# SISTEM ONLINE TRANSAKSI PERBANKAN MELALUI INTERNET BANKING UNTUK EFEKTIVITAS LAYANAN NASABAH PADA KANTOR CABANG UTAMA PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk BANDUNG

**LAPORAN KERJA PRAKTEK**

**Pada Kantor Cabang Utama PT.Bank Central Asia Tbk Bandung**

Diajukan untuk memenuhi salah satu mata kuliah Kerja Praktek

Program Studi Strata satu (S1) Jurusan Manajemen Informatika


**Di Susun Oleh :**

**LIS MULJANA**

**1.05.01.321**



**JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA**

**FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA**


**2004**

## HALAMAN PERSETUJUAN

# SISTEM ONLINE TRANSAKSI PERBANKAN MELALUI INTERNET BANKING UNTUK EFEKTIVITAS LAYANAN NASABAH PADA KANTOR CABANG UTAMA PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk BANDUNG

**LAPORAN KERJA PRAKTEK**

**Pada Kantor Cabang Utama Bank Central Asia Tbk Bandung**


**Di susun Oleh :**

**LIS MULJANA**

**1.05.01.321**


Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Kerja Praktek

Pada tanggal
7 Desember 2004

Disetujui,

Pembimbing Jurusan,
a.n

( Deasy Permatasary, S.Si )
NIP.41277026005

BANK CENTRAL ASIA
SISTIM INFORMASI
BANDUNG PUSAT

Pembimbing Lapangan,

( Iwan Setiady )
NIP.19885565

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Informatika

( Citra Noviyasari, S.Si, MT )
NIP. 41277026009


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM

# KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktek ini dengan untuk memenuhi salah satu mata kuliah Kerja Praktek Program Studi Strata Satu (S1) pada Jurusan Manajemen Informatika Universitas Komputer Indonesia.

Dalam mempersiapkan dan menyelesaikan Laporan Kerja Praktek ini, penulis telah memperoleh bimbingan, pengarahan dan dorongan dari berbagai pihak yang membantu dalam penyusunan laporan ini. Sehingga izinkanlah penulis memberikan ucapan rasa terimakasih kepada :

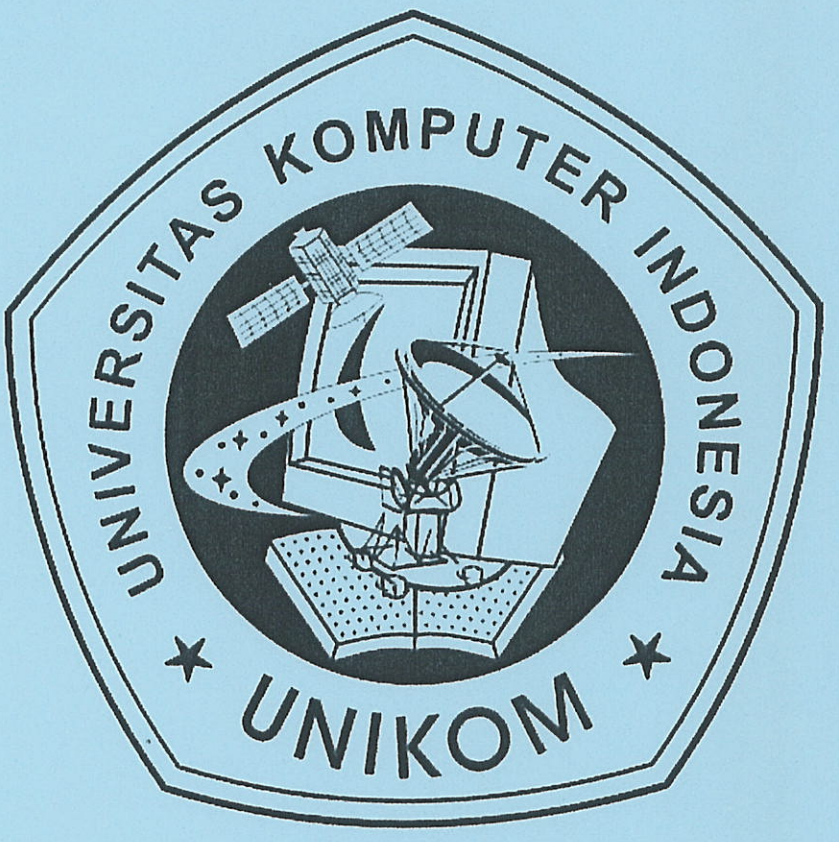
1. Bapak Ir. Edy Soeryanto Soegoto, Msc selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM).
2. Bapak Prof.Dr. Prayoto, Msc selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Komputer Indonesia.
3. Ibu Citra Noviyasari, S.Si. MT selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatika.
4. Ibu Deasy Permatasari, S.Si selaku dosen pembimbing di Universitas Komputer Indonesia.
5. Bapak Hartono Sudarso dan Ibu Pantjawati Mashary selaku Pimpinan & Wakil pimpinan KCU PT.BCA Tbk.
6. Bapak Iwan Setiady selaku pembimbing kerja praktek di Kantor Cabang Utama Bank BCA Bandung.
7. Rekan-rekan di unit kerja Customer service dan rekan-rekan kerja di unit BCA Prioritas.

8. Ibu Nanny Yuliawati rekan di unit kerja IDS atas segala support dan bantuannya.
9. Sahabat-sahabat, Saudara-saudara serta seluruh Keluargaku yang terkasih.
10. Rekan-rekan Mahasiswa satu angkatan atas segala support dan kerjasamanya.

Penulis menyadari bahwa Laporan ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan-kekurangannya, maka dengan ini Penulis mengharapkan kritik dan saran untuk kesempurnaan Laporan ini, dan Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Bandung, Oktober 2004

Penulis


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM

# DAFTAR ISI


**KATA PENGANTAR** ..... i

**DAFTAR ISI** ..... ii

**DAFTAR GAMBAR** ..... v

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang ..... 1

1.2 Maksud Dan Tujuan Kerja Praktek ..... 2

1.3 Metodologi Kerja Praktek ..... 3

1.4 Lokasi Dan Waktu Kerja Praktek ..... 4

1.5 Sistematika Penulisan ..... 4

**BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Konsep Dasar Sistem ..... 6

2.2 Konsep Dasar Informasi ..... 7

2.3 Sekilas Tentang Perkembangan Teknologi Informasi (Internet) ..... 8

2.4 Pengertian Sistem Online ..... 10

2.5 Pengertian Layanan Internet Banking ..... 11

**BAB III DATA HASIL KERJA PRAKTEK**

3.1 Sekilas Tentang Bank Central Asia ..... 13

3.2 Deskripsi Tugas Customer Service Officer ..... 17


UNIKOM

3.3 Struktur Organisasi Customer Service Officer
Kantor Cabang Utama BCA Bandung ..... 21
3.4 Data Hasil Kerja Praktek ..... 22
3.4.1 Proses Penggunaan Layanan Internet Banking ..... 22
3.4.2 Flow Chart Struktur Menu Transaksi Internet Banking .. 28
3.4.3 Fasilitas-Fasilitas Internet Banking ..... 31
3.4.4 Efektivitas Internet Banking ..... 42
3.4.5 Hal-Hal Penting Layanan Klik BCA Dan KeyBCA ..... 43
3.4.6 Aktivitas Kerja Praktek ..... 47

**BAB IV PENUTUP**

4.1 Kesimpulan ..... 48
4.2 Saran ..... 48

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

# DAFTAR GAMBAR


Gambar 2.1 Transformasi Pengolahan Data Menjadi Informasi ..... 7

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Customer Service KCU BCA ..... 20

Gambar 3.2 Flow Chart Struktur Menu Transaksi Internet Banking .. 28

Gambar 3.3 Flow Chart Menu Informasi Saldo ..... 29

Gambar 3.4 Flow Chart Transfer Dana ..... 30

Gambar 3.5 Desain Tampilan Input Output Informasi Saldo ..... 31

Gambar 3.6 Desain Tampilan Input Output Mutasi Rekening ..... 32

Gambar 3.7 Desain Tampilan Input Output Transfer Dana ..... 34

Gambar 3.8 Desain Tampilan Input Output Pembelian Pulsa ..... 35

Gambar 3.9 Desain Tampilan Input Output Pembayaran Kartu Kredit 37

Gambar 3.10 Desain Tampilan Input Output Pembayaran Telepon ..... 38

Gambar 3.11 Desain Tampilan Input Output Pembayaran Handphone Satelindo ..... 40

Gambar 3.12 Desain Tampilan Input Output Ganti PIN KlikBCA ..... 41

Gambar 3.13 Desain Tampilan Input Output Histori Transaksi ..... 42


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM