



**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
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Nyata	3
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	3
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata	3
1.3 Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	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
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Prosedur	6
2.2 Teori Administrasi	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
2.3 Bank	10
2.3.1 Pengertian Bank	10
2.3.2 Fungsi Bank	10
2.3.3 Tujuan Bank	11
2.4 Pengertian Pelayanan	12
2.4.1 Macam-macam Pelayanan	12
2.5 Pengertian <i>E-Banking</i>	13
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
BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	22
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
BAB 4. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	34
4.1 Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata	34
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
BAB 5. KESIMPULAN	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	48

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