BAB I

PENDAHULUAN

UNIT PELAKSANA PERPUSTAKAAN UNIKOM

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini Teknologi informasi di dunia Perbankan sudah sangat pesat sekali perkembangannya. Terobosan-terobosan baru layanan Perbankan semakin memanjakan para nasabahnya. dengan tujuan memberikan kepuasan dan kenyaman. Dengan Latar belakang perusahaan yang merupakan salah satu bank dengan kondisi keuangannya yang selalu stabil dari tahun ke tahun, sehingga sudah selayaknya memberikan pelayanan dan fasilitas yang sangat dibutuhkan di era globalisasi ini.

Pesatnya perkembangan PT Bank Central Asia Tbk ini tidak terlepas dari kepercayaan masyarakat sebagai nasabah yang juga turut membantu kemajuannya dan dengan dibantu oleh SDM yang professional. Oleh karenanya sudah sebagai rutinitas untuk mengembangkan pelayanan-pelayanan dalam bentuk fasilitas-fasilitas perbankan, seperti layanan Internet Banking yang dikeluarkan oleh Bank BCA ini dengan fasilitas-fasiltas yang cukup membantu mempermudah nasabah dalam berbagai transaksi atau keperluan lainnya. Tetapi untuk teknologi yang satu ini sangat disayangkan sekali, pengetahuan masyarakat mengenai Internet masih banyak yang kurang mengerti atau masih minim sekali. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya edukasi kepada masyarakat. Agar tidak tertindas oleh kemajuan zaman yang terus berkembang, penguasaan Teknologi informasi harus dimulai dari sekarang.

Maka dengan itu penulis tertarik untuk membahas tentang Internet Banking dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah, dan untuk itu penulis mengambil **"SISTEM ONLINE TRANSAKSI PERBANKAN MELALUI INTERNET BANKING UNTUK EFEKTIVITAS LAYANAN NASABAH PADA KANTOR CABANG UTAMA PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk BANDUNG"** sebagai tema penelitian dan sekaligus menjadi judul dalam penyusunan Laporan Kerja Praktek ini.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Praktek

Maksud dari pelaksanaan Kerja Praktek ini adalah sebagai salah satu Mata kuliah yang wajib diikuti dan salah satu syarat untuk melaksanakan Tugas akhir perkuliahan Program Strata Satu (S1) Universitas Komputer Indonesia. Sedangkan Tujuan dari Kerja Praktek ini adalah sebagai berikut :

1. Membandingkan Ilmu-ilmu yang didapat diperkuliahan dengan dunia kerja nyata dan menambah wawasan pengetahuan tentang Proses pelayanan fasilitas Internet Banking di Kantor Cabang Utama BCA Bandung .
2. Untuk Mengetahui gambaran secara langsung dari sistem yang sedang berjalan atau yang digunakan ditempat kerja praktek.
3. Mendorong Mahasiswa agar lebih tekun lagi dalam perkuliahan, dan menumbuhkan rasa tanggung jawab serta disiplin sehingga di dunia kerja nanti bisa lebih memahaminya.
4. Mempersiapkan mahasiswa untuk menjadi tenaga kerja yang siap pakai dalam pekerjaan sehari-hari.

1.3 Metodologi Kerja Praktek

Dalam penyusunan Laporan Kerja Praktek di Kantor Cabang Utama Bank Central Asia Bandung, Penulis menggunakan metode sebagai berikut :

1. Studi Pustaka

   Yaitu teknik pengumpulan data yang didapat dari buku-buku panduan atau referensi yang sesuai dengan masalah yang dibahas, dengan cara mempelajarai dan menelaah hal-hal yang berhubungan dengan tugas yang diberikan.

2. Studi Lapangan

   Yaitu teknik pengumpulan data melalui tinjauan langsung pada objek penelitian guna mendapatkan data dengan cara :

   a. *Observasi* atau Pengamatan

      Penulis mengumpulkan data secara langsung terhadap kegiatan-kegiatan yang sebenarnya dan mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil pengamatan terhadap objek yang dimaksud.

   b. Wawancara atau *Interview*

      Yaitu teknik yang penulis gunakan untuk mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil tanya jawab secara langsung dengan pembimbing Kerja Praktek di Kantor Cabang Utama Bank BCA Bandung dengan mengarahkan pada permasalahan-permasalahan operasional guna mendapatkan data yang sebenarnya.

1.4 Lokasi Dan Waktu Kerja Praktek

Lokasi atau tempat Kerja Praktek Penulis adalah di Kantor Cabang Utama PT. Bank Central Asia, Tbk yang beralamat di Jalan Asia Afrika No.122-124 Bandung Telp (022-4236303). Sedangkan waktu Kerja Praktek dilaksanakan selama 1 bulan terhitung mulai dari tanggal 06 September 2004 s/d 02 Oktober 2004.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Laporan Kerja Praktek ini penulis sesuaikan dengan ketentuan yang ada yaitu :

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang Latar Belakang, Maksud dan Tujuan, Metodologi Kerja Praktek, Lokasi dan waktu pelaksanaan Kerja Praktek serta Sistematika Penulisan.

BAB II Landasan Teori

Adalah bagian dalam laporan yang digunakan penulis untuk mencari data sebagai bahan perbandingan antara teori-teori yang di kemukakan oleh para ahli dan yang didapat selama Kerja Praktek. Dalam Bab II ini berisikan : Konsep dasar sistem, Konsep Dasar Informasi, Sekilas tentang perkembangan teknologi informasi (Internet), Pengertian sistem Online, Pengertian Layanan Internet Bangking.

BAB III Data Hasil Kerja Praktek

Merupakan bagian dalam Laporan Kerja Praktek yang mengungkapkan data-data hasil penelitian seperti : Sekilas Tentang Kantor PT. Bank Central Asia Tbk, Deskripsi Tugas Customer Service Officer, Struktur Organisasi Customer Service Officer Kantor Cabang Utama PT.Bank Central Asia Tbk, Proses Penggunaan Layanan Internet Banking, Data Hasil kerja Praktek yang didalamnya memuat : Flow Chart Struktur Menu Transaksi Internet Banking, Fasilitas-fasilitas Internet Bangking, Efektivitas Internet Bangking, Hal-Hal Penting Layanan Klik BCA Dan KeyBCA, dan Aktivitas Kerja Praktek.

BAB IV Penutup

Dalam Bab IV ini berisikan Kesimpulan dari data hasil Kerja Praktek, hingga akan didapatkan ringkasan pokok dari banyaknya data. Sedangkan Saran merupakan hal-hal yang bisa dipertimbangkan dari penulis agar kekurangan yang mungkin terdapat dalam pokok masalah yang diangkat bisa direalisasikan oleh kalangan Manajemen tempat penulis melakukan penelitian.


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM