

**PELAKSANAAN *INTERNET BANKING* SEBAGAI UPAYA
PENINGKATAN JUMLAH PENGGUNA PADA BANK
RAKYAT INDONESIA CABANGHR MUHAMMAD
SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Keuangan dan Perbankan



Oleh :

SYAHNINDITA ARDELIA

NIM: 2014110927

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

**PELAKSANAAN INTERNET BANKING SEBAGAI UPAYA
PENINGKATAN JUMLAH PENGGUNA PADA BANK
RAKYAT INDONESIA CABANG HR MUHAMMAD
SURABAYA**


Diajukan oleh :

SYAHNINDITA ARDELIA

NIM : 2014110927

Tugas Akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 16 Juli 2017


(Drs. Sudharno Eko Suprivono, M.M)

TUGAS AKHIR

**PELAKSANAAN *INTERNET BANKING* SEBAGAI UPAYA
PENINGKATAN JUMLAH PENGGUNA PADA BANK
RAKYAT INDONESIA CABANG HR MUHAMMAD
SURABAYA**

Disusun oleh

**SYAHNINDITA ARDELIA
NIM : 2014110927**

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir
pada tanggal. 19 Agustus 2017

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II



Dr. Drs. M. Nadjib Usman. M.M



Dra. Ec. Aniek Maschudah I., M.Si

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Syahnindita Ardelia
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 20 Mei 1996
N.I.M : 2014110927
Program Studi : Keuangan dan Perbankan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Pelaksanaan *Internet Banking* Sebagai Upaya Peningkatan Jumlah Pengguna Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang HR Muhammad Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Pjs. Ketua Program Studi Diploma 3

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 18 - 9 - 17

Tanggal : 19 September 2017



(Putri Wulanditva, SE., M.Ak., CPSAK) (Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M)

MOTTO

**MASA DEPAN ADALAH MILIK MEREKA
YANG PERCAYA PADA KEINDAHAN MIMPI-
MIMPI MEREKA** –Eleanor Roosevelt

AWALI SETIAP HARI-HARIMU DENGAN BISMILLAH



PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini akan saya persembahkan kepada:

1. Terimakasih kepada Allah Swt
2. Terimakasih kepada kedua orang tua yang selalu menyemangati dan memberikan doa yang terbaik.
3. Terimakasih kepada seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam pengerjaan tugas akhir ini.
4. Terimakasih kepada teman sekelas khususnya Agnes Arista M, Amira Rana A, Yalles Aprilianingsih, Aulia Regina, Fifi Duwi N, yang telah melengkapi hari hari dikampus hingga dapat menempuh tugas akhir secara bersamaan.
5. Terimakasih kepada keluarga baruku DKK (Amira, Yalles, Agnes, Ojik, Deni, Putra, Akbar) yang sudah memberikan keceriaan, canda tawa, dan pengalaman – pengalaman lainnya.
6. Terimakasih kepada teman-teman D3 Keuangan dan Perbankan kelas W1 yang selalu menemani saya dari semester satu hingga semester akhir dan menempuh tugas akhir bersama.
7. Terimakasih kepada sahabat dari SMA (Ratna, Astrid, Tari, Nadya) yang selalu memberikan dukungannya dan menyemangati agar tugas akhir ini cepat terselesaikan.
8. Terimakasih kepada teman SMA laspaga yang tergabung dalam grup ST12 yang selalu memberikan keceriaan, candatawa, dan semangat.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT atas segala rahmat serta kuasa-Nya yang senantiasa memberikan kemudahan sehingga penyusunan Tugas Akhir dapat terselesaikan dengan baik.

Berkat bantuan, bimbingan, kerja sama dan doa dari berbagai pihak sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Lutfi, SE.,M.Fin selaku ketua STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu.
2. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M selaku Ketua Program Studi Diploma yang telah memberikan kesempatan untuk belajar program diploma keuangan dan perbankan.
3. Bapak Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam penulisan tugas akhir ini.
4. Ibu Gesti selaku HRD yang telah mengizinkan melakukan penelitian di Bank BRI Cabang HR. Muhammad Surabaya.

Terimakasih atas saran dan kritik yang bersifat membantu, sehingga tugas akhir ini menjadi lebih bermanfaat bagi semua yang membutuhkan.

Surabaya, Agustus 2017

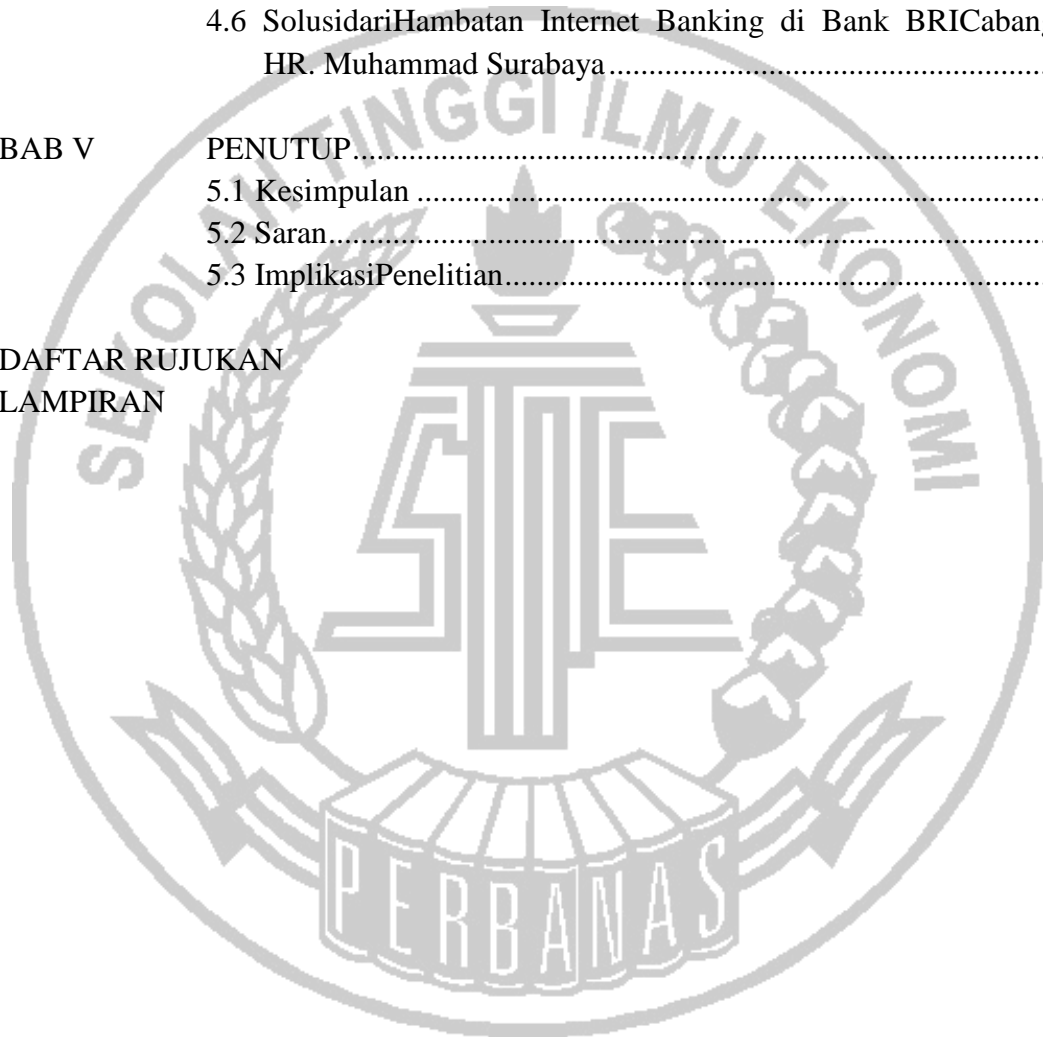
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK/RINGKASAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Penjelasan Judul.....	4
1.3 Perumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Metode Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Pengertian Bank	10
2.2 Fungsi Bank	10
2.3 Tujuan Bank	11
2.4 Kegiatan Usaha Bank.....	12
2.5 Jenis Bank	15
2.6 Pengertian Internet Banking.....	17
BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN	19
3.1 Sejarah Berdiri	19
3.2 Visi Dan Misi	20
3.3 Struktur Organisasi	21
3.4 Job Description	23
3.5 Profil Usaha.....	27
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	33
4.1 Ketentuan Internet Banking di Bank BRICabang HR. Muhammad Surabaya	33

4.2	Prosedur Penggunaan Internet Banking di Bank BRICabang HR. Muhammad Surabaya.....	43
4.3	Manfaat Internet Banking di Bank BRICabang HR. Muhammad Surabaya	59
4.4	Upaya Peningkatan Jumlah Pengguna Internet Banking di Bank BRICabang HR. Muhammad Surabaya	61
4.5	Hambatan Pada Penggunaan Internet Banking di Bank BRICabang HR. Muhammad Surabaya	63
4.6	Solusi dari Hambatan Internet Banking di Bank BRICabang HR. Muhammad Surabaya	64
BAB V	PENUTUP.....	67
	5.1 Kesimpulan	67
	5.2 Saran.....	69
	5.3 Implikasi Penelitian.....	70

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 : Struktur organisasi	22
Gambar 4.1 : Prosedur pembukaan rekening tabungan dan internet banking	34
Gambar 4.2 : Prosedur pendaftaran internet banking	37
Gambar 4.3 : Prosedur pendaftaran melalui mesin ATM	39
Gambar 4.4 : Registrasi mtoken	41
Gambar 4.5 : Aktivasi mtoken	43
Gambar 4.6 : Penggunaan internet banking untuk informasi saldo tabungan	44
Gambar 4.7 : Penggunaan internet banking untuk rincian aktivitas rekening	45
Gambar 4.8 : Penggunaan internet banking untuk transfer sesama BRI	46
Gambar 4.9 : Penggunaan internet banking untuk transfer antar bank	48
Gambar 4.10 : Penggunaan internet banking untuk transfer terjadwal	50
Gambar 4.11 : Penggunaan internet banking untuk merubah jadwal transfer	52
Gambar 4.12 : Penggunaan internet banking untuk melakukan pembayaran	54
Gambar 4.13 : Penggunaan internet banking dalam pembelian voucher	57
Gambar 4.14 : Penggunaan internet banking dalam pengisian deposit brizzy	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat selesai penelitian



**IMPLEMENTATION OF INTERNET BANKING EFFORT TO
INCREASING THE CUSTOMER AT BANK RAKYAT
INDONESIA HR. MUHAMMAD SURABAYA
BRANCH**

SYAHNINDITA ARDELIA
2014110927
Ninditaardelia20@gmail.com

ABSTRACT

Internet banking helps customers to conduct banking activities with very easy, can be done anywhere and anytime. The aim of research to determine the conditions, the use of the procedure, the benefits, improving the user, the obstacles that arise, and the solutions of the barriers that often occur. The research method with qualitative methods. Internet registration requirements are active customers of banks, passbooks, ATM cards, identity cards, and a telephone number. The registration procedure is, customers come to customer service to request assistance with registration, submit the required documents, telephone numbers, create a PIN and activate mTOKEN through the website. Procedures for the use of account information can be done with the click menu of accounts, to transfer click Transfer menu and then select the fellow or inter-bank transfer, customers can make payments and purchases. The benefit is the safe, easy, unrestricted access, can save time and costs. The implication is of BRI bank should expand cooperation with mobile telephone operators, providing a special book user, providing information when it is happening-system disorders, routine promotion.

Key words : internet banking, Bank Rakyat Indonesia

**PELAKSANAAN *INTERNET BANKING* SEBAGAI UPAYA
PENINGKATAN JUMLAH PENGGUNA PADA BANK
RAKYAT INDONESIA CABANGHR MUHAMMAD
SURABAYA**

SYAHNINDITA ARDELIA

2014110927

Ninditaardelia20@gmail.com

ABSTRAK

Internet banking membantu nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan dengan sangat mudah, dapat dilakukan dimanapun dan kapan pun. Tujuan penelitian untuk mengetahui ketentuan, prosedur penggunaan, manfaat, upaya peningkatan pengguna, hambatan yang timbul, dan solusi dari hambatan yang sering terjadi. Metode penelitian dengan metode kualitatif. Ketentuan pendaftaran internet adalah nasabah aktif bank, buku tabungan, kartu ATM, kartu identitas, dan satu nomor telephone. Prosedur pendaftaran yaitu, nasabah mendatangi customer service untuk meminta bantuan pendaftaran, menyerahkan dokumen yang dibutuhkan, nomor telephone, membuat PIN dan mengaktifkan mTOKEN melalui website. Prosedur penggunaan untuk informasi rekening dapat dilakukan dengan klik menu rekening, untuk transfer klik menu transfer kemudian pilih transfer sesama atau antarbank, nasabah dapat melakukan pembayaran, dan pembelian. Manfaatnya adalah aman, mudah, akses yang tidak terbatas, dapat menghemat waktu dan biaya. Implikasi yaitu hendaknya bank BRI memperluas kerjasama dengan operator telephone selular, menyediakan buku khusus panduan penggunaan, memberikan informasi apabila sedang terjadi gangguan sistem, rutin melakukan promosi.

Kata kunci : *internet banking*, Bank Rakyat Indonesia