



**PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN *E-BANKING*  
PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK  
CABANG JEMBER**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Oleh :

**Zaidatul Filzah  
NIM 180803102047**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI KEUANGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2021**



**PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN *E-BANKING*  
PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK  
CABANG JEMBER**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya  
Program Studi Diploma III Administrasi Keuangan Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember**

**Oleh :**

**Zaidatul Filzah  
NIM 180803102047**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI KEUANGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN  
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

NAMA : ZAIDATUL FILZAH  
NIM : 180803102047  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS  
JURUSAN : MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI : DIPLOMA III ADMINISTRASI KEUANGAN  
JUDUL LAPORAN : “PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN  
E-BANKING PADA PT BANK RAKYAT  
INDONESIA (PERSERO) Tbk CABANG  
JEMBER”.

---

Jember, Juni 2021

Laporan Praktek Kerja Nyata ini telah disetujui oleh :

Koordinator Program Studi  
D3 Administrasi Keuangan



**Drs. Marmono Singgih, M.Si.**  
(NIP. 196609041990021001)

Dosen Pembimbing  
Praktek Kerja Nyata



**Dr. Mochammad Farid Afandi, S.E., M.Si.**  
(NIP. 197912272008121002)

**JUDUL**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN E-BANKING PADA PT  
BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Zaidatul Filzah  
Nim : 180803102047  
Program Studi : Diploma III Administrasi Keuangan  
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal :

**19 JULI 2021**

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterimasebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.) Program Diploma III pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

**Susunan Panitia Penguji**

Ketua,



**Dra. Lilik Farida, M.Si.**  
NIP. 196311281989022001

Sekretaris,



**Dewi Prihatini, S.E., M.M., Ph.D.**  
NIP. 196903291993032001

Anggota,



**Ana Mufidah, S.E., M.M.**  
NIP. 198002012005012001



Mengetahui/Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Dekan,



**Prof. Dr. Isti Fadiah, M.Si.**  
NIP. 196610201990022001

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zaidatul Filzah

Nim : 180803102047

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Prosedur Administrasi Pelayanan E-Banking pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi mana pun, serta karya ini bukan karya jiplakan. Saya akan bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isisnya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 06 Juni 2021

**Zaidatul Filzah**

NIM 180803102047

**MOTTO**

“Bukanlah ilmu yang semestinya mendatangimu, tetapi kamulah yang seharusnya  
mendatangi ilmu itu.”

(Imam Malik)

“Pendidikan adalah senjata paling ampuh untuk mengubah dunia.”

(Nelson Mandela)

“Kenapa khawatir? Jika Anda telah melakukan yang terbaik yang Anda bisa,  
maka khawatir tidak akan membuatnya menjadi lebih baik.”

(Walt Disney)

### **PERSEMBAHAN**

Sebagai wujud syukur, rasa hormat dan rasa terima kasih tak terhingga kepada Allah SWT. Laporan Tugas Akhir ini, saya persembahkan kepada :

1. Ayah, ibu, dan kakak yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, dan memberikan yang terbaik untuk saya sehingga saya dapat menyelesaikan studi dengan baik.
2. Guru dan Dosen yang telah mendidik saya dari Taman Kanak-Kanak sampai Perguruan Tinggi.
3. Semua teman DIII Administrasi Keuangan angkatan 2018
4. Almamaterku Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya lah saya dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata ini dengan judul "Prosedur Administrasi Pelayanan E-Banking pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember". Laporan Praktek Kerja Nyata ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Administrasi Keuangan, Laporan ini disusun berdasarkan informasi yang saya dapatkan dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember. Penyusunun Laporan Praktek Kerja Nyata ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, saya menyampaikan terima kasih kepada

1. Prof. Isti fadah. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
2. Drs. Marmono Singgih. M.Si, selaku koordinator Program Studi D3 Administrasi Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
3. Dr. Mochammad Farid Afandi, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktunya untuk memhimbing dan memberikan saran dan arahan hingga terselesuikannya laporan ini.
4. Seluruh dosen Fukultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang telah mengajarkan ilmu dan pengalamannya kepada saya.
5. Seluruh staf karyawan dan staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
6. Ibu Rizki Handayani selaku Supervisor Layanan Operasional di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember.
7. Seluruhi staf PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember yang telah mengarahkan penulis dengan baik selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata.
8. Kedua Orang Tua saya, yang selalu memberikan doa dan dukungan tiada henti.

9. Seluruh teman seperjuangan Diploma 3 Administrasi Keuangan terimakasih atas dukungan kalian.
10. Almamater tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
11. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan hingga terselesaikannya laporan tugas akhir ini.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan laporan ini sangat jauh dari kesempurnaan dan masih banyak memiliki kekurangan, oleh sebab itu saya sebagai penyusun laporan tugas akhir ini menerima adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan laporan tugas akhir ini. Semoga laporan ini memiliki manfaat yang besar bagi pembacanya.

**DAFTAR ISI**

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>  | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>                                  | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                                    | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN MOTTO .....</b>  | <b>vi</b>   |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>                                  | <b>vii</b>  |
| <b>HALAMAN KATA PENGANTAR.....</b>                                | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>   | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>   | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>   | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                      | <b>xv</b>   |
| <b>BAB 1. PENDAHULUAN.....</b>                                    | <b>1</b>    |
| 1.1 Alasan Pemilihan Judul .....                                  | 1           |
| 1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata (PKN).....            | 2           |
| 1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....                            | 2           |
| 1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata .....                          | 2           |
| 1.3 Objek dan Kegiatan Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN)..... | 3           |
| 1.3.1 Objek Praktek Kerja Nyata .....                             | 3           |
| 1.3.2 Waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....                 | 3           |
| 1.3.3 Kegiatan Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....              | 4           |
| <b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                               | <b>5</b>    |
| 2.1 Pengertian Prosedur .....                                     | 5           |
| 2.1.1 Karakteristik Prosedur .....                                | 5           |
| 2.1.2 Manfaat Prosedur.....                                       | 6           |
| 2.2 Pengertian Administrasi.....                                  | 6           |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.2.1 Fungsi Administrasi.....                        | 6         |
| 2.2.2 Ciri-ciri Administrasi.....                     | 7         |
| 2.3 Pengertian Bank .....                             | 8         |
| 2.4 Pengertian E-Banking.....                         | 8         |
| 2.4.1 Produk E-Banking .....                          | 9         |
| <b>BAB 3 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>           | <b>11</b> |
| 3.1 Latar Belakang Bank BRI.....                      | 11        |
| 3.1.1 Visi dan Misi .....                             | 12        |
| 3.1.2 Logo.....                                       | 12        |
| 3.1.3 Nilai Utama .....                               | 14        |
| 3.2 Struktur Organisasi.....                          | 14        |
| 3.3 Kegiatan Pokok PT Bank Rakyat Indonesia .....     | 18        |
| 3.3.1 Tugas dan Usaha Bank Rakyat Indonesia .....     | 18        |
| 3.3.2 Jasa dan Layanan.....                           | 19        |
| 3.4 Kegiatan Yang Dipilih.....                        | 22        |
| <b>BAB 4 HASIL KEGIATAN YANG DIPILIH.....</b>         | <b>23</b> |
| 4.1 Prosedur Administrasi Pelayanan E-Banking .....   | 23        |
| 4.1.1 Syarat Pembukaan E-Banking.....                 | 23        |
| 4.1.2 Prosedur Pembukaan E-Banking .....              | 24        |
| 4.1.3 Penutupan E-Banking .....                       | 29        |
| 4.2 Kegiatan Kerja yang Dilaksanakan Selama PKN ..... | 29        |
| 4.3 Identifikasi Masalah dan Alternatif Solusi .....  | 30        |
| 4.3.1 Identifikasi masalah.....                       | 30        |
| 4.3.2 Alternatif Solusi.....                          | 31        |
| <b>BAB 5 KESIMPULAN.....</b>                          | <b>32</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                           | <b>33</b> |
| <b>IAMPIRAN.....</b>                                  | <b>34</b> |

**DAFTAR TABEL**

|   |   |
|---|---|
| 1.1 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....   | 3 |
| 1.2 Kegiatan Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata..... | 4 |



**DAFTAR GAMBAR**

|   |    |
|---|----|
| 3.1 Logo Bank Rakyat Indonesia (Persero) .....                    | 13 |
| 3.2 Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember ..... | 15 |
| 4.1 Flowchart Pembukaan E-Banking .....                           | 24 |
| 4.2 Formulir Pembukaan E-Banking .....                            | 25 |
| 4.3 Halaman Depan Web <i>ib.bri.co.id</i> .....                   | 26 |
| 4.4 Aplikasi BRImo .....  | 26 |
| 4.5 Halaman depan aplikasi BRImo .....                            | 27 |
| 4.6 Halaman Depan Web <i>ib.bri.co.id</i> .....                   | 28 |

**DAFTAR LAMPIRAN**

|   |    |
|---|----|
| Lampiran 1. Formulir Penutupan Rekening .....               | 34 |
| Lampiran 2. Permohonan Tempat PKN.....                      | 35 |
| Lampiran 3. Daftar Hadir (lembar pertama) .....             | 36 |
| Lampiran 4. Daftar Hadir (lembar kedua).....                | 37 |
| Lampiran 5. Permohonan Nilai .....                          | 38 |
| Lampiran 6. Nilai Hasil PKN .....                           | 39 |
| Lampiran 7. Persetujuan Penyusunan Praktek Kerja Nyata..... | 40 |
| Lampiran 8. Kartu Konsultasi .....                          | 41 |
| Lampiran 9. Kartu Konsultasi (Lembar kedua).....            | 42 |
| Lampiran 10. Sertifikat Praktek Kerja Nyata .....           | 43 |

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Alasan Pemilihan Judul

Peran perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Perbankan juga memiliki peranan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi suatu negara. Bank merupakan lembaga keuangan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat karena kegiatan dalam perbankan adalah menghimpun dana dari masyarakat, hal ini dikarenakan Bank memiliki fungsi sebagai perantara antara pihak yang memiliki dana yang lebih dan pihak yang membutuhkan dana. Kegiatan menghimpun dana tersebut dalam bentuk simpanan atau rekening seperti halnya tabungan, deposito, rekening giro, dan dapat berupa pinjaman untuk masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi pada saat ini sangatlah bermanfaat dalam dunia perbankan. Teknologi informasi dalam layanan perbankan yaitu adanya *online banking*. *Online Banking* merupakan layanan yang disediakan oleh perbankan yang dapat digunakan oleh nasabah baik dari rumah, tempat usaha atau berada di lokasi-lokasi lain selain di bank (kantor perbankan), dengan menggunakan media komunikasi.

Layanan perbankan merupakan kebutuhan masyarakat untuk era digital ini. Dengan adanya perkembangan teknologi sekarang transaksi perbankan dapat dipermudah dengan adanya suatu produk yang mendukung berbagai macam kegiatan nasabah yaitu adanya layanan *E-Banking*. Dikarenakan semua kegiatan dilakukan secara online salah satunya adalah belanja online melalui aplikasi belanja yang ada, dengan adanya *E-Banking* dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan pembayaran. *E-Banking* atau dapat disebut juga internet banking merupakan suatu aktivitas transaksi, pembayaran dan transaksi lain yang menggunakan data internet yang dapat diakses dengan menggunakan website bank maupun aplikasi yang telah disediakan oleh pihak perbankan. Salah satu bank yang menyediakan fasilitas tersebut adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI). Layanan yang disediakan oleh BRI adalah sebuah aplikasi yaitu BRImo, aplikasi tersebut dapat diakses melalui *smartphone* yang didalamnya terdapat banyak fitur-fitur yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus melakukannya secara langsung ke kantor bank.

Dengan adanya fasilitas tersebut dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun. Dengan adanya layanan ini pihak nasabah maupun pihak perbankan akan sama-sama mendapatkan keuntungan, dimana nasabah akan dapat dengan mudah melakukan transaksi serta akan mendapatkan informasi terkait perbankan secara cepat, efektif, dan efisien. Sedangkan untuk bank sendiri dapat memudahkan mereka untuk mengurangi pekerjaan mereka dibagian *teller* dan *customer service*.

Pendaftaran E-Banking ada beberapa prosedur yang harus dilakukan. Oleh karena itu , untuk membantu memberi pengetahuan kepada masyarakat tentang bagaimana prosedur yang harus dilakukan untuk pelayanan E-Banking tersebut maka Laporan Praktek Kerja Nyata ini diberi Judul **“Prosedur Administrasi Pelayanan E-Banking pada Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Cabang Jember”**.

## 1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

### 1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan dilaksanakannya kegiatan ini agar dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya dan menambah wawasan serta pengalaman bagi kami dan instansi selaku objek pelaksanaan dari kegiatan magang ini. Beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan program magang ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan memahami secara langsung Prosedur Administrasi Pelayanan E-Banking pada Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Cabang Jember.
2. Untuk mengetahui dan memahami proses inputing data nasabah yang dilakukan oleh customer service pada PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Cabang Jember.
3. Untuk membantu pelaksanaan pembukaan E-Banking pada Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Cabang Jember.

### 1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

#### A. Bagi Mahasiswa

1. Sebagai sarana penerapan ilmu pengetahuan dan pelatihan kerja yang diperoleh di perkuliahan.
2. Menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan di lapangan mengenai dunia kerja khususnya di bidang pelayanan administrasi keuangan.

3. Memperdalam dan meningkatkan kreatifitas serta meningkatkan keterampilan diri Mahasiswa.

B. Bagi Universitas Jember

1. Terciptanya hubungan kerja sama yang saling menguntungkan bagi ke dua belah pihak

C. Bagi instansi yang bersangkutan

Merupakan sarana untuk menjembatani antara Perusahaan dengan lembaga pendidikan khususnya Universitas Jember Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi D3 Administrasi keuangan untuk bekerja sama lebih lanjut baik bersifat akademis maupun organisasi.

### 1.3 Objek dan Kegiatan Pelaksanaan Praktek kerja Nyata di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember

#### 1.3.1 Objek praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata di laksanakan Jl. Jendral Ahmad Yani No.1, Kp. Using, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131.

#### 1.3.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Kegiatan pelaksanaan Praktek kerja Nyata ini setara dengan 352 jam kerja efektif atau selama  $\pm$  60 hari sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember. Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini akan dilaksanakan mulai tanggal 01 Maret sampai 30 April 2021. Untuk pelaksanaan akan disesuaikan dengan hari dan jam kerja Bank BRI Cabang Jember.

Senin : 07.00 - 16.30  
 Selasa – Jum'at : 07.15 – 16.30  
 Istirahat : 12.00 – 13.00  
 Libur : Sabtu dan Minggu

Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

| Jam         | Senin     | Selasa    | Rabu      | Kamis     | Jumat     |
|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 07.00-08.00 | Apel Pagi |           |           |           |           |
| 07.15-08.00 | Apel Pagi |

( Lanjutan table 1.1)

|             |                   |                   |                   |                   |                   |
|-------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 08.00-12.00 | Jam Kerja Efektif |
| 12.00-13.00 | Istirahat         | Istirahat         | Istirahat         | Istirahat         | Istirahat         |
| 13.00-16.30 | Jam Kerja Efektif |

Sumber data : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember, 2021

### 1.3.3 Kegiatan Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Adapun kegiatan yang dilakukan saat Praktek Kerja Nyata selama 2 (bulan) pada jam kerja efektif, yaitu :

Tabel 1.2 Kegiatan Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

| No | Kegiatan Praktek Kerja Nyata   | Minggu ke |   |   |   |   |   |   |   |
|----|--|-----------|---|---|---|---|---|---|---|
|    |  | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1  | Pengenalan pimpinan cabang dan karyawan PT Bank rakyat Indonesia (Persero) Tbk                               | x         |   |   |   |   |   |   |   |
| 2  | Pemberian tugas kerja, membantu penjelasan tugas-tugas yang diberikan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk | X         | X |   |   |   |   |   |   |
| 3  | Membantu pelaksanaan administrasi pembukaan E-Banking  |           |   | X | X | X |   |   |   |
| 4  | Membantu merekap kelengkapan data nasabah  |           |   | X | X | X | X |   |   |
| 5  | Membantu pencetakan buku rekening tabungan   |           |   | X | X | X | X |   |   |
| 6  | Mengumpulkan data-data untuk menyusun Laporan Praktek Kerja Nyata  |           |   |   |   |   |   | X | X |

Sumber data : Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember, 2021

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Prosedur

Pengertian prosedur adalah adalah suatu urutan langkah-langkah dalam memproses data atau urutan suatu kegiatan secara sistematis dan jelas dan terjadi secara berulang-ulang. Secara umum, prosedur merupakan suatu rangkaian aktivitas atau suatu langkah-langkah yang harus dijalankan supaya mendapatkan hasil yang diinginkan. Pengertian lainnya menyebutkan prosedur adalah sebagai serangkaian aksi yang spesifik, tindakan atau kegiatan yang harus dijalankan dengan cara yang baku agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama pula.

Menurut A.S. Moenir (1982:110), “Prosedur adalah suatu rangkaian tindakan, langkah atau perbuatan yang harus dilakukan oleh seseorang untuk dapat mencapai suatu tahap tertentu dalam hubungan pencapaian tujuan akhir.”

“Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Prosedur saling terkait dan saling mempengaruhi. Jika ada perubahan pada salah satu prosedur, maka akan berdampak pada prosedur-prosedur lain ” (Mulyadi,2010:5).

Berdasarkan definisi prosedur tersebut, dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan kegiatan atau langkah-langkah yang telah ditentukan dalam melakukan suatu pekerjaan yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi, sehingga jika salah satu prosedur tidak dilaksanakan maka akan berpengaruh pada pelaksanaan prosedur yang lainnya. Prosedur sangat penting dimiliki pada suatu kegiatan agar dapat terlaksana dengan baik.

##### 2.1.1 Karakteristik Prosedur

Berikut merupakan karakteristik prosedur menurut Ardiyos (2008:446), diantaranya :

- a. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi.
- b. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dengan menggunakan biaya yang seminimal mungkin.

- c. Prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana.
- d. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab.
- e. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan atau hambatan.
- f. Adanya suatu pedoman kerja yang harus diikuti oleh anggota-anggota organisasi.
- g. Membantu efisiensi, efektivitas, dan produktifitas kerja dari suatu unit organisasi.
- h. Mencegah terjadinya penyimpangan.

### 2.1.2 Manfaat Prosedur

Menurut Mulyadi (2013:15), suatu prosedur dapat memberikan beberapa manfaat yaitu:

- a. Mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas, sehingga menyederhanakan pelaksanaan dan untuk selanjutnya membuat yang seperlunya saja.
- b. Lebih memudahkan dalam menentukan langkah-langkah kegiatan yang akan datang.
- c. Mencegah terjadi penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan, bila ada penyimpangan akan diadakan perbaikan dalam tugas dan fungsinya masing-masing.
- d. Membantu dalam usaha meningkatkan produktifitas kerja yang selektif dan efisien.
- e. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana.

## 2.2 Pengertian Administrasi

Administrasi berasal dari bahasa Latin : Ad = intensif dan ministrare = melayani, membantu, memenuhi. Administrasi adalah bentuk usaha dan aktivitas yang terkait dengan pengaturan kebijakan agar dapat mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian, administrasi punya peran sangat penting dalam semua aktivitas-aktivitas organisasi untuk mencapai suatu tujuan. Menurut Soepardi (1988:7), Administrasi adalah keseluruhan kegiatan-kegiatan kerjasama yang dilakukan kelompok orang atau lebih bersamasama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

### 2.2.1 Fungsi Administrasi

Menurut Rahmat (2013:56), fungsi administrasi yang keberadaannya sangat penting, yaitu sebagai berikut :

1. Perencanaan (*Planning*), merupakan perencanaan yang memerlukan suatu kegiatan administrasi, baik dalam pengumpulan data, pengolahan data, maupun penyusunan perencanaan.
2. Penyusunan (*Organizing*), merupakan usaha menyusun dan membangun sebuah komunikasi kerja sama supaya dapat mencapai suatu tujuan yang diinginkan.
3. Koordinasi (*Coordinating*), merupakan aktivitas yang menghubungkan, menyatukan dan menyesuaikan suatu pekerjaan agar tercapai kerjasama untuk mencapai tujuan organisasi.
4. Laporan (*Reporting*), merupakan kegiatan menyampaikan suatu laporan perkembangan atau hasil dari suatu kegiatan kepada atasan, baik secara lisan maupun tulisan.
5. Penyusunan Anggaran (*Budgeting*), merupakan kegiatan merencanakan dan mengelola keuangan yang dilakukan secara berkesinambungan.
6. Penempatan (*Staffing*), merupakan aktivitas yang berkaitan dengan pendayagunaan tenaga kerja, pengembangan, serta perlengkapan di dalam suatu organisasi.
7. Pengarahan (*Directing*), merupakan kegiatan bimbingan, saran, perintah, agar tugas dapat berjalan dengan tepat demi mencapai tujuan yang telah ditentukan.

#### 2.2.2 Ciri-ciri Administrasi

Menurut Rahmat dalam Siswandi (2017:2) Administrasi memiliki beberapa ciri pokok, yakni sebagai berikut :

- a. Sekelompok orang, artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dilakukan oleh lebih dari satu orang.
- b. Kerja sama, artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dua orang atau lebih bekerja sama.
- c. Pembagian tugas, artinya kegiatan administrasi bukan sekedar kegiatan kerja sama, melainkan kerja sama tersebut harus didasarkan pada pembagian kerja yang jelas.
- d. Kegiatan yang runtut dalam suatu proses, artinya kegiatan administrasi berlangsung dalam tahapan-tahapan tertentu secara berkesinambungan .
- e. Tujuan, artinya sesuatu yang diinginkan untuk dicapai melalui kegiatan kerja sama.

### 2.3 Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang RI nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Berdasarkan pengertian diatas bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya segala aktifitas perbankan tak luput dari bidang keuangan.

Menurut Kasmir (2008:11) bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.

Dari penjelasan diatas, maka dapat diambil garis kesimpulan bahwa kegiatan dari usaha bank adalah untuk menghimpun dana dari masyarakat kepada masyarakat yang memiliki dana lebih dan menyalurkannya kembali dana tersebut yang berasal dari masyarakat untuk masyarakat yang membutuhkan dana tersebut dalam berbagai bentuk. Dengan demikian bank memperoleh keuntungan dari pelayanan jasa tersebut dan jasa-jasa lain dalam memperlancar lalu lintas pembayaran.

### 2.4 Pengertian E-Banking

Perbankan Elektronik atau E-banking yang juga dikenal dengan istilah internet banking ini dapat di definisikan sebagai jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui elektronik, saluran komunikasi interaktif. E-Banking meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis, untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik, termasuk internet. Menurut Khairy Mahdi internet banking adalah pemanfaatan teknologi internet, sebagai media untuk melakukan transaksi yang berhubungan dengan transaksi perbankan. Kegiatan ini menggunakan jaringan internet, sebagai perantara atau penghubung antara nasabah bank dan pihak bank. Selain itu, bentuk transaksi yang dilakukan pun bersifat maya, atau tanpa memerlukan proses tatap muka antara nasabah dan petugas bank yang bersangkutan. Internet Banking sering juga dikenal sebutan Eletronic Banking (e-banking), *Cyberbanking*, *Virtual Banking*, *Home Banking*

Dari waktu ke waktu, semakin banyak bank yang menyediakan layanan atau jasa

internet banking yang diatur melalui Peraturan *Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Tahun 2007* tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. Adanya E-Banking ini adalah hasil dari perkembangan teknologi informasi yang dimanfaatkan oleh bank untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan servis cepat, aman, nyaman murah dan tersedia setiap saat (24 jam/hari, 7 hari/minggu) dan dapat diakses dari mana saja baik itu dari HP, Komputer, laptop/ note book, PDA, dan sebagainya.

#### 2.4.1 Produk E-Banking

Setiap nasabah memiliki kebutuhan yang berbeda-beda, oleh karena itu E-Banking BRI telah menyediakan beragam produk diantaranya:

##### 1. Internet Banking

Termasuk layanan teranyar E-Banking yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi via internet dengan menggunakan komputer/PC atau PDA. Fitur transaksi yang dapat dilakukan sama dengan Phone Banking yaitu informasi jasa/produk bank, informasi saldo rekening, transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (a.l. kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (a.l. voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain. Kelebihan dari saluran ini adalah kenyamanan bertransaksi dengan tampilan menu dan informasi secara lengkap tertampang di layar komputer/PC atau PDA.

##### 2. SMS banking

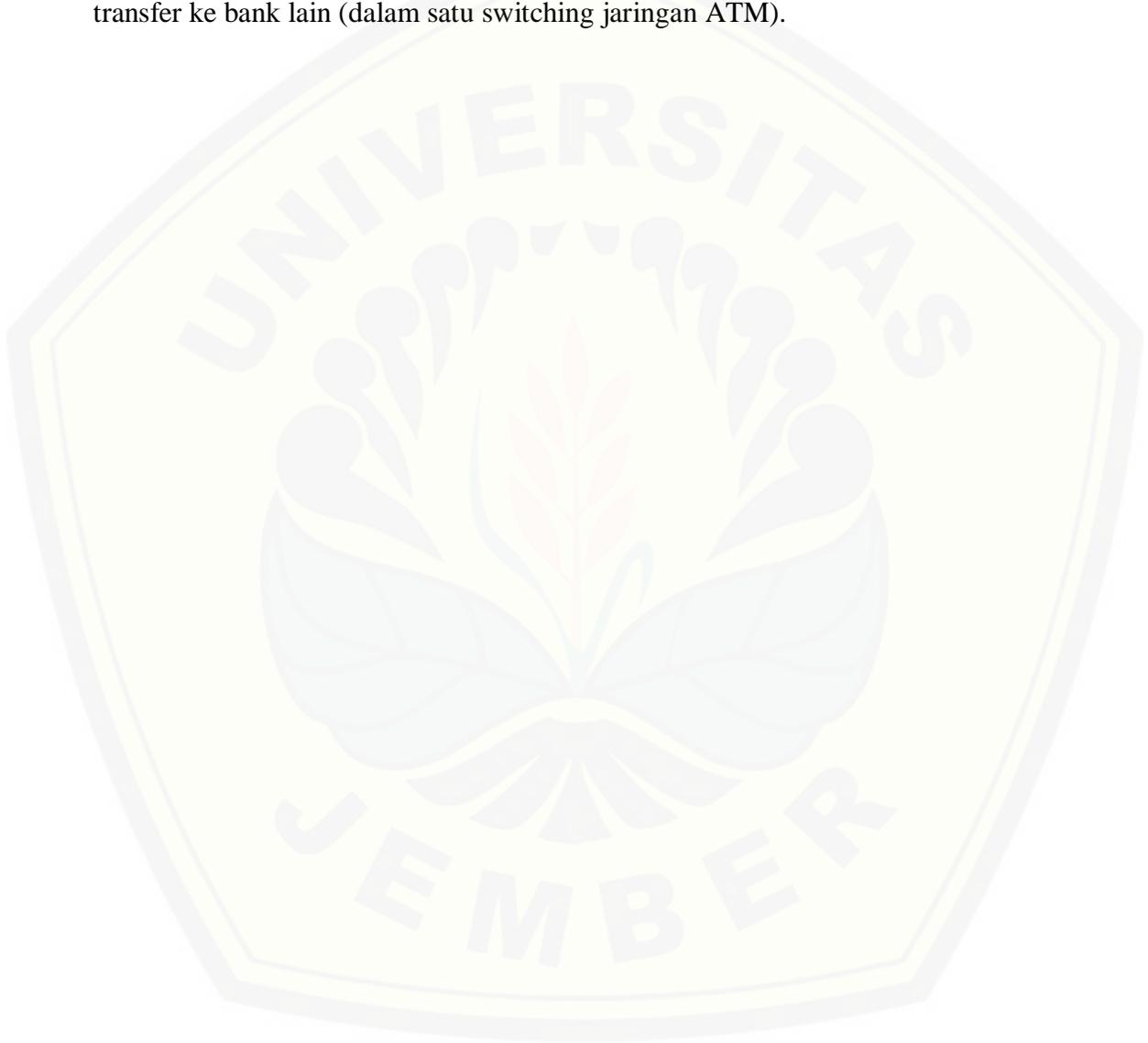
Layanan ini pada dasarnya evolusi lebih lanjut dari Phone Banking, yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo rekening, pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (a.l. kartu kredit, listrik, dan telepon), dan pembelian voucher.

##### 3. Phone Banking

Layanan ini adalah layanan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank via telepon. Pada awalnya lazim diakses melalui telepon rumah, namun seiring dengan makin populernya telepon genggam/HP, maka tersedia pula nomor akses khusus via HP bertarif panggilan flat dari manapun nasabah berada.

##### 4. ATM (automated teller machine)

Automated Teller Machine atau Anjungan Tunai Mandiri, ini adalah saluran e-Banking paling populer yang kita kenal. Setiap kita pasti mempunyai kartu ATM dan menggunakan fasilitas ATM. Fitur tradisional ATM adalah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai. Dalam perkembangannya, fitur semakin bertambah yang memungkinkan untuk melakukan pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (a.l. kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (a.l. voucher dan tiket), dan yang terkini transfer ke bank lain (dalam satu switching jaringan ATM).



## BAB III

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 3.1 Latar Belakang Bank BRI

- Lahirnya BRI (1895)

Awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia. Berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

- BRI Pasca Kemerdekaan RI (1946)

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat.

- Peleburan BRI, BKTN, & NHM (1960)

Melalui PERPU No. 41 tahun 1960, dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Setelah berjalan satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru tersebut, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

- BRI di masa kini (1992-sekarang)

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 dengan saat ini.

Pada awal tahun 2019, BRI mengakuisisi salah satu anak usaha Bahana Artha Ventura, yakni Sarana NTT Ventura, dan mengganti namanya menjadi BRI Ventures, sebagai bagian dari rencana perusahaan untuk masuk ke bisnis modal ventura. Pada akhir tahun 2019, BRI mengakuisisi salah satu unit usaha Yayasan Kesejahteraan Pekerja BRI, yakni Asuransi Bringin Sejahtera Artamakmur, atau lebih dikenal sebagai BRINS, sebagai bagian dari rencana perusahaan untuk masuk ke bisnis asuransi umum.

### 3.1.1 Visi dan Misi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

PT Bank Rakyat Indonesia menjalankan visi dan misi berikut ini :

#### a. Visi

Menjadi The Most Valuable Bank di Asia Tenggara dan Home to the Best Talent

#### b. Misi

1. Memberikan yang terbaik Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
2. Menyediakan pelayanan yang prima Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang professional dan memiliki budaya berbasis kinerja (Performance-driven culture), teknologi informasi yang handal dan future ready, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operational and risk management excellence.
3. Bekerja dengan optimal dan baik Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak – pihak yang berkepentingan (stakeholders) berkelanjutan dan praktik Good Corporate Governance yang sangat baik.

### 3.1.2 Logo Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Bank Rakyat Indonesia pasti memiliki logo untuk perusahaannya, logo adalah gambar, grafis, symbol, tanda atau sketsa yang memiliki arti tertentu. Sebuah logo perusahaan tidak hanya gambar tanpa makna, sebuah logo menyampaikan identitas perusahaan sehingga yang

melihat mampu menghubungkannya dengan perusahaan yang bersangkutan. Logo PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk bisa dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar : 3.1 Logo PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Sumber : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember, 2021

Berikut adalah uraian dari logo PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk :

Logo BRI didominasi warna biru dengan latar belakang putih. Huruf B,R dan I dikreasikan dari lekukan-lekukan dan garis lurus dan dinaungi oleh persegi empat dengan lengkung pada sudut-sudutnya.

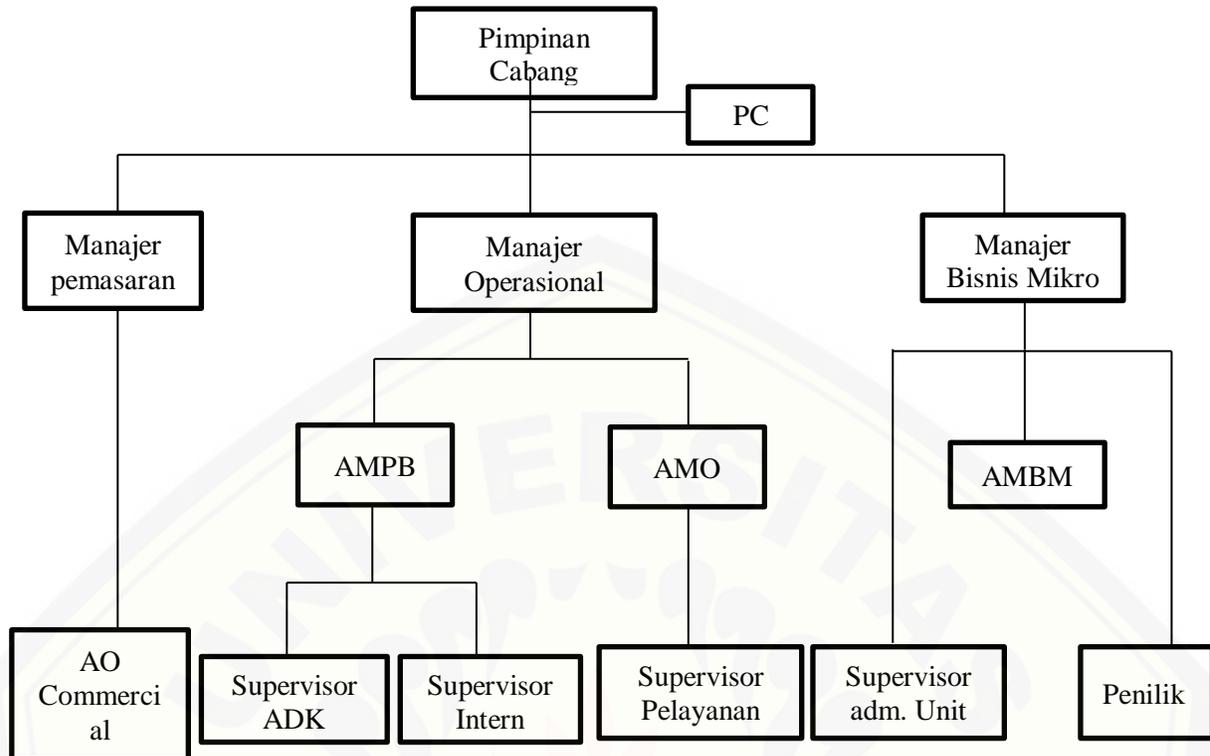
1. Tulisan BRI yang mudah dibaca menandakan BRI merupakan perusahaan yang terbuka untuk siapa saja.
2. Warna biru laut menandakan kepercayaan dan ketenangan, sehingga pada logo BRI menandakan kestabilan, bisa dipercaya dan diharapkan dapat memberi ketenangan pada nasabahnya.
3. Warna putih dalam logo tersebut memberikan kesan santun dan integritas tinggi.
4. Persegi empat tertutup yang menaungi tulisan BRI menandakan bahwa BRI merupakan perusahaan yang aman dan terlindungi.
5. Kombinasi garis lurus dan lekuk yang digunakan membuat logo menandakan bahwa BRI sebagai sebuah bank yang telah melalui berbagai kejadian sejarah, senantiasa fleksibel (lengkung) dan mampu menyesuaikan diri, namun demikian tetap berpegang teguh pada hal-hal yang prinsipil (garis lurus).

### 3.1.3 Nilai Utama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

1. Integrity Integrity memiliki makna senantiasa berpikir, berkata dan berperilaku terpuji, menjaga kehormatan, serta taat aturan. yang menunjukkan nilai integrity adalah terbuka, jujur dan tulus serta patuh terhadap peraturan.
2. Professionalism Professionalism yang memiliki makna senantiasa berkomitmen, bekerja tuntas dan akurat dengan kemampuan terbaik dan penuh tanggung jawab. Perilaku yang menunjukkan nilai professionalism adalah continuous learner dan fairness.
3. Trust Trust yang memiliki makna senantiasa membangun keyakinan dan saling percaya di antara para pemangku kepentingan demi kemajuan perseroan, perilaku yang menunjukkan nilai trust adalah saling menghargai dan mengutamakan kepentingan perseroan dan negeri.
4. Innovation Innovation yang memiliki makna senantiasa mendayagunakan kemampuan dan keahlian untuk menemukan solusi dan gagasan baru untuk menghasilkan produk / kebijakan dalam menjawab tantangan permasalahan perseroan. Perilaku yang menunjukkan nilai innovation adalah visioner dan pionir perubahan.
5. Customer Centric Customer Centric memiliki makna senantiasa menjadikan pelanggan sebagai mitra utama yang saling menguntungkan untuk tumbuh secara berkelanjutan. Perilaku yang menunjukkan customer centric adalah melayani lebih dari ekspektasi nasabah dengan setulus hati dan collaborative.

## 3.2 Struktur Organisasi

Berikut struktur organisasi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember sesuai dengan bidang pada pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.



Gambar 3.2 : Struktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Sumber : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember 2021

Pada dasarnya struktur organisasi yaitu gambaran secara sistematis dalam sebuah perusahaan dimana manajer melakukan alokasi sumber daya organisasi yang terkait dengan pembagian kerja dan sumber daya yang dimiliki, serta bagaimana keseluruhan kerja dapat dikondisikan dan dapat dikomunikasikan. Dalam struktur organisasi terdapat tugas dan tanggung jawab sesuai dengan tingkatan masing-masing jabatan. Berdasarkan bentuk struktur organisasi pada gambar diatas berikut tugas-tugasnya:

#### A. Pimpinan Cabang

Memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut :

1. Memimpin Kantor Cabang sesuai dengan tugas dan mengatur BRI Kantor Cabang.
2. Atas nama BRI mewakili untuk menyelenggarakan urusan-urusan Kantor Cabang dengan tindakan-tindakan sebagaimana termasuk dalam surat Direksi.

3. Mengambil keputusan sampai dengan batas tugas dan wewenang yang dimilikinya serta menentukan dan mengatur pelaksanaan operasional Kantor Cabang sesuai dengan kebijaksanaan umum Direksi atau kebijakan dari Kantor Wilayah.
4. Melakukan pengawasan dan penilaian terhadap pelaksanaan program Kantor Cabang kerja dan program anggaran Kantor Cabang serta membina tingkat kesehatan.

#### B. Pengawas Internal Cabang

Sebagai control internal yang ada di BRI dengan tugas mengawasi segala kegiatan yang dilaksanakan pada Kantor BRI Cabang Jember baik kegiatan yang bersifat operasional, kegiatan pembukuan, maupun penyediaan fasilitas, sarana dan prasarana guna meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada nasabah.

#### C. Manajer Pemasaran

Manajer pemasaran merupakan koordinator dari seluruh fungsi AO (Account Officer) antara lain :

1. Memastikan agar peraturan perkreditan yang terkait dengan bisnis ritel dipatuhi secara benar dan konsisten guna memperoleh keuntungan yang optimal dengan risiko yang kecil, serta menciptakan pelayanan yang prima.
2. Memutuskan kredit sesuai dengan kewenangannya.
3. Mengidentifikasi potensi ekonomi di unit kerjanya, sehingga dapat dijadikan informasi dalam mengusulkan pasar sasaran.

#### D. Manajer Operasional

Manajer Operasional bertugas untuk mengkoordinasi dan bertanggung jawab atas semua kegiatan operasional PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember.

#### E. Asisten Manajer Operasional

Asisten manajer operasional bertugas membantu dan bertanggung jawab atas semua kegiatan administrasi operasional PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember kepada manajer operasional, yang meliputi :

- a. Teller, bertugas :
  1. Mengambil dan menyetor modal serta melayani transaksi nasabah.
  2. Mencocokkan tanda tangan nasabah guna transaksi penarikan.
  3. Mencetak transaksi yang telah dilakukan nasabah dan mencocokkan dengan buku mutasi.

4. Mencocokkan saldo kas besar dan membuat rincian kas besar serta membuat rincian uang yang ada pada kas besar kemudian melaporkan kepada seksi front office.
- b. Customer Service, bertugas :
1. Melayani nasabah yang memerlukan informasi mengenai produk pada bank yang bersangkutan.
  2. Memberikan pelayanan yang baik pada nasabah agar terjalin hubungan yang baik dan menarik minat nasabah untuk menggunakan produk bank tersebut.
  3. Mengusahakan kelengkapan dan pemeliharaan dokumen nasabah serta melayani pembukaan rekening baru baik deposito maupun tabungan.
  4. Mengadministrasikan dokumen secara tertib dan pengajuan permohonan ATM (Anjungan Tunai Mandiri).

#### F. Asisten Manajer Bisnis

Mempunyai tanggung jawab pada masalah kredit dan kelayakan intern PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember. Yang termasuk Asisten Manajer Penunjang Bisnis adalah Supervisor Administrasi Kredit. Bagian ini menjalankan fungsi administrasi yang berhubungan dengan persetujuan kredit yang diajukan nasabah, kelengkapan dokumen yang diperlukan dalam pengajuan kredit, serta pemeliharaan berkas-berkas.

#### G. Supervisor Pelayanan Intern

Bagian ini menjalankan fungsi yang berhubungan dengan penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan operasional perusahaan. Pada supervisor pelayanan intern terdapat bagian sekretariat SDM.

#### H. Manajer Bisnis Mikro

Manajer Bisnis Mikro bertanggung jawab pada bisnis mikro yang ada pada umumnya berada di kota kecil, yaitu di Kantor BRI Unit. Pada bagian ini terdiri dari :

##### a. Supervisor Administrasi Unit

Tugasnya yaitu melaksanakan kegiatan bidang operasional untuk seluruh Kantor BRI Unit, meliputi :

1. Fungsi PAU (Petugas Administrasi Unit) yaitu, mengidentifikasi kegiatan-kegiatan dari BRI Unit.

2. Fungsi PRU (Petugas Rekonsiliasi Unit) yaitu, membukukan nota-nota hubungan antara BRI Unit dengan BRI Cabang.
3. Asisten Manajer Bisnis Mikro yaitu, bertanggung jawab pada pelaksanaan operasional di BRI Unit.
4. Penilik yaitu, melakukan Pengawasan terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan pada BRI Unit.

### **3.3 Kegiatan Pokok PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember**

Dalam rangka mewujudkan visi bank untuk menjadi bank komersial yang terkemuka dimana selalu mengutamakan kepuasan nasabah, maka bank memiliki komitmen untuk mencapai standar tata kelola perusahaan yang tinggi. Sehingga untuk mewujudkan suatu komitmen tersebut, Dewan Komisaris dan Direksi Bank Telah menerbitkan surat Keputusan No.B.06-KOM/BRI/12/2013/S.65-DIR/DKP/12/2013 tanggal 16 Desember 2013 tentang Kode Etik PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang berisikan tentang prinsip dasar hubungan pribadi dan profesional yang telah ditetapkan, harap diterapkan oleh setiap insan bank dalam melaksanakan tugastugasnya. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember telah diberi kepercayaan oleh pemerintah Kabupaten Jember dalam mendukung semua yang berkaitan dengan keuangan dengan proses yang jelas dan tepat

#### **3.3.1 Tugas dan Usaha Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember**

- a. Tugas dan usaha Bank Rakyat Indonesia ini diarahkan kepada perbaikan ekonomi rakyat dan pembangunan ekonomi nasional dengan cara melaksanakan usaha pemberian kredit kepada sektor koperasi, tani, dan nelayan yang melingkupi bantuan perkembangan koperasi terutama dalam bidang pertanian dan perikanan.
- b. Membantu rakyat yang belum tergabung dalam koperasi dan menjalankan kegiatan dalam bidang kerajinan, perindustrian rakyat, perusahaan rakyat dan perdagangan kecil.
- c. Pemberian bantuan terhadap usaha pemerintah dalam rangka pelaksanaan politik agraria dan pembangunan masyarakat desa.
- d. Pemberian kredit serta pengawasannya atas usaha bank dan lumbung desa, bank pasar, dan bank-bank sekunder lainnya.

- e. Penyaluran dana-dana pembangunan, misalnya pembangunan sekolah-sekolah dan pemugaran pasar.

### 3.3.2 Jasa dan Layanan Bank Rakyat Indonesia

Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember mempunyai layanan perbankan untuk nasabah berupa penerimaan simpanan maupun pemberian pinjaman jasa lainnya. Yaitu:

#### A. Layanan Simpanan atau Tabungan

##### 1. Tabungan Britama

Produk tabungan beragam kemudahan dengan didukung fasilitas e-banking dan sistem real time online yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

##### 2. Tabungan Simpedes

Simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan dengan mata uang rupiah yang dapat dilayani di kantor cabang khusus BRI, Kanca BRI, KCP BRI, BRI Unit, dan Teras BRI yang jumlah penyetoran dan pengambilannya tidak dibatasi baik frekuensi maupun jumlahnya sepanjang memenuhi ketentuan yang berlaku.

##### 3. Simpedes TKI (Tenaga Kerja Indonesia)

Tabungan yang diperuntukkan bagi para TKI (Tenaga Kerja Indonesia) untuk mempermudah transaksi mereka termasuk untuk penyaluran atau penampungan gaji TKI.

##### 4. Tabungan Haji

Tabungan haji ialah tabungan khusus bagi pemenuhan biaya perjalanan haji.

##### 5. Britama Dollar

Britama Dollar merupakan tabungan dalam mata uang US Dollar guna memenuhi kebutuhan simpanan dalam mata uang valuta asing.

##### 6. Britama Bisnis

Tabungan BRI Britama bisnis memberikan keleluasaan lebih dalam bertransaksi, kejelasan dalam pencatatan, dan keuntungan lain yang menunjang transaksi dan kebutuhan bisnis.

##### 7. Britama Rencana

Tabungan investasi dengan setoran tetap bulanan yang dilengkapi dengan fasilitas perlindungan asuransi jiwa bagi nasabah.

8. Britama Valas (Valuta Asing)

Tabungan dalam mata uang asing yang menawarkan kemudahan transaksi dan nilai tukar yang kompetitif. Tersedia dalam 5 jenis currency meliputi USD, AUD, SGD, CNY dan EUR.

9. Tabungan BRI Junio

Merupakan produk Tabungan BRI yang ditujukan khusus kepada segmen anak dengan fasilitas dan fitur yang menarik bagi anak.

10. TabunganKu

TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank–bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

11. Deposito BRI

Simpanan berjangka yang dikeluarkan oleh BRI yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu yang telah diperjanjikan. Deposito BRI meliputi deposito rupiah, deposito valas, dan deposito on call.

12. Giro BRI

Simpanan dari pihak ketiga kepada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, surat perintah pembayaran lainnya, atau dengan cara pemindah bukuan dalam bentuk rupiah maupun valas.

B. Layanan Pinjaman Kredit

Layanan untuk pinjaman kredit meliputi:

1. Kupedes

Kredit dengan bunga bersaing yang bersifat umum untuk semua sektor ekonomi. Ditujukan untuk individual (badan usaha maupun perorangan) yang memenuhi persyaratan dan dilayani diseluruh BRI Unit dan Teras BRI.

2. Kredit Modal Kerja (KMK)

Fasilitas kredit untuk membiayai operasional usaha termasuk kebutuhan Digital Repository Universitas Jember<sup>25</sup> untuk pengadaan bahan baku, proses produksi, piutang dan persediaan.

3. Kredit Modal Kerja (KMK) Ekspor

Fasilitas kredit untuk pembiayaan produksi atau pembelian barang-barang untuk di ekspor (pre-ekspor financing) atau pembiayaan kepada nasabah yang akan melakukan negosiasi wesel ekspor (post ekspor financing).

4. Kredit Modal Kerja (KMK) Konstruksi

Fasilitas kredit yang diberikan untuk pembiayaan jasa konstruksi atau pekerjaan yang berhubungan dengan penyelesaian suatu proyek.

5. Kredit BRI guna

Kredit kepada pegawai tetap (kretap) dan pensiunan (kresun) yang diberikan kepada calon debitur atau debitur dengan sumber pembayaran yang berasal dari sumber penghasilan tetap (gaji atau uang pensiun).

6. Kredit Usaha Rakyat (KUR)

BRI KUR BRI diberikan kepada pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah dengan usaha produktif dan layak.

C. Layanan Jasa Bank

Layanan jasa bank, meliputi:

1. Transfer

Transfer merupakan jenis jasa yang ditawarkan oleh bank untuk pengiriman uang nasabahnya baik antar kantor cabang maupun antar bank. Bahkan dapat dilakukan antar Negara lain.

2. Kliring

Kliring adalah proses perhitungan di lembaga kliring atas surat-surat berharga yang menjadi hak maupun kewajiban masing-masing bank anggota kliring tersebut. Lembaga kliring yaitu Bank Indonesia atau bank lain yang ditunjuk oleh Bank Indonesia sebagai penyelenggara kliring.

3. Payment Point (PP)

Jasa yang diberikan oleh bank kepada pihak ketiga baik nasabah maupun non nasabah untuk menyelesaikan tagihan–tagihan yang tidak berkaitan langsung dengan BRI.

#### 4. Money Changer

Money Changer merupakan penukaran uang, transaksi jual beli uang kertas asing (UKA) dan pembelian atau pengambil alihan Travellers Cheque (TC). Dengan adanya program reformasi birokrasi Departemen Keuangan, pelaksanaan tersebut dituntut untuk profesional guna terselenggaranya prinsip-prinsip pemerintahan yang baik. Dengan begitu nasabah merasa aman ketika melakukan transaksi di bank.

### 3.4 Kegiatan Yang Dipilih

Kegiatan Praktek Kerja Nyata yang penulis pilih merupakan salah satu produk yang dimiliki PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember yaitu E-Banking. Adapun alasan yang dipilih yaitu sebagai pembahasan penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata untuk memberikan wawasan yang berkaitan dengan E-Banking sehingga pembaca dapat memahami.

## BAB 4

### HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

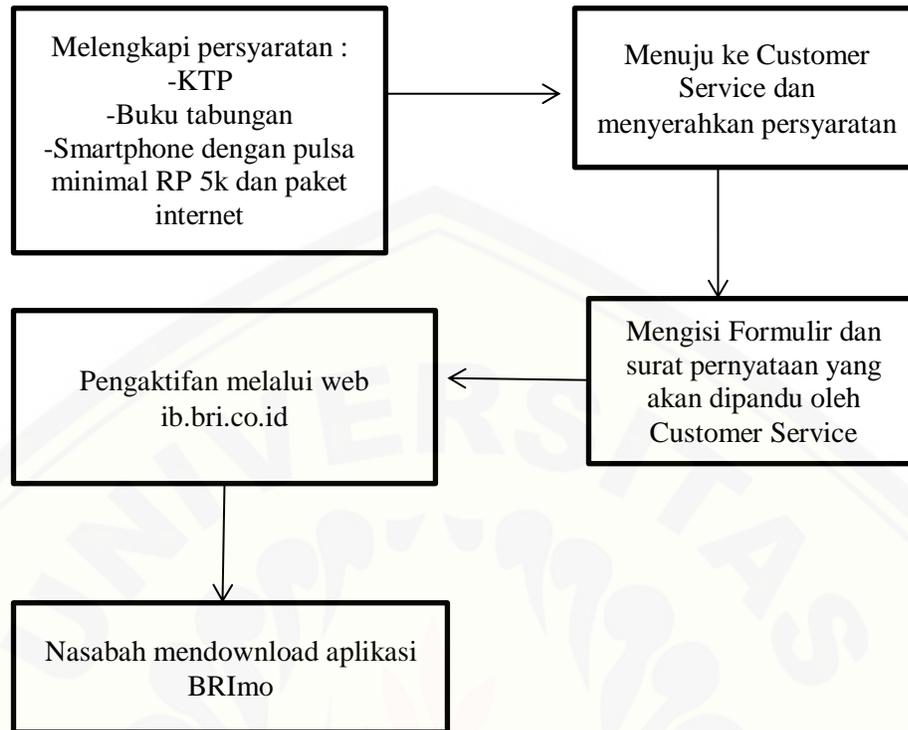
#### 4.1 Prosedur Administrasi pelayanan E-Banking pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember

Nasabah yang ingin melakukan kegiatan yang berhubungan dengan uang atau dapat disebut dengan transaksi yaitu melakukannya dengan menggunakan layanan yang telah disediakan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk menyediakan berbagai macam produk tabungan dimana PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk juga menyediakan layanan E-Banking berupa aplikasi BRImo. Pada bab ini penulis akan menjelaskan secara rinci bagaimana tahapan nasabah membuka akun untuk layanan aplikasi BRImo.

##### 4.1.1 Syarat Pembukaan E-Banking

- a. Membawa KTP bagi WNI sedangkan WNA dapat menggunakan paspor atau yang lainnya.
- b. Mengisi formulir pembukaan rekening.
- c. Memiliki buku tabungan rekening tetapi untuk yang sudah memiliki rekening untuk persyaratan membawa buku tabungan tidak perlu dibawa.
- d. Membawa kartu ATM

## 4.1.2 Prosedur Pembukaan E-Banking



Gambar 4.1 Prosedur Pembukaan E-Banking

Sumber data : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember, 2021

Nasabah mendaftarkan diri ke *Customer Service*

1. Calon nasabah datang ke PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Cabang Jember.
2. Nasabah mengambil nomor antrian pada bagian *Customer Service* (CS)
3. *Customer Service* memberi arahan kepada nasabah untuk mengisi formulir yang disediakan
4. Nasabah menyiapkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan yaitu KTP, kartu ATM, dan buku tabungan tetapi untuk buku tabungan akan diperlukan apabila nasabah tidak memiliki kartu ATM jadi apabila nasabah sudah memiliki kartu ATM maka tidak perlu membawa buku tabungan dan untuk pembukaan E-Banking tidak bisa diwakilkan.

5. Saat nasabah sudah memenuhi semua persyaratan *Customer Service* akan memberikan formulir data diri untuk diisi oleh Nasabah.

**FORMULIR PENAMBAHAN/PERUBAHAN/PENGHAPUSAN FASILITAS REKENING PERORANGAN (FR-01)** BANK BRI

DISI DENGAN HURUF CETAK DAN BERI TANDA (✓) PADA KOTAK PILIHAN YANG SESUAI

Jenis Transaksi Nasabah:  Baru  Perubahan  Hapus Nomor Rekening BRI: \_\_\_\_\_

**DATA DIRI**

Kewarganegaraan:  WNI  WNA  Negara \_\_\_\_\_  
Jenis Identitas:  KTP  Paspor  Lainnya \_\_\_\_\_  
Nomor Identitas: \_\_\_\_\_  
Tgl. Terbit: (DDMMYY) Tgl. Kadaluarsa: (DDMMYY)  
Nama Sesuai Identitas: \_\_\_\_\_  
Tempat Lahir: \_\_\_\_\_ Tanggal Lahir: (DDMMYY) \_\_\_\_\_  
Alamat Sesuai Identitas: \_\_\_\_\_  
RT: \_\_\_\_\_ RW: \_\_\_\_\_ Kode Pos: \_\_\_\_\_  
Nama Gadik Ibu Kandung: \_\_\_\_\_  
Metode Verifikasi Lainnya: \_\_\_\_\_  
Keterangan: \_\_\_\_\_

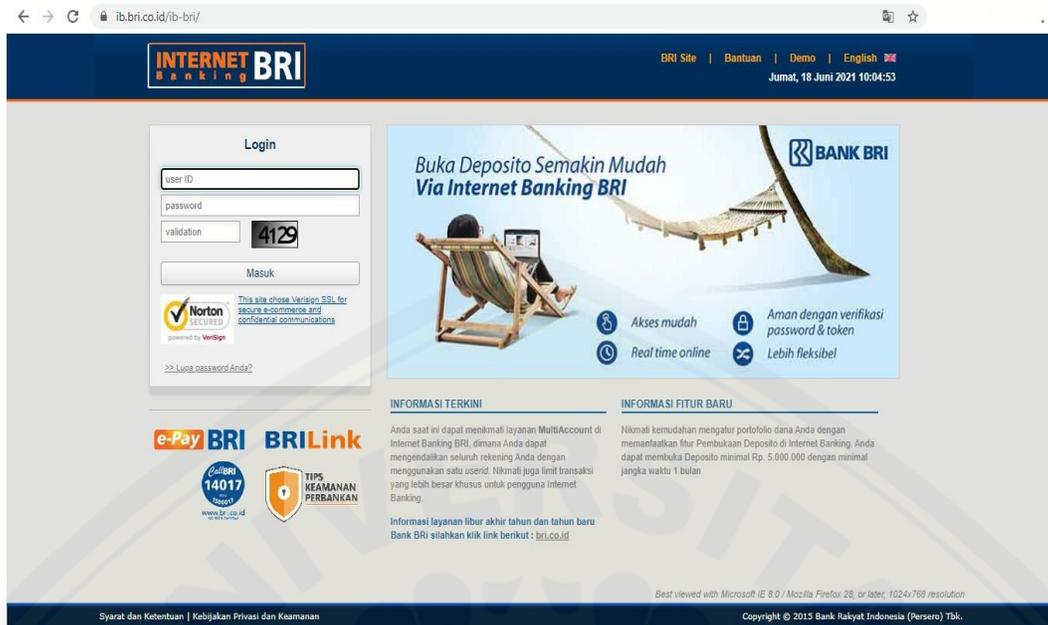
**FASILITAS YANG DIMINTA (DISESUAIKAN DENGAN JENIS SIMPANAAN YANG DIPILIH)**

| Kartu Debit BRI                               | No. Kartu Debit BRI   | Jenis Kartu BRI | GNP             | Non GNP | Premium | Lainnya         |
|---|-----------------------|-----------------|-----------------|---------|---------|-----------------|
|   |                       |                 | Silver          | Black   |         |                 |
| Mobile Banking BRI Financial                  |                       |                 | Handphone       |         |         |                 |
| Internet Banking BRI Financial                |                       |                 | Handphone       |         |         |                 |
| SMS Notifikasi                                |                       |                 | Limit           |         |         |                 |
| Email Notifikasi                              |                       |                 | Limit           |         |         |                 |
| AGF (Auto Grab Fund)                          | No. Rekening Pinjaman |                 | Tanggal Efektif |         |         | Nama Rekening   |
|   | No. Rekening Pinjaman |                 | Tanggal Efektif |         |         | Nama Rekening   |
|   | No. Rekening Pinjaman |                 | Tanggal Efektif |         |         | Tanggal Akhir   |
|   | No. Rekening Pinjaman |                 | Tanggal Efektif |         |         | Tanggal Akhir   |
| AFT (Auto Fund Transfer)                      | No. Rekening Tujuan   |                 | Tanggal Efektif |         |         | Nama Rekening   |
|   | No. Rekening Tujuan   |                 | Tanggal Efektif |         |         | Tanggal Akhir   |
|   | No. Rekening Tujuan   |                 | Tanggal Efektif |         |         | Limit           |
|   | No. Rekening Tujuan   |                 | Tanggal Efektif |         |         | Nama Rekening   |
|   | No. Rekening Tujuan   |                 | Tanggal Efektif |         |         | Tanggal Akhir   |
|   | No. Rekening Tujuan   |                 | Tanggal Efektif |         |         | Limit           |
| ATS (Automatic Transfer System/Account Sweep) | No. Rekening Sekunder |                 | Limit Atas      |         |         | Limit Bawah     |
|   | No. Rekening Sekunder |                 | Limit Atas      |         |         | Limit Bawah     |
|   | No. Rekening Sekunder |                 | Limit Atas      |         |         | Limit Bawah     |
|   | No. Rekening Sekunder |                 | Limit Atas      |         |         | Limit Bawah     |
| Autodebet                                     | Nama Institusi        |                 | No. Pembayaran  |         |         | Tanggal Efektif |
|   | Nama Institusi        |                 | No. Pembayaran  |         |         | Tanggal Efektif |
|   | Nama Institusi        |                 | No. Pembayaran  |         |         | Tanggal Efektif |
|   | Nama Institusi        |                 | No. Pembayaran  |         |         | Tanggal Efektif |
|   | Nama Institusi        |                 | No. Pembayaran  |         |         | Tanggal Efektif |
| Lainnya                                       |                       |                 |                 |         |         |                 |

Gambar 4.2 formulir pembukaan E-Banking

Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember 2021

6. Setelah penyelesaian persyaratan nasabah menyerahkan formulir tersebut kepada *Customer Service* untuk mengecek kelengkapan data nasabah kemudian menyerahkan ke SLO untuk disetujui.
7. Setelah mendapat persetujuan *Customer Service* akan memberikan *User ID* dan *Password* kepada nasabah untuk pengaktifan E-Banking melalui web [ib.bri.co.id](http://ib.bri.co.id).
8. Nasabah membuka web [ib.bri.co.id](http://ib.bri.co.id) melalui HP milik Nasabah untuk melakukan pengaktifan E-Banking yang akan dipandu oleh *Customer Service*.



Gambar 4.3 Halaman depan web *ib.bri.co.id*

Sumber : <https://ib.bri.co.id/ib-bri/>, 2021

9. Setelah pengaktifasian selesai *Customer Service* akan menyarankan nasabah untuk mengganti *User ID* dan *Password* untuk keamanan pada akun E-Banking.
10. Setelah selesai nasabah akan diarahkan untuk mendownload Aplikasi BRImo di *Play Store* pada HP nasabah.



Gambar 4.4 Aplikasi BRImo di Play Store

Sumber : Google Play Store, 2021

11. Selanjutnya nasabah melakukan pendaftaran dengan memasukkan *User id* dan *Password* yang telah disiapkan oleh Nasabah. Contoh *user id* (dora123) dan untuk *password* (Dora1234)
12. Layanan E-Banking siap digunakan oleh Nasabah.



Gambar 4.5 halaman depan aplikasi BRImo

Sumber : Aplikasi BRImo, 2021

Pendaftaran E-Banking dapat juga mendaftarkan melalui web *ib.bri.co.id* tetapi dengan syarat nasabah telah mendapatkan *user id* dan *password* dari *Customer Service*. Berikut adalah cara mendaftar E-Banking melalui web:

1. Nasabah melakukan membuka web *ib.bri.co.id* melalui laptop maupun HP kemudian melakukan login via web *ib.bri.co.id*.



Gambar 4.6 Halaman depan web *ib.bri.co.id*

Sumber : <https://ib.bri.co.id/ib-bri/>, 2021

2. Nasabah Memasukkan user id dan password yang telah disiapkan.
3. Kemudian ada beberapa intruksi dan Nasabah harus Mengikuti alur yang ada.
4. Nasabah yang telah mendaftar E-Banking akan mendapatkan *Uset id* dan *Password* dari *Customer Service*, untuk keamanan Nasabah maka disarankan untuk mengubah *User id* dan *Password*.
5. Persyaratan mengubah *User id* yaitu dengan ketentuan minimal dan maksimal 12 digit perpaduan antara huruf dan angka
6. Sedangkan Mengubah *password* lama ke *password* yang baru harus dengan ketentuan minimal 8 digit dan maksimal 12 digit perpaduan antara huruf dan angka dengan satu huruf besar tidak boleh sama dengan *user id* contoh : Jember1000
7. Nasabah harus memasukkan emai yang aktif untuk mengirimkan kode verifikasi
8. Selanjutnya Nasabah akan mendapat email yang terdapat kode verifikasi kemudian Nasabah harus menginput kode tersebut
9. Selanjutnya memilih menu layanan untuk mengaktifasi mtoken
10. Nasabah akan menerima sms dari IB BRI yang berisi kode aktivasi (6 digit angka)
11. Nasabah menglogout atau keluar dari web *ib.bri.co.id*
12. Nasabah diharuskan mendownload aplikasi BRIMO

13. Nasabah login di aplikasi dengan memasukkan user id dan password yang telah dibuat sebelumnya.

14. Aplikasi siap digunakan.

Untuk mempermudah nasabah ada beberapa keuntungan yang akan didapatkan oleh nasabah apabila melakukan pendaftaran melalui *customer service* dapat mempermudah nasabah dalam pendaftaran E-Banking karena akan dipandu langsung dari awal sampai akhir oleh *customer service*, apabila ada kendala dalam pendaftaran dapat langsung diperbaiki oleh CS. Sedangkan untuk pendaftaran E-Banking yang dilakukan sendiri oleh nasabah apabila terjadi kendala yang tidak diinginkan maka harus segera melaporkannya ke *customer service*. Jadi disarankan untuk nasabah yang ingin melakukan pendaftaran disarankan mendaftar langsung ke *customer service*.

#### 4.1.3 Penutupan E-Banking

Penutupan E-Banking tidak perlu adanya cara khusus karena E-Banking akan otomatis akan tertutup apabila nasabah mengajukan penutupan rekening dimana penutupan rekening harus mendatangi bank yang bersangkutan dan mengajukan penutupan melalui *Customer Service*. Disana akan diberikan formulir untuk penutupan rekening, apabila diBRIMO terdaftar 2 atau lebih rekening maka apabila salah satu rekening yang telah ditutup maka tidak akan berpengaruh ke rekening yang lain.

## 4.2 Kegiatan Kerja Yang Dilaksanakan Selama Praktek Kerja Nyata

Selama melakukan kegiatan Praktek Kerja Nyata di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember penulis melakukan kegiatan :

### 1. Membantu *Customer Service* Melayani Pembukaan E-Banking

Pada hari kerja, *Customer Service* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember melayani nasabah untuk pembukaan E-Banking. Selama melakukan kegiatan Praktek Kerja Nyata mulai dari bulan Maret sampai bulan April, terdapat kegiatan yang dilakukan salah satunya adalah membantu *Customer Service* melayani pembukaan E-Banking.

### 2. Membantu *Customer Service* melakukan Maintenance CIF (*Customer Information File*)

CIF sendiri mencakup seluruh informasi nasabah dalam suatu bank. Nomor CIF merupakan sebuah sistem yang disediakan bank yang berfungsi untuk mencatat serta

mengetahui data-data pribadi, data keuangan, dan data-data yang terkait dengan nasabah. CIF juga digunakan sebagai pemberi penilaian bagi nasabah berdasarkan perhitungan faktor risiko nasabah sehingga pihak bank lebih mudah untuk mengetahui informasi seputar nasabah. Maintenance digunakan untuk melakukan update terhadap pembaruan identitas nasabah dengan mengisi data nasabah yang kurang lengkap. Data-data nasabah biasanya digunakan oleh pihak bank untuk melakukan validasi data, hal ini biasanya dilakukan ketika nasabah sedang mengurus keperluan di bank, sebagai contoh kartu ATM terblokir dan lain sebagainya. Aktivitas ini merupakan sebuah bentuk pencegahan, proteksi atau perlindungan bagi nasabah bank dari risiko kejahatan.

### 3. Membantu Aktivasi Kartu KTM Mahasiswa

Kegiatan ini dilakukan untuk pembuatan kartu tanda mahasiswa (KTM) yang dapat digunakan sebagai ATM serta diberikan buku tabungan oleh pihak bank BRI. Kegiatan aktivasi adalah mengaktifkan dan membuat PIN (Personal Identification Number) kartu ATM supaya dapat digunakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

### 4. Melakukan Stempel Buku Tabungan

Hal ini dilakukan supaya dapat mempercepat kegiatan pembukaan rekening baru. Stempel tersebut adalah stempel tanda tangan SLO (Supervisor Layanan Operasional) sebagai pengesah pembukaan rekening, nama dan jabatan SLO dan stempel nama Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember. Kegiatan Stempel tabungan dilakukan pada buku tabungan Britama, Simpedes dan Tabunganku.

## 4.3 Identifikasi Masalah Dan Alternatif Solusi

Berikut ini merupakan identifikasi masalah yang dihadapi PT bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk cabang jember dalam menghadapi nasabah dan berikut alternative solusi yang penulis sarankan kepada pihak bank supaya proses administrasi berjalan dengan baik.

### 4.3.1 Identifikasi masalah

Permasalahan yang ditemui penyusun selama pelaksanaan proses Praktek Kerja Nyata di PT Bank Rakyat Indonesia adalah:

1. Banyaknya nasabah yang kesulitan dalam menggunakan E-Banking dengan mencoba menggunakan aplikasi BRImo.
2. Sering terjadi server error saat proses pengaktifasian user id dan password E-Banking.

3. Beberapa nasabah kurang memahami beberapa fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi BRImo.

#### 4.3.2 Alternatif solusi

Untuk mengatasi permasalahan yang terjadi, maka Alternatif solusi tersebut adalah:

1. Untuk penggunaan E-Banking atau aplikasi BRImo PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) menyediakan alternatif lain bagi nasabah yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi BRImo.
  - a. Bagi nasabah yang tidak bisa menggunakan BRImo maka akan diarahkan untuk menggunakan mobile banking
  - b. Bagi nasabah yang sudah lanjut usia dan benar benar tidak bisa menggunakan BRImo dan mobile banking maka akan diarahkan atau disarankan menggunakan SMS Banking supaya tetap bisa melihat transaksi yang dilakukan dengan nominal minimal Rp 100k.
2. Nasabah melakukan upgrade pada sistem atau pada aplikasi BRImo sehingga dapat meminimalisir terjadinya error sehingga tidak menghambat proses pendaftaran E-Banking di PT Bank Rakyat Indonesia.
3. Customer Service PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember dapat menjelaskan dengan rinci kepada nasabah tentang fitur-fitur apa saja yang ada di aplikasi BRImo. Dapat juga menjelaskan kepada nasabah dengan menggunakan video tentang aplikasi BRImo yang berisi fitur-fitur seperti tutorial transfer ke sesama BRI atau ke rekening yang lain, ada juga tentang pembelian pulsa maupun tutorial top up gopay dll.

## BAB 5

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Praktek Kerja Nyata yang di laksanakan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Kota Jember, maka dapat di sampaikan bahwa :

1. Prosedur pendaftaran E-Banking Nasabah harus mendatangi kantor Bank Rakyat Indonesia terdekat dan membawa semua persyaratan yang telah ditentukan untuk pendaftaran. Disana nasabah akan melakukan pendaftaran melalui *customer service* dan selanjutnya nasabah yang telah melakukan pendaftaran E-Banking nanti akan mendapatkan *user id* dan *password* dari *customer service*, setelah mendapat *user id* dan *password* nasabah mempunyai dua pilihan yaitu dengan melakukan pendaftaran melalui *customer service* yang nantinya akan dipandu dari awal pendaftaran sampai selesai atau nasabah dapat juga melakukan pendafrtan melalui web *ib.bri.co.id* sendiri tetapi dengan syarat nasabah harus mendapatkan *user id* dan *password* dari *customer service* terlebih dahulu.
2. Kegiatan selama Praktek Kerja Nyata Praktek Kerja Nyata di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember dilakukan di berbagai bidang. Selama saya magang di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember saya membantu *Customer Service* untuk melayani nasabah dalam pembukaan E-Banking. Saya juga membantu *Customer Service* Untuk melakukan pembetulan data nasabah yang mana data tersebut terdapat pada CIF.

## DAFTAR PUSTAKA

Ardiyos, 2008, *Kamus Besar Akuntansi*, Jakarta : Citra Harta Prima.

Dewi, 2011, *Pengantar Ilmu Administrasi*, Jakarta : PT Prestasi Pustakaraya.

Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi 2008. Jakarta: PT.

Raja Grafindo Persada.

Khairy Mahdi, “pengertian Internet Banking”, dalam  
[http://elektronikbanking.blogspot.com/2012/08/pengertian-internet-banking\\_27.html?M=1](http://elektronikbanking.blogspot.com/2012/08/pengertian-internet-banking_27.html?M=1),  
diakses pada 28 juli2021

Moenir, AS, 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.

Mulyadi, 2010, *Sistem Akuntansi*, Cetakan Kelima. Jakarta : Salemba Empat.

Mulyadi, 2013, *Sistem Akuntansi*, edisi ketiga, *cetakan keempat*. Jakarta : Salemba Empat.

Rahmat, H.2013, *Statistika Penelitian*. Bandung : Pustaka Setia.

Siswandi, 2017, *Administrasi Logistik dan Gudang (Kasus dan Aplikasi Perusahaan)*, Jakarta :  
Lentera Ilmu Cendekia.

Soepardi, 1988, *Dasar-dasar Administrasi Pendidikan*, Jakarta : Depdikbud.

<https://ib.bri.co.id/ib-bri/> [diakses pada 28 juli 2021].



## Lampiran 2. Permohonan Tempat PKN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121  
Telepon 0331-337990 Faximile 0331-332150  
Email : [feb@unej.ac.id](mailto:feb@unej.ac.id) Website : [www.feb.unej.ac.id](http://www.feb.unej.ac.id)

Nomor : 982 /UN.25.1.4/PM/2021  
Lampiran : Satu Bendel  
Ha : **Permohonan Tempat PKN**

02 Februari 2021

Yth. Pimpinan Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember  
Jl. Jendral Ahmad Yani No.1, Kp. Using,  
Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa  
Timur 68131

Dengan ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember maka para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Sehubungan dengan hal tersebut kami mengharap kesediaan Institusi yang Saudara pimpin untuk menjadikan Obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang ingin meminta data tersebut adalah Sebagai Berikut :

| NO | NAMA                   | NIM          | PROG. STUDI              |
|----|------------------------|--------------|--------------------------|
| 1. | Zaidatul Filzah        | 180803102047 | D3 Administrasi Keuangan |
| 2. | Devinda Febriawati M.S | 180803102063 | D3 Administrasi Keuangan |

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : 01 Maret 2021 - 30 April 2021

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.



a.n. Dekan  
Wakil Dekan I

Dr. Zainuri, M.Si  
NIP. 19640325 198902 1 001

Tembusan kepada Yth :  
1. Yang bersangkutan;  
2. Arsip

## Lampiran 3. Daftar Hadir PKN (lembar pertama)

## DAFTAR HADIR MAHASISWA

UNIVERSITAS JEMBER

PRAKTEK KERJA NYATA

PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG JEMBER

NAMA : ZAI DATUL FILZAH  
 NIM : 180803102047  
 PRODI : D3 ADMINISTRASI KEUANGAN  
 TANGGAL : 1 MARET – 30 APRIL 2021

| NO | TANGGAL    | HARI   | JAM MASUK | JAM PULANG | PARAF | KETERANGAN |
|----|------------|--------|-----------|------------|-------|------------|
| 1  | 01-03-2021 | SENIN  | 08.00     | 16.30      | /     |            |
| 2  | 02-03-2021 | SELASA | 08.00     | 16.30      | /     |            |
| 3  | 03-03-2021 | RABU   | 08.00     | 16.30      | /     |            |
| 4  | 04-03-2021 | KAMIS  | 08.00     | 16.30      | /     |            |
| 5  | 05-03-2021 | JUM'AT | 08.00     | 16.30      | /     |            |
| 6  | 06-03-2021 | SABTU  |           |            |       | LIBUR      |
| 7  | 07-03-2021 | MINGGU |           |            |       | LIBUR      |
| 8  | 08-03-2021 | SENIN  | 08.00     | 16.30      | /     |            |
| 9  | 09-03-2021 | SELASA | 08.00     | 16.30      | /     |            |
| 10 | 10-03-2021 | RABU   | 08.00     | 16.30      | /     |            |
| 11 | 11-03-2021 | KAMIS  |           |            |       | LIBUR      |
| 12 | 12-03-2021 | JUM'AT | 08.00     | 16.30      | /     |            |
| 13 | 13-03-2021 | SABTU  |           |            |       | LIBUR      |
| 14 | 14-03-2021 | MINGGU |           |            |       | LIBUR      |
| 15 | 15-03-2021 | SENIN  | 08.00     | 16.30      | /     |            |
| 16 | 16-03-2021 | SELASA | 08.00     | 16.30      | /     |            |
| 17 | 17-03-2021 | RABU   | 08.00     | 16.30      | /     |            |
| 18 | 18-03-2021 | KAMIS  | 08.00     | 16.30      | /     |            |
| 19 | 19-03-2021 | JUM'AT | 08.00     | 16.30      | /     |            |
| 20 | 20-03-2021 | SABTU  |           |            |       | LIBUR      |
| 21 | 21-03-2021 | MINGGU |           |            |       | LIBUR      |
| 22 | 22-03-2021 | SENIN  | 08.00     | 16.30      | /     |            |
| 23 | 23-03-2021 | SELASA | 08.00     | 16.30      | /     |            |
| 24 | 24-03-2021 | RABU   | 08.00     | 16.30      | /     |            |
| 25 | 25-03-2021 | KAMIS  | 08.00     | 16.30      | /     |            |
| 26 | 26-03-2021 | JUM'AT | 08.00     | 16.30      | /     |            |
| 27 | 27-03-2021 | SABTU  |           |            |       | LIBUR      |
| 28 | 28-03-2021 | MINGGU |           |            |       | LIBUR      |
| 29 | 29-03-2021 | SENIN  | 08.00     | 16.30      | /     |            |
| 30 | 30-03-2021 | SELASA | 08.00     | 16.30      | /     |            |
| 31 | 31-03-2020 | RABU   | 08.00     | 16.30      | /     |            |
| 32 | 01-04-2021 | KAMIS  | 08.00     | 16.30      | /     |            |

Lampiran 4. Daftar Hadir (lembar kedua)

|    |            |        |       |       |   |       |
|----|------------|--------|-------|-------|---|-------|
| 33 | 02-04-2021 | JUM'AT | 08.00 | 16.30 | / |       |
| 34 | 03-04-2021 | SABTU  |       |       |   | LIBUR |
| 35 | 04-04-2021 | MINGGU |       |       |   | LIBUR |
| 36 | 05-04-2021 | SENIN  | 08.00 | 16.30 | / |       |
| 37 | 06-04-2021 | SELASA | 08.00 | 16.30 | / |       |
| 38 | 07-04-2021 | RABU   | 08.00 | 16.30 | / |       |
| 39 | 08-04-2021 | KAMIS  | 08.00 | 16.30 | / |       |
| 40 | 09-04-2021 | JUM'AT | 08.00 | 16.30 | / |       |
| 41 | 10-04-2021 | SABTU  |       |       | / | LIBUR |
| 42 | 11-04-2021 | MINGGU |       |       |   | LIBUR |
| 43 | 12-04-2021 | SENIN  | 08.00 | 16.30 | / |       |
| 44 | 13-04-2021 | SELASA | 08.00 | 16.30 | / |       |
| 45 | 14-04-2021 | RABU   | 08.00 | 16.30 | / |       |
| 46 | 15-04-2021 | KAMIS  | 08.00 | 16.30 | / |       |
| 47 | 16-04-2021 | JUM'AT | 08.00 | 16.30 | / |       |
| 48 | 17-04-2021 | SABTU  |       |       |   | LIBUR |
| 49 | 18-04-2021 | MINGGU |       |       |   | LIBUR |
| 50 | 19-04-2021 | SENIN  | 08.00 | 16.30 | / |       |
| 51 | 20-04-2021 | SELASA | 08.00 | 16.30 | / |       |
| 52 | 21-04-2021 | RABU   | 08.00 | 16.30 | / |       |
| 53 | 22-04-2021 | KAMIS  | 08.00 | 16.30 | / |       |
| 54 | 23-04-2021 | JUM'AT | 08.00 | 16.30 | / |       |
| 55 | 24-04-2021 | SABTU  |       |       |   | LIBUR |
| 56 | 25-04-2021 | MINGGU |       |       |   | LIBUR |
| 57 | 26-04-2021 | SENIN  | 08.00 | 16.30 | / |       |
| 58 | 27-04-2021 | SELASA | 08.00 | 16.30 | / |       |
| 59 | 28-04-2021 | RABU   | 08.00 | 16.30 | / |       |
| 60 | 29-04-2021 | KAMIS  | 08.00 | 16.30 | / |       |
| 61 | 30-04-2021 | JUM'AT | 08.00 | 16.30 | / |       |
|    |            |        |       |       |   |       |
|    |            |        |       |       |   |       |

SLO  
PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK  
CABANG JEMBER



KANTOR CABANG  
JEMBER

RIZKI HANAYANI

## Lampiran 5. Permohonan Nilai



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121  
Telepon 0331 - 337990 – Faximale 0331 - 332150  
Email : [feb@unej.ac.id](mailto:feb@unej.ac.id) Website : [www.feb.unej.ac.id](http://www.feb.unej.ac.id)

Nomor : /UN25.1.4/LL/2021  
Lampiran : 1 (satu) lembar  
Perihal : **Permohonan Nilai PKN**

Jember, 29 April 2021

Yth. Kepala/Pimpinan

PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.

di tempat

Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.



a.n. Dekan,  
Wakil Dekan I,

Dr. Zainuri, M.Si.  
NIP. 196403251989021001

## Lampiran 6. Nilai Hasil PKN

NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER

| NO | INDIKATOR PENILAIAN | NILAI |                    |
|----|---------------------|-------|--------------------|
|    |                     | ANGKA | HURUF              |
| 1. | Kedisiplinan        | 85    | delapan puluh lima |
| 2. | Ketertiban          | 90    | sembilan puluh     |
| 3. | Prestasi Kerja      | 85    | delapan puluh lima |
| 4. | Kesopanan           | 90    | sembilan puluh     |
| 5. | Tanggung Jawab      | 85    | delapan puluh lima |

## IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : ZAIDATUL FILZAH  
 NIM : 180803102047  
 Program Studi : D3 ADMINISTRASI KEUANGAN

## IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : Rizki Handayani  
 Jabatan : Supervisor Layanan Operasional  
 Institusi : BRI Cabang Jember

Tanda Tangan dan  
 Stempel Lembaga :



## PEDOMAN PENILAIAN

| NO | ANGKA   | KRITERIA    |
|----|---------|-------------|
| 1. | ≥ 80    | Sangat Baik |
| 2. | 70 – 79 | Baik        |
| 3. | 60 – 69 | Cukup Baik  |
| 4. | 50 – 59 | Kurang Baik |

Lampiran 7. Persetujuan Penyusunan Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN RI  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
 Jl. Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 195 Jember 68121  
 Telepon 0331 - 337990 – Faximale 0331 - 332150  
 Email : feb@unej.ac.id Website : www.feb.unej.ac.id

---

**PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)**

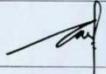
Menerangkan bahwa :

Nama : ZAIDATUL FILZAH  
 N I M : 180803102047  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
 Jurusan : Manajemen  
 Program Studi : Administrasi Keuangan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :  
 PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN E-BANKING PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.  
 CABANG JEMBER  
 (Revisi)

.....  
 .....

Dosen pembimbing :

| Nama                           | N I P                 | Tanda Tangan   |
|--------------------------------|-----------------------|--|
| Moch. Farid Afandi, S.E, M.Si. | 19791227 200812 1 002 |  |

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 01 Pebruari 2021 s.d 31 Juli 2021. Apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan masih belum selesai, maka dapat mengajukan **perpanjangan** selama 2 bulan, dan apabila masih juga belum bisa menyelesaikan, maka harus melakukan Praktek Kerja Nyata kembali.

Jember,  
 Kaprodi. Administrasi Keuangan  
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNEJ,  
  
 Drs. Marmono Singgh, M.Si.  
 NIP. 196609041990021001.

**CATATAN :**

1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk;
2. Setelah disetujui (ditandatangani), di fotokopi sebanyak 3 (tiga) lembar untuk :
  - 1) Ketua Program Studi;
  - 2) Dosen Pembimbing;
  - 3) Petugas administrasi program studi Diploma III (S0).
3. (\*) coret yang tidak sesuai

Lampiran 8. Kartu Konsultasi



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN RI**  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
 Jl. Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 195 Jember 68121  
 Telepon 0331 - 337990 – Faximale 0331 - 332150  
 Email : feb@unej.ac.id Website : www.feb.unej.ac.id

---

**KARTU KONSULTASI**  
 BIMBINGAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) PROGRAM STUDI DIPLOMA 3  
 FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

Nama : ZAIDATUL FILZAH  
 NIM : 180803102047  
 Program Studi : Administrasi Keuangan  
 Judul Laporan PKN : PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN E-BANKING PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. CABANG JEMBER

Dosen Pembimbing : Moch. Farid Afandi, S.E, M.Si.  
 TMT Persetujuan : 01 Pebruari 2021 s/d 31 Juli 2021  
 Perpanjangan : s/d

| NO. | TGL. KONSULTASI | MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN | TANDA TANGAN PEMBIMBING |
|-----|-----------------|------------------------------|-------------------------|
| 1.  | 10 Maret 2021   | Bimbingan Judul tugas akhir  | 1.                      |
| 2.  | 18 Maret 2021   | Bimbingan bab 1              | 2.                      |
| 3.  | 21 April 2021   | Revisi bab 1                 | 3.                      |
| 4.  | 10 Mei 2021     | Bimbingan bab 2              | 4.                      |
| 5.  | 24 Mei 2021     | Revisi bab 2                 | 5.                      |
| 6.  | 17 Juni 2021    | Bimbingan bab 3, 4, dan 5    | 6.                      |
| 7.  | 22 Juni 2021    | Revisi bab 3, 4, dan 5       | 7.                      |
| 8.  | 23 Juni 2021    | Revisi bab 4                 | 8.                      |
| 9.  | 25 Juni 2021    | ACC                          | 9.                      |
| 10. |                 |                              | 10.....                 |
| 11. |                 |                              | 11.....                 |
| 12. |                 |                              | 12.....                 |
| 13. |                 |                              | 13.....                 |
| 14. |                 |                              | 14.....                 |
| 15. |                 |                              | 15.....                 |
| 16. |                 |                              | 16.....                 |
| 17. |                 |                              | 17.....                 |
| 18. |                 |                              | 18.....                 |
| 19. |                 |                              | 19.....                 |
| 20. |                 |                              | 20.....                 |
| 21. |                 |                              | 21.....                 |
| 22. |                 |                              | 22.....                 |

Lempiran 9. Kartu Konsultasi (Lembar kedua)



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN RI**  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
 Jl. Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 195 Jember 68121  
 Telepon 0331 - 337990 – Faximale 0331 - 332150  
 Email : feb@unej.ac.id Website : www.feb.unej.ac.id

---

|     |  |         |
|-----|--|---------|
| 23. |  | 23..... |
| 24. |  | 24..... |
| 25. |  | 25..... |
| 26. |  | 26..... |
| 27. |  | 27..... |
| 28. |  | 28..... |
| 29. |  | 29..... |
| 30. |  | 30..... |
| 31. |  | 31..... |
| 32. |  | 32..... |
| 33. |  | 33..... |
| 34. |  | 34..... |
| 35. |  | 35..... |

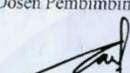
Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ybs. disetujui untuk diujikan:

Mengetahui,  
Ketua Program Studi,



Drs. Marmono Singih, M.Si.  
NIP. 196609041990021001.

Jember .....,  
Dosen Pembimbing,



Moch. Farid Afandi, S.E, M.Si.  
NIP. 19791227 200812 1 002

Lampiran 10. Sertifikat Praktek Kerja Nyata

