



**PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN *E-BANKING*  
PADA PT. BRI (PERSERO) Tbk UNIT KAMPUS CABANG  
JEMBER**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

oleh

**Desy Retno Kumalasari  
NIM 100803102001**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III  
ADMINISTRASI KEUANGAN DAN PERBANKAN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**



**PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN *E-BANKING*  
PADA PT. BRI (PERSERO) Tbk UNIT KAMPUS CABANG  
JEMBER**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya  
Program Diploma III Administrasi Keuangan dan Perbankan Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember

oleh

**Desy Retno Kumalasari  
NIM 100803102001**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III  
ADMINISTRASI KEUANGAN DAN PERBANKAN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**

**JUDUL**  
**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN *E-BANKING***  
**PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.**  
**UNIT KAMPUS CABANG JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : DESY RETNO KUMALASARI  
NIM : 100803102001  
Program Studi : D3 ADMINISTRASI KEUANGAN  
Jurusan : MANAJEMEN

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal:

10 April 2013

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

**Susunan Panitia Penguji**

Ketua,

Sekretaris,

**Drs. H. Abdul Halim, M.Si**  
**NIP. 19501221 197801 1 001**

**Gusti Ayu Wulandari, SE,MM**  
**NIP. 19830912 200812 2 001**  
Anggota,

**N. Ari Subagio, SE, M.Si.**  
**NIP. 19731109 200003 1 002**

Mengetahui Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

**Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si.**  
**NIP. 19630614 199002 1 001**

**LEMBAR PERSETUJUAN  
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Nama : Desy Retno Kumalasari  
NIM : 100803102001  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Administrasi Keuangan dan Perbankan  
Judul Laporan : **“PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN E-  
BANKING PADA PT. BRI (PERSERO) Tbk UNIT  
KAMPUS CABANG JEMBER”**

---

---

**Jember, April 2013**

**Laporan Praktek Kerja Nyata  
Telah disetujui dan disahkan oleh**

**Dosen Pembimbing,**

**N. Ari Subagio, SE, M.Si.**

**NIP. 19731109 200003 1 002**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala kerendahan hati laporan ini penulis persembahkan untuk :

1. Kedua orangtuaku yang tercinta, Bapak Sutarno dan Ibu Sariyaningsih yang senantiasa mendoakan setiap langkah dalam hidupku serta telah mendidikku menjadi orang yang hebat dan mandiri dalam kehidupan;
2. Guru-guruku sejak sekolah sampai dengan perguruan tinggi yang mendidik sehingga saya bisa seperti saat ini;
3. Kekasihku tersayang “Angga Dwi Satria” yang selalu memberi dukungan dan menemaniku disetiap waktuku, aku bersyukur menjadi bagian dari hidupnya.
4. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang kubanggakan.

## **MOTO**

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”

**(terjemahan Surat *Ar-Ra'du* ayat 11)**

“Setiap orang tua harus mempersiapkan masa depan anaknya yang baik dengan penuh kasih sayang. Menyayangi anak merupakan salah satu dari tanda syukur atas anugerah kehadiran anak.”

**(Hikmah)**

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.”

**(Thomas Alva Edison)**

## PRAKATA

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul “**Prosedur Administrasi Pelayanan *E-Banking* pada PT. BRI (Persero) Tbk. Unit Kampus Cabang Jember**”. Laporan Praktek Kerja Nyata ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III Administrasi Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini tidak dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Dra. Susanti, P., M.Si., selaku Ketua Program Studi Administrasi Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Drs. Didik Pudjo M., MS., selaku sekretaris Program Studi Administrasi Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
4. N. Ari Subagio, SE, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga Laporan Praktek Kerja Nyata ini dapat terselesaikan;
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Keuangan dan Perbankan yang telah memberikan ilmu sampai saat ini;
6. Bapak Hadi Suyatno selaku Ka. Unit pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kampus Cabang Jember, yang telah memberikan tempat dan bimbingannya untuk terlaksananya Praktek Kerja Nyata (PKN);
7. Teman-teman kostq yang tesayang (Egizza, Zuni, Ika, Ike) yang telah memberikan dukungan dan semangat berarti bagi pengalaman hidupku;

8. Para Suketi Lovers (Tije, Pon-Pon, Nanda) yang telah memberiku dukungan dan semangat berarti dalam hidupku, aku beruntung memiliki teman seperti kalian;
9. Seluruh teman Administrasi Keuangan dan Perbankan yang telah memberikan dorongan dan semangat;
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan laporan ini sangat jauh dari kesempurnaan dan banyak kekurangan, mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis menerima adanya saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini.

Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Amin.

Jember, April 2013

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>PRAKATA</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Alasan Pemilihan Judul</b> .....	1
<b>1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Nyata</b> .....	3
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata .....	3
<b>1.3 Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata</b> .....	3
1.3.1 Obyek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	4
1.3.3 Bidang Ilmu .....	4
1.3.4 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	4
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
<b>2.1 Prosedur</b> .....	6
<b>2.2 Teori Administrasi</b> .....	6
2.2.1 Pengertian Administrasi .....	6
2.2.2 Unsur Administrasi .....	7
2.2.3 Fungsi Administrasi .....	8

2.2.4 Tujuan Administrasi .....	9
<b>2.3 Bank .....</b>	<b>10</b>
2.3.1 Pengertian Bank .....	10
2.3.2 Fungsi Bank .....	10
2.3.3 Tujuan Bank .....	11
<b>2.4 Pengertian Pelayanan .....</b>	<b>12</b>
2.4.1 Macam-macam Pelayanan .....	12
<b>2.5 Pengertian <i>E-Banking</i> .....</b>	<b>13</b>
2.5.1 Pengertian <i>Phone Banking</i> .....	14
2.5.2 Pengertian <i>Internet Banking</i> .....	16
2.5.3 Pengertian <i>SMS Banking</i> .....	20
<b>BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Latar Belakang Sejarah .....	22
3.2 Visi BRI .....	24
3.3 Misi BRI .....	24
3.4 Lokasi dan Tata letak .....	25
3.5 Sarana dan Prasarana .....	25
3.6 Struktur Organisasi dan Ketenagakerjaan.....	25
3.6.1 Struktur Organisasi .....	26
3.6.2 Ketenagakerjaan .....	27
3.7 Kegiatan Pokok PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kampus .....	32
<b>BAB 4. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA .....</b>	<b>34</b>
<b>4.1 Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata .....</b>	<b>34</b>
4.1.1 Melayani Prosedur Administrasi Pembukaan <i>E-Banking</i> .....	34
4.1.2 Melayani Prosedur Administrasi Transaksi <i>E-Banking</i> .....	39
4.1.3 Melayani Prosedur Administrasi Penutupan <i>E-Banking</i> .....	44
<b>BAB 5. KESIMPULAN .....</b>	<b>46</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>47</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>48</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata (PKN).....	5
Tabel 2.1 Limitasi transaksi pada <i>Internet Banking</i> BRI .....	19

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Aktivasi <i>Internet Banking</i> BRI melalui komputer.....	36
Gambar 4.2 Login pada layar monitor computer <i>Internet Banking</i> BRI .....	36
Gambar 4.3 Form untuk mengganti password <i>Internet Banking</i> BRI.....	36
Gambar 4.4 Aktivasi Permintaan mToken <i>Internet Banking</i> BRI.....	38
Gambar 4.5 Informasi Saldo pada <i>Internet Banking</i> BRI.....	40
Gambar 4.6 Transfer antar rekening pada <i>Internet Banking</i> BRI.....	40
Gambar 4.7 Pembayaran Tagihan Kartu Kredit Bank Lain pada <i>Internet Banking</i> BRI .....	41
Gambar 4.8 Pembayaran Tagihan Telepon Seluler <i>Internet Banking</i> BRI .....	41
Gambar 4.9 Pembelian Pulsa Telepon Pra Bayar pada <i>Internet Banking</i> BRI....	42
Gambar 4.10 Informasi-informasi yang ditawarkan pada SMS Banking BRI .....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: Formulir Pendaftaran <i>E-Banking</i> BRI.....	48
Lampiran 2: Formulir Penutupan Rekening Tabungan BRI.....	49
Lampiran 3: Surat Persetujuan Tempat Praktek Kerja Nyata (PKN).....	50
Lampiran 4: Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata (PKN).....	51
Lampiran 5: Surat Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata (PKN).....	52
Lampiran 6: Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata (PKN).....	53
Lampiran 7: Kartu Konsultasi Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN).....	54