

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dunia bisnis semakin memperlihatkan kemajuannya. Adanya kemajuan bisnis ini menuntut para pelaku bisnis untuk konsentrasi penuh terhadap bisnis yang dijalankan demi menghadapi persaingan yang semakin ketat. Kesibukan yang dijalankan membuat mereka terkadang sulit untuk berinteraksi langsung dengan pelaku bisnis lainnya baik dalam hal negosiasi maupun transaksi, sehingga perkembangan dalam bidang teknologi sangat diperlukan untuk mengantisipasi hal ini.

Menanggapi adanya tuntutan bisnis yang semakin kompleks, negara-negara di dunia berlomba-lomba dan bekerja sama untuk memenuhi segala kebutuhan pelaku bisnis. Hal ini dilakukan, karena negara menyadari bahwa para pelaku bisnis inilah yang nantinya yang akan memberikan kontribusi lebih kepada negara dalam ikut serta mensejahterakan rakyatnya. Salah satu upaya pemerintah dalam membantu memenuhi tuntutan ini adalah dengan dibentuknya Bank.

Bank merupakan lembaga intermediasi yang menjembatani antara pemilik dana berlebih kepada mereka yang membutuhkan dana guna kesejahteraan bersama. Dalam kegiatannya, bank tidak hanya berfungsi sebagai tempat menyimpan uang maupun meminjam uang saja, namun juga menawarkan berbagai macam produk dan jasa dalam mempermudah

transaksi nasabah baik hanya untuk individual, maupun kelompok atau organisasi guna menjawab tantangan persaingan bisnis dan perkembangannya.

Berdasarkan kegiatan operasionalnya, bank dibedakan menjadi dua, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Produk dan jasa yang ditawarkan oleh setiap bank, baik bank konvensional maupun bank syariah umumnya sama, hanya saja berbeda pengemasannya baik dalam bentuk nama, landasan falsafahnya, kebijakan tertentu, maupun pelayanan setiap bank. Secara umum, produk-produk yang ditawarkan oleh bank antara lain Giro, Tabungan, Deposito, dan Kredit. Sedangkan jasa yang ditawarkan oleh bank antara lain kliring, transfer RTGS, *Safe Deposit Box*, pemindahbukuan, dan lain sebagainya.

Bank konvensional adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan bank syariah adalah bank yang didirikan dengan tujuan untuk mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip Islam dalam bidang muamalah ke dalam transaksi keuangan dan perbankan.

Dengan perkembangan teknologi informasi saat ini, telah menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis yang baru di mana transaksi-transaksi bisnis makin banyak dilakukan secara elektronika. Sehubungan dengan perkembangan teknologi informasi tersebut memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan perbuatan hukum seperti misalnya melakukan

jual-beli. Perkembangan internet memang cepat dan memberi pengaruh signifikan dalam segala aspek kehidupan kita. Penggunaan internet tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media ini, melainkan juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi perbankan. Bank di Indonesia mulai memasuki dunia maya yaitu elektronik banking atau yang lebih dikenal dengan E-Banking, yang merupakan bentuk layanan perbankan secara elektronik melalui media internet. E-Banking pada dasarnya merupakan suatu kontak transaksi perbankan antara pihak bank dan nasabah dengan menggunakan media internet.

Maka dengan adanya fenomena di atas, penulis ingin mengetahui bagaimana penerapan elektronik banking yang dilakukan oleh Bank BTN. Sehingga penulis memutuskan untuk mengangkat judul **“Penerapan Elektronik Banking Pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Surabaya”**.

1.2. Penjelasan Judul

Untuk menghindari timbulnya salah pengertian dengan apa yang dimaksud dengan judul Laporan Tugas Akhir diatas, maka penjelasan definisi masing-masing kata dari judul tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Penerapan

Penerapan adalah suatu proses dalam mempraktikkan sesuatu (mengacu pada Kamus Besar Bahasa Indonesia).

Elektronik banking

Elektronik banking adalah suatu sistem global jaringan komputer yang digunakan oleh bank untuk menghubungkan informasi satu dengan yang lain. (Wikipedia.2013 : 8 Desember 2014)

Pada

Pada adalah suatu kata yang menyatakan keterangan. Dalam hal ini adalah kata yang menyatakan keterangan tempat.

Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Surabaya

Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Surabaya adalah salah satu bank yang ada di Surabaya yang akan dilakukan penelitian mengenai penerapan elektronik banking.

Jadi, yang dimaksud dengan judul laporan tugas akhir “Penerapan Elektronik banking Pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Surabaya” adalah suatu proses dalam mempraktikkan sistem global jaringan komputer untuk menghubungkan informasi satu dengan yang lain oleh Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Surabaya.

1.3. Rumusan Masalah

Untuk memberikan penjelasan mengenai pembahasan Laporan Tugas Akhir ini, maka perlu dirumuskan beberapa masalah yang perlu diangkat

guna memberikan penyelesaian yang bermanfaat bagi kita semua. Rumusan masalah yang dapat diangkat adalah sebagai berikut:

1. Apa saja jenis – jenis elektronik banking yang ada pada Bank BTN Kantor Cabang Surabaya ?
2. Bagaimana manajemen penyelenggaraan fasilitas elektronik banking pada Bank BTN Kantor Cabang Surabaya ?
3. Bagaimana pengamanan dalam menggunakan fasilitas elektronik banking pada Bank BTN Kantor Cabang Surabaya mengingat adanya tindak kejahatan *cybercrime* ?
4. Apa manfaat elektronik banking bagi kegiatan operasional Bank BTN Kantor Cabang Surabaya dan nasabah di dalamnya ?
5. Apa yang menjadi hambatan penggunaan fasilitas elektronik banking bagi Bank BTN Kantor Cabang Surabaya, serta bagaimana alternatif solusi yang digunakan dalam mengatasi hambatan tersebut ?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah disusun diatas, maka tujuan dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui jenis – jenis fasilitas elektronik banking yang ada pada Bank BTN Kantor Cabang Surabaya.
2. Untuk mengetahui manajemen penyelenggaraan fasilitas elektronik banking pada Bank BTN Kantor Cabang Surabaya.

3. Untuk mengetahui pengamanan dalam menggunakan fasilitas elektronik banking pada Bank BTN Kantor Cabang Surabaya.
4. Untuk mengetahui manfaat dalam menggunakan fasilitas elektronik banking bagi kegiatan operasional Bank BTN Kantor Cabang Surabaya dan nasabah di dalamnya.
5. Untuk mengetahui berbagai macam hambatan dalam menggunakan fasilitas elektronik banking serta solusi yang digunakan untuk mengatasi hambatan yang terjadi.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Bagi Penulis

1. Mendapatkan informasi mengenai macam – macam fasilitas elektronik banking yang ada pada Bank BTN Kantor Cabang Surabaya.
2. Mendapatkan informasi tentang manajemen penyelenggaraan fasilitas elektronik banking pada Bank BTN Kantor Cabang Surabaya.
3. Mendapatkan pengetahuan tentang bagaimana cara pengamanan yang digunakan dalam menggunakan fasilitas elektronik banking pada Bank BTN Kantor Cabang Surabaya mengingat resiko terbobolnya sistem keamanan oleh kejahatan *cybercrime* yang mampu merugikan bank.
4. Mendapatkan pengetahuan mengenai manfaat menggunakan elektronik banking bagi kegiatan operasional Bank BTN Kantor Cabang Surabaya dan kemudahan yang diberikan pada nasabah bank tersebut.

5. Memperoleh informasi perihal hambatan – hambatan yang dirasakan oleh Bank BTN Kantor Cabang Surabaya dalam menggunakan fasilitas elektronik banking beserta solusi yang digunakan.

1.5.2. Bagi STIE Perbanas Surabaya

1. Dapat digunakan sebagai bahan pelengkap atau koleksi bacaan yang ada di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya mengenai ilmu perbankan, khususnya di bidang elektronik Banking pada Bank BTN Kantor Cabang Surabaya..
2. Dapat dijadikan media untuk melakukan proses penilaian terhadap kemampuan mahasiswa dalam melaksanakan prosedur pengamatan sesuai dengan tahapan-tahapan dan metode penelitian dan sesuai dengan penulisan karya tulis yang baik.
3. Dapat dijadikan sebagai referensi untuk mahasiswa-mahasiswa yang memprogram tugas akhir.

1.5.3. Bagi Bank BTN Kantor Cabang Surabaya

1. Sebagai media dalam memberikan masukan atau pertimbangan dalam meningkatkan kualitas produk dan pelayanannya, serta dapat dijadikan sebagai sarana untuk membantu memperkenalkan atau memasarkan produk bank yang ditawarkan oleh Bank BTN Kantor Cabang Surabaya Surabaya beserta fasilitasnya.
2. Dapat dijadikan media kerjasama antara Bank BTN Kantor Cabang Surabaya dengan STIE Perbanas Surabaya.

1.5.4. Bagi Pembaca

Dapat bermanfaat sebagai sarana informasi dan sumber pengetahuan mengenai penerapan elektronik banking pada Bank BTN Kantor Cabang Surabaya.

1.6. Metode Penelitian

1.6.1. Lingkup Penelitian

Agar tidak terjadi perbedaan dalam penginterpretasikan Laporan Tugas Akhir ini, maka berkenaan dengan judul, penulis akan membahas masalah yang akan ditekankan pada hal penggunaan fasilitas elektronik banking hingga sistem keamanan yang digunakan oleh Bank BTN Kantor Cabang Surabaya.

1.6.2. Metode Pengumpulan Data

Ada berbagai metode yang digunakan dalam mengumpulkan informasi dengan harapan data yang diperoleh dapat dijadikan sebagai acuan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini yaitu:

1. Metode Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung kepada karyawan yang terkait dengan penerapan fasilitas elektronik banking , yaitu bagian CS dan juga bagian IT Bank BTN Kantor Cabang Surabaya.

2. Studi Pustaka

Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari sumber-sumber yang ada di dalam artikel, koran, buku-buku, internet, serta buku-buku yang terdapat di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya dan catatan kuliah.

1.7. Sistematika penulisan Laporan Tugas Akhir

Untuk mempermudah penulisan Laporan Tugas Akhir ini, dilakukanlah pembagian penulisan kedalam beberapa bab yang terdiri dari beberapa sub bab yang disusun secara sistematis. Pembagian bab-bab tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, penjelasan judul, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian yang meliputi lingkup penelitian dan metode pengumpulan data serta sistematika penulisan Laporan Tugas Akhir.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dijelaskan mengenai berbagai teori-teori yang berkaitan dengan Laporan Tugas Akhir yaitu landasan umum tentang perbankan secara umum, fungsi perbankan secara umum, jenis – jenis produk pada bank konvensional, pengertian elektronik banking beserta jenisnya, manfaat dalam penggunaan fasilitas elektronik banking serta manajemen resiko dalam penerapan elektronik banking.

BAB III : GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai sejarah singkat tentang berdirinya Bank BTN, visi dan misinya , struktur organisasinya serta jenis – jenis produk dan jasa yang ditawarkan.

BAB IV : PEMBAHASAN MASALAH

Dalam bab ini, menjelaskan secara sistematis mengenai:

1. Jenis – jenis fasilitas elektronik banking yang ada pada Bank BTN Kantor Cabang Surabaya.
2. Manajemen penyelenggaraan fasilitas elektronik banking pada Bank BTN Kantor Cabang Surabaya.
3. Sistem pengamanan dalam menggunakan fasilitas elektronik banking pada Bank BTN Kantor Cabang Surabaya.
4. Manfaat dalam menggunakan fasilitas elektronik banking bagi kegiatan operasional Bank BTN Kantor Cabang Surabaya dan nasabah di dalamnya.
5. Hambatan dan solusi dalam menggunakan fasilitas elektronik banking pada Bank BTN Kantor Cabang Surabaya.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang kesimpulan yang dapat diambil dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini mengenai penerapan elektronik banking pada Bank BTN Kantor Cabang Surabaya. Serta saran-saran yang memberikan motivasi yang baik bagi Bank BTN Kantor Cabang Surabaya, STIE Perbanas Surabaya dan mahasiswa STIE Perbanas Surabaya termasuk penulis.