: diolah oleh penulis, 2021)

Process Evaluation

Prosedur pembuatan kartu kredit bisa dilakukan dengan 2 cara yaitu mekanisme pembuatan kartu kredit secara offline dan mekanisme cara pembuatan dengan menggunakan online sesuai dengan yang Di tetapkan aturan Perundang – undangan Bank Indonesia No. 11/11/PBI/2009 tentang Kegiatan yang dilakukan menggunakan Alat bayaran Kartu Plastik. adapun syarat kriteria dan syarat dokumen dalam pembuatan kartu kredit yaitu; untuk syarat kriteria umum pemohon pembuatan kartu kredit dari usia maksimum 65 tahun, usia minimum pemegang kartu tambahan 7 tahun, untuk usia minimum pemegang kartu 21 tahun dan penghasilan yang perlu saat mengajukan memiliki penghasilan 36 juta dalam pertahun. Sedangkan syarat dokumen seperti fotocopi ktp/paspor, slip penghasilan, fotocopi, akte/pendiri/SIU/TDP, surat ijin profesional, dan no karu kredit member bank lain, nasabah eemreid. Setelah semuanya dokumen dan syarat langkah pemohon bisa melakukan pembuatan kartu kredit.

Product Evaluation

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa bekal dalam pembuatan kartu kredit dapat dikatakan sebagai dasar atau landasan pengetahuan dan keterampilan pada saat mereka bertugas. Pada akhirnya akan memperlancarkan proses pembuatan kartu kredit, karena setiap prosedur maupun langkah kebijakan dalam upaya manfaat kartu kredit ini akan dapat dilaksanakan dengan baik oleh setiap nasabah. Kartu kredit dapat membantu dalam transaksi. Adapun promo dari manfaat kegunaan kartu kredit bagi nasabah yaitu banyak nya cashback reward dan cicilan 0% berikut hasil observasi dan dokumentasi yang peneliti temukan dalam lapangan saat penelitian.



Gambar 4. Penawaran Kartu Kredit Bank Mandiri

(Sumber: diolah oleh penulis, 2021)

Pengguna kartu kredit sudah dilaksanakan dengan sesuai dan semestinya atas pemahaman masyarakat terhadap manfaat kartu kredit sudah tercapai. Dapat disimpulkan bahwa pembuktian teori CIPP Daniel L. Stufflebeam yaitu Evaluasi Konteks, Evaluasi Input, Evaluasi Proses, Evaluasi Produk melalui observasi dan wawancara di lapangan yang dilakukan oleh peneliti terbukti mampu memecahkan masalah yang ada dalam identifikasi masalah dalam penelitian ini (D, Stufflebeam, 2003).

Kesimpulan dan Saran

Hasil yang ditemukan peneliti dalam pembahasan peneliti yang penulis dapatkan dalam hasil mewawancarai, dokumentasi dan observasi di lapangan, penulis dapat menarik kesimpulan berdasarkan pengukuran tersebut dengan melihat fokus penelitian yaitu:

- 1) Context Evaluation (yaitu untuk mencapai suatu tujuan dalam pembuatan kartu kredit).
- 2) Input Evaluation (yaitu sumber daya manusia, dana/anggaran, serta prasarana dan sarana).
- 3) Process Evaluation (yaitu, prosedur dalam mencapai suatu yang diinginkan).
- 4) Product Evaluation (yaitu, mengukur hasil product dan manfaat product).
- 5) saran

Berkaitan dengan kesimpulan yang diuraikan di atas, dapat disarankan hal-hal berikut; Dalam melakukan perencanaan pembuatan kartu kredit baiknya pemohon melengkapi berkas dokumen yang ditentukan pihak bank. Ada baiknya pemohon bersikap jujur kepada pihak bank dalam data blacklist. Pihak PT. Bank Mandiri baiknya membuat brosur dan iklan tentang syarat dan ketentuan yang akan menarik nasabah, informatif dan akan dapat mudah dipahami agar nasabah mengerti seperti apa saja syarat dan ketentuannya ingin mengambil permohonan kartu plastik di PT. Bank Mandiri.

Daftar Pustaka

- Arikunto. (2004). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Bumi Aksara.
- D, Stufflebeam, & M. B. (2003). *The CIPP Model for Evaluation. Paper Presented at the 2003 Annual Conference of the Oregon Program Evaluation Network (Open)*.
- Parera, A. (2020). *Dasar-Dasar Manajemen*. PT. Bumi Aksara.
- Wangsawidjaja Z, A. (2020). *Kredit Bank Umum Menurut Teori dan Praktik Perbankan Indonesia*. Lautan Pustaka.
- Wirawan. (2012). *Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi*. Rajawali Pers.
- Zainal Abidin, S. (2012). *Kebijaka Publik Edisi 2*. Salemba Humanik.