BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Sebelum membahas tentang hasil pengamatan yang diperoleh, hendaknya terlebih dahulu mengenal tentang Elektronik Banking pada Bank BTN. Elektronik Banking pada Bank BTN adalah suatu aktifitas layanan perbankan yang menggabungkan antara sistem informasi dan teknologi, e-banking meliputi phone banking, mobile banking, dan internet banking. E-banking didefinisikan sebagai penghantaran otomatis 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.

4.1. Jenis – jenis Elektronik Banking (E-Banking) pada Bank BTN Kantor Cabang Surabaya

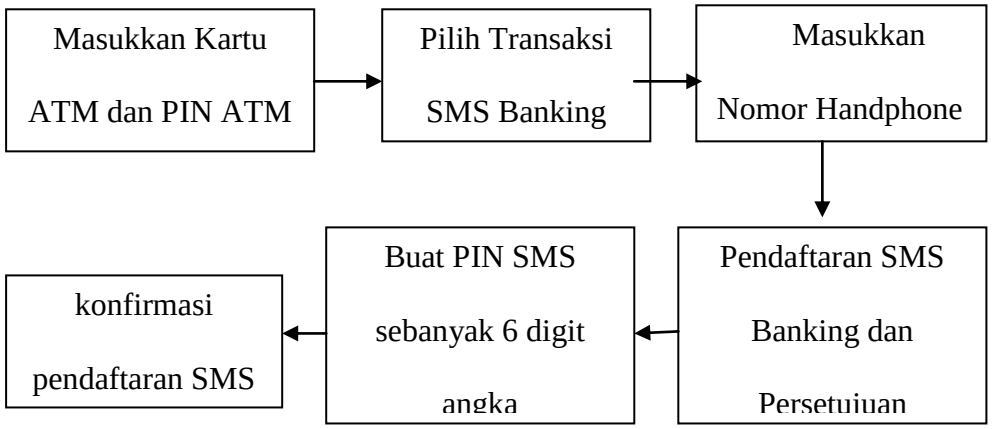
Berikut ini merupakan jenis – jenis elektronik banking pada Bank BTN Kantor Cabang Surabaya yang digunakan untuk menunjang kegiatan operasional hingga pelayanan kepada nasabah. Antara lain :

4.1.1. iMobile BTN atau SMS Banking

iMobile BTN / SMS Banking merupakan fasilitas layanan perbankan yang dapat diakses melalui perangkat telepon seluler. Menu ATM hadir

pada perangkat telepon seluler untuk solusi kemudahan bertransaksi bagi nasabah.

iMobile BTN / SMS Banking dapat digunakan melalui menu aplikasi yang dapat diinstall pada perangkat telepon seluler. Aplikasi dapat diunduh langsung melalui perangkat telepon seluler dengan alamat : http://www.btn.co.id/sms/smsbtn.wml



Cara Aktivasi iMobile BTN / SMS Banking :

a. Masukkan Kartu ATM dan PIN ATM
b. Pilih Transaksi SMS Banking
c. Tekan Pendaftaran SMS Banking dan Persetujuan Pendaftaran
d. Masukkan Nomor Handphone (SIM Card: Telkomsel, Indosat, XL, Esia, Flexi, dan Fren)
e. Buat PIN SMS sebanyak 6 digit angka
f. Masukkan 6 digit PIN yang telah dibuat sekali lagi

g. Pendaftaran selesai setelah mendapat konfirmasi pendaftaran SMS Batara, dari resi ATM dan kiriman SMS notifikasi.

h. Daftarkan Nomor Rekening Tujuan Transfer/Pembayaran Tagihan/Pembelian Voucher Pendaftaran SMS Batara dengan cara:

1. Masukkan Kartu ATM dan PIN ATM
2. Pilih Transaksi SMS Banking
3. Tekan ”Pendaftaran Rekening Tujuan” atau “Pendaftaran Pembayaran/Pembelian”.
4. Masukkan nomor rekening tujuan (khusus rekening di Bank BTN) atau nomor tujuan pembayaran tagihan atau pembelian voucher.
5. Transaksi selesai setelah anda mendapatkan konfirmasi nomor rekening tujuan, dari bukti resi ATM.
6. Setelah mendapatkan konfirmasi, Layanan SMS Batara dapat digunakan
7. Untuk pengguna Blackberry bisa juga melakukan *download* aplikasi melalui ***Blackberry App World*** dengan nama “iMobile BTN”.
8. Pengguna Android dapat melakukan *download* aplikasi melalui ***Google Play Store*** dengan nama “iMobile BTN”.
9. Pengguna iPhone dapat melakukan *download* aplikasi ***App Store*** dengan nama “iMobile BTN”.

Manfaat bagi Nasabah :

a. Memantau Saldo Rekening : Tabungan, Giro Perorangan.
b. Transfer antar rekening Bank BTN dan rekening bank lain
c. Informasi suku bunga dan kurs
d. Pembayaran Tagihan PLN, Telkom, Telkomsel, KPR BTN.
e. Pembelian voucher isi ulang Pulsa GSM Pra Bayar (*prepaid*)
f. Perubahan PIN SMS
g. Mengetahui daftar rekening milik sendiri & daftar rekening tujuan transfer
h. Pembuatan Alias dari nomor rekening
i. Menampilkan lima Transaksi Terakhir

Format plain teks kirim SMS dan jenis transaksinya

a. Memilih rekening sumber (sebagai sumber dana pendebetan dalam bertransaksi)

   Format SMS :

   SUMBER (spasi) No Rekening

   Contoh : SUMBER 00014015000xxx

b. Membuat nama alias (kode) rekening

   Nama alias dapat berupa kombinasi alfa numeric

   Format SMS :

   ALS (spasi) No Rekening atau No Ponsel (spasi) Nama Alias

Contoh : ALS 00014015000xxx TAB1 (menggunakan no.rekening)

ALS 0822349xxx TAB1 (menggunakan no.ponsel)

c. Memantau saldo rekening (dapat menggunakan nama alias)

Format SMS :

SO (spasi) No.Rekening / Nama Alias

Contoh : SO 0001401500000xxx (menggunakan no.rekening)

SO TAB1 (menggunakan nama alias)

d. Memantau lima transaksi terakhir (khusus rekening koran)

Format SMS :

TRANSAKSI (spasi) no.rekening atau nama alias

Contoh : TRANSAKSI 0001401500000xxx (menggunakan no.rekening)

TRANSAKSI TAB1 (menggunakan nama alias)

e. Informasi kurs mata uang

Format SMS :

KRS atau KURS

f. Informasi bunga

GIRO	BNG (spasi) GIRO atau BUNGA (spasi) GIRO
TABUNGAN	BNG (spasi) TAB atau BUNGA TAB
DEPOSITO	BNG (spasi) DEP atau BUNGA DEP

g. Pembayaran tagihan

Pembayaran tagihan hanya untuk no,HP paska bayar atas nama sendiri, bila ingin melakukan pembayaran lainnya seperti KPR, PLN, Telkom, Operator GSM atas nama sendiri atau nama orang lain.

Format SMS :

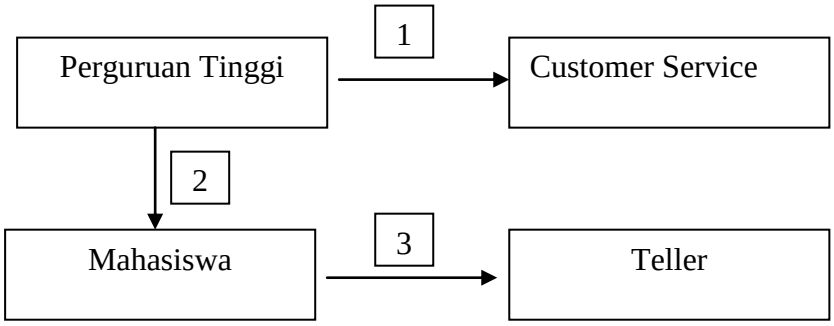
BTG (spasi) No.Ponsel atau Nama Alias

BAYAR (spasi) No.Ponsel atau Nama Alias.

Seluruh format SMS kirim ke 3555

4.1.2. SPP Online Perguruan Tinggi

SPP Online merupakan layanan Bank BTN bagi Perguruan Tinggi/Sekolah dalam menyediakan delivery channel menerima Setoran Biaya-biaya Pendidikan secara online.



Cara Aktivasi SPP Online Perguruan Tinggi :

a. Perguruan Tinggi melakukan pendaftaran pembayaran SPP Online pada Customer Service dengan membuka rekening giro atas nama perguruan tinggi tersebut.

b. Perguruan Tinggi melakukan konfirmasi kepada mahasiswa bahwa pembayaran biaya pendidikan dapat dilakukan dengan cara penyetoran tunai kepada teller.

c. Mahasiswa melakukan pembayaran tunai kepada teller.

d. Jurnal transaksi yang tercatat ialah :

D	Kas Teller	xxx	
	K	Giro atas nama Perguruan Tinggi	xxx
	K	Biaya Administrasi	xxx

MANFAAT :

a. Perguruan Tinggi tidak perlu menyediakan banyak resources (tempat, karyawan, dsb.) untuk melayani pembayaran Biaya Pendidikan.
b. Data hasil pembayaran Biaya Pendidikan dapat mudah diintegrasikan dengan sistem administrasi Perguruan Tinggi.
c. Data dapat diketahui setiap saat dan dapat diakses melalui berbagai media : website, FTP server.

d. Pelaporan dapat disajikan untuk setiap Fakultas atau Program Studi
e. Pelaporan dapat disajikan sesuai dengan kewenangan akses level.
f. Dana hasil pembayaran Biaya Pendidikan dikelola oleh Bank BUMN yang sehat dan tepercaya.

Manfaat SPP Online bagi Mahasiswa :

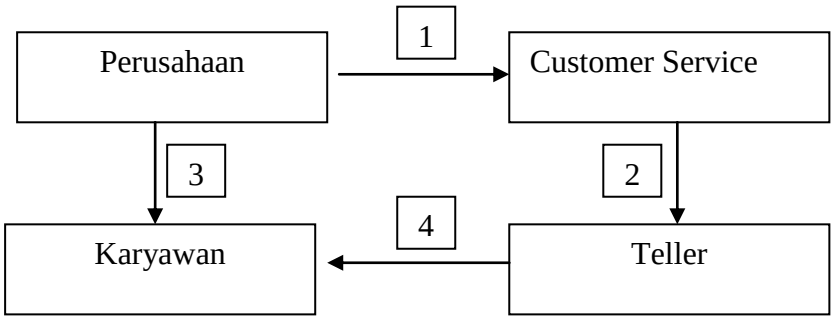
Melalui delivery channel yang dimiliki oleh Bank BTN, mahasiswa dapat melakukan pembayaran secara online, cepat, tepat, mudah, aman, dan nyaman.

Persyaratan

a. Perjanjian Kerja sama antara Perguruan Tinggi dan Bank BTN.
b. Biaya administrasi khusus UT di loket BTN maupun Kantor Pos Rp. 3.000

4.1.3. BTN Payroll

Merupakan layanan Bank BTN bagi Pengguna Jasa (Perusahaan, Perorangan, Lembaga) dalam mengelola pembayaran gaji, THR dan Bonus serta kebutuhan finansial lainnya yang bersifat rutin bagi karyawan pengguna jasa.



Cara Aktifasi BTN Payroll :

a. Perusahaan konfirmasi kepada customer service bahwa pembayaran gaji akan dilakukan via transfer terhadap karyawan perusahaan melalui tabungan yang telah dibuka oleh karyawan.
b. Customer service melakukan konfirmasi kepada teller bahwa perusahan yang bersangkutan menggunakan BTN Payroll untuk pembayaran gaji karyawan dengan mendebet dana giro perusahaan.
c. Perusahaan melakukan konfirmasi kepada karyawannya bahwa pembayaran gaji akan dilakukan menggunakan BTN Payroll.
d. Teller melakukan pendebetan dana giro atas nama perusahaan untuk pembayaran gaji karyawan perusahaan bersangkutan.
e. Jurnal transaksi BTN Payroll ialah :

D	Giro a.n perusahaan	xxx	
	K	Tabungan a.n Karyawan	xxx
	K	Biaya Administrasi	xxx

MANFAAT:

Aman, karena perusahaan terhindar dari penyediaan uang tunai dalam jumlah besar, kerahasiaan data terjamin;

Mudah, karena perusahaan cukup menyediakan data pembayaran bagi karyawan secara rutin dan selanjutnya secara sistem Bank BTN melakukan transfer ke rekening masing-masing karyawan;

Akurat, karena perusahaan tidak perlu membulatkan nominal gaji karyawan ke pecahan terdekat dan kesalahan data dapat dikurangi karena selalu di update setiap periode pembayaran.

Fasilitas :

a. Mendapatkan Kartu ATM BTN yang dapat digunakan bertransaksi diseluruh jaringan ATM Bank BTN dan ATM Link
b. Fasilitas Kredit Ringan tanpa agunan bagi karyawan peserta Batara Payroll
c. Rate dan layanan Khusus untuk perusahaan Anda.

Service Charge

Rp. 1.500 per rekening atatu tergantung kesepakatan

Persyaratan :

a. Pengguna Jasa memiliki giro aktif di Bank BTN
b. Karyawan penerima gaji memiliki rekening Tabungan atau Giro di Bank BTN
c. Memiliki karyawan penerima gaji yang mengikuti layanan payroll minimal 20 orang
d. Perusahaan memiliki komputer berbasis Windows dan
e. Mengajukan permohonan tertulis untuk menggunakan fasilitas Batara Payroll di KC Bank BTN.

4.1.4. Payment Point

Merupakan fasilitas layanan bagi nasabah untuk memudahkan dalam membayar tagihan rutin.

Pembayaran tagihan yang dapat dilakukan saat ini adalah :

a. Telkom :
    - Telepon fixed line (PSTN)
    - Flexy Classy (pasca bayar)
    - Speedy
b. PLN Online (PRAQTIS)
    - Postpaid (ATM & Loket)
    - Prepaid (ATM)
c. GSM Pascabayar
    - Kartu Halo
    - Matrix
d. Pajak
    - Menerima pembayaran pajak secara online dengan Ditjen Pajak melalui loket Bank BTN untuk PPh dan PPN.
e. PDAM (tempat lokal tergantung daerah masing masing)

Pembayaran tagihan dapat dilakukan dengan cara :

a. Setoran tunai di loket Kantor Cabang Bank BTN
b. Non Tunai melalui :

- Pemindahbukuan (Overbooking)
- Warkat Bank BTN
- Warkat Bank lain
- ATM Bank BTN
- iMobile BTN

c. Gunakan fasilitas Automatic Debit agar anda tidak lagi direpotkan datang ke loket Kantor Cabang atau ke mesin ATM guna membayar tagihan bulanan anda.

d. Pemotongan secara otomatis setiap bulan dari rekening Tabungan atau Giro di Bank BTN (Automatic Debit)

e. Jurnal transaksi Payment Point ialah :

D	Kas Teller	xxx	
	K Giro a.n Perusahaan		xxx
	K Biaya Administrasi		xxx

4.2. Manajemen Penyelenggaraan Fasilitas Elektronik Banking pada Bank BTN Kantor Cabang Surabaya

Manajemen Risiko dalam operasional bank meliputi identifikasi risiko, pengukuran dan penilaian, dan tujuannya adalah untuk meminimalkan efek negatif risiko terhadap hasil keuangan dan modal bank. Bank wajib membentuk unit organisasi khusus untuk tujuan manajemen risiko. Risiko bank yang terbesar dalam operasinya adalah

resiko pasar (resiko suku bunga, resiko valuta asing, resiko dari perubahan harga pasar sekuritas, derivatif keuangan dan komoditas), resiko kredit, resiko likuiditas, resiko eksposur, resiko investasi , resiko operasional, resiko hukum, resiko strategis. Resiko ini sangat inter-independen. Peristiwa yang mempengaruhi satu area resiko dapat memiliki konsekuensi untuk berbagai kategori resiko lainnya.

Pokok – pokok manajemen penyelenggaraan E-Banking antara lain sebagai berikut :

a) Penyelenggarakan kegiatan internet banking wajib menerapkan manajemen risiko pada aktivitas internet banking secara efektif.
b) Penerapan manajemen risiko wajib dituangkan dalam suatu kebijakan, prosedur dan pedoman tertulis dengan mengacu pada Pedoman Penerapan Manajemen Risiko pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet (Internet Banking), yang ditetapkan dalam Surat Edaran Bank Indonesia (Peraturan Bank Indonesia No. 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 6/18/DPNP).
c) Pokok-pokok penerapan manajemen dalam kegiatan internet banking adalah adanya pengawasan aktif komisaris dan direksi bank, yang meliputi:

- Komisaris dan direksi harus melakukan pengawasan yang efektif terhadap risiko yang terkait dengan aktivitas internet banking, termasuk

penetapan akuntabilitas, kebijakan dan proses pengendalian untuk mengelola risiko tersebut.

- Direksi harus menyetujui dan melakukan kaji ulang terhadap aspek utama dari prosedur pengendalian pengamanan bank.

4.3. Pengamanan Dalam Menggunakan Elektronik Banking pada Bank BTN Kantor Cabang Surabaya

Bentuk pengamanan dalam penggunaan E-Banking pada Bank BTN dengan menggunakan protokol HTTPS (Secure HTTP). protokol transmisi data secara aman. Protokol HTTPS (Secure HTTP) adalah protokol transmisi data secara aman. Data yang ditransfer melalui protokol ini akan diacak sehingga sulit bagi pembajak untuk melihat isi data, meskipun seseorang berhasil "mencuri" data tersebut selama dalam perjalanan user web server, orang tersebut tidak akan bisa membacanya karena sudah diubah oleh teknik enkripsi SSL (Secure Socket layer) atau protokol TLS (Transport Layer Security).

4.4. Manfaat Elektronik Banking

4.4.1. Manfaat E-Banking bagi Bank BTN

1. Business expansion

   Sebagai bentuk perkembangan bisnis perbankan yang mempermudahkan bank dalam melakukan kegiatan operasionalnya.

2. Customer loyality

Memberikan pelayanan maksimal untuk nasabah.

3. Revenue and cost improvement

Biaya untuk memberikan layanan perbankan melalui elektronik banking dapat lebih murah daripada membuka kantor cabang atau membuat mesin ATM. Jenis pendapatan non bunga pun tumbuh lebih cepat ketimbang pendapatan bunga, yakni pendapatan dari transaksi yang ditawarkan elektronik banking *(fee based income)*.

4. Promotion

Sebagai sarana memasarkan produk bank kepada nasabah. Promosi produk menggunakan elektronik banking lebih cepat dan hemat biaya

.

4.4.2. Manfaat bagi nasabah

1. Hemat waktu, melakukan aktivitas perbankan cukup menggunakan personal computer atau laptop yang dilengkapi dengan koneksi internet.
2. Kapan saja, tak terbatas waktu untuk bertransaksi.
3. Dimana saja, transaksi dapat dilakukan dari belahan dunia manapun selama ada akses internet.
4. Mudah, menu transaksi jelas dengan navigasi yang sederhana.
5. Satu akses untuk semua produk, dengan login hanya menggunakan User ID, Anda dapat sekaligus mengakses seluruh produk.
6. Registrasi sekaligus pembayaran menjadi lebih mudah.

4.5. Hambatan Dalam Menggunakan Fasilitas Elektronik Banking Serta Solusi yang Digunakan

4.5.1. Hambatan

Berikut ini merupakan hambatan yang dirasakan oleh Bank BTN dalam menggunakan elektronik banking.

- Transaksi Internet Banking (e-banking) bukan hanya mempermudah tetapi dapat menimbulkan suatu resiko seperti strategi, operasional, dan reputasi serta adanya berbagai ancaman.

- Adanya *trouble* sistem informasi yang diderita oleh bank diakibatkan juga oleh petugas internal atau manajemen bank.

- Internet Banking menjadi salah satu target dari para cybercrime.

- Sering didapati nasabah yang lupa dengan PIN iMobile BTN.

4.5.2. Solusi

Untuk mengantisipasi berbagai permasalahan dalam penggunaan elektronik banking, maka Bank BTN mengimplementasikan suatu kebijakan yang mencakup :

- Bank mengidentifikasi sumber – sumber dan asset – asset yang akan dilindungi serta menerapkanm manajemen resiko sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia.

- Bank selalu menganalisa segala ancaman dan konsekuensinya serta menegakkan sebuah kebijakan mengenai aturan kerja bagi karyawannya.
- Menjaga kerahasiaan akan akun – akun nasabah dan memantau dengan sistem keamanan HTTPS *(Secure HTTP)* dengan data yang terkunci dengan teknik enkripsi SSL (Secure Socket layer) atau protokol TLS (Transport Layer Security).
- Untuk keamanan iMobile Banking nasabah, maka Bank BTN hanya menyediakan satu opsi solusi, yaitu dengan cara menghapus keanggotaan iMobile BTN melalui ATM dan selanjutnya didaftarkan kembali sesuai cara yang telah tertera.