BAB III

DATA HASIL KERJA PRAKTEK

3.1 Sekilas Tentang Bank Central Asia

Bank Central Asia didirikan pada tahun 1957 dengan nama Bank Central Asia NV. Bank Central Asia merupakan bank swasta terbesar di Indonesia yang melayani nasabah perorangan, badan usaha maupun institusi melalui jaringan kantor cabang berskala nasional yang menjangkau hampir seluruh kota besar di Indonesia, dan jaringan pelayanan terpadu yang menghadirkan layanan *direct banking* 24 jam melalui ATM, Internet, telepon sambungan tetap maupun telepon selular.

Didukung oleh kepemimpinan serta penerapan tata kelola perusahaan yang handal, BCA berperan aktif dalam pembangunan nasional dengan menyediakan aneka ragam produk maupun jasa perbankan bermutu tinggi melalui jaringan perbankan terbesar di indonesia.

BCA mengelompokkan kegiatan perbankannya ke dalam tiga kelompok besar yaitu Bisnis Perbankan Konsumer, Bisnis Kredit, serta Bisnis Tresuri dan Internasional. Ketiga bisnis tersebut didukung oleh unit-unit Pengendali Resiko serta Pendukung Korporasi.

Bisnis Perbankan Konsumer

Bisnis perbankan konsumer BCA merupakan *core competence* BCA dengan lebih dari enam juta nasabah hingga akhir tahun 2003. bisnis ini meliputi jasa perbankan konsumer, kartu kredit, fasilitas pembayaran sarana umum serta perbankan prioritas. Keberhasilan BCA dalam mengembangkan

bisnis perbankan consumer selama ini telah melahirkan apa yang dikenal sebagai "Komunitas BCA", yaitu basis nasabah BCA yang kian tumbuh dan berkembang dari penggunaan jaringan perbankan maupun ragam produk yang amat luas, menjadikan BCA sebagai penyedia jasa perbankan transaksi terkemuka diseluruh penjuru Nusantara maupun sentra keuangan dan perdagangan di berbagai wilayah Indonesia.

Bisnis Kredit

Bisnis kredit merupakan *core competence* lainnya yang sedang dikembangkan oleh BCA, dengan mengandalkan jangkauan jaringan kantor cabang yang luas, kemampuan distribusi lintas jaringan maupun kegiatan pemasaran dan penjualan yang unggul. Bisnis ini menyalurkan kredit korporasi kepada perusahaan dan institusi terkemuka di berbagai sektor industri; kredit komersil maupun ritel bagi sektor usaha kecil dan menengah (UKM); serta kredit kepemilikan rumah dan kendaraan bermotor bagi nasabah perorangan. Untuk mempersiapkan *core competence* dalam bidang kredit, beberapa tahun terakhir, BCA telah memusatkan perhatiannya pada pengembangan prasarana perkreditan yang memadai, sehingga mengarah kepada pembakuan sistem skoring kredit secara komprehensif untuk segmen kredit ritel, komersial maupun korporasi pada tahun 2003. Secara bertahap, sistem ini terus dikembangkan agar dapat memenuhi ketentuan Based Accord II dalam hal pengendalian risiko kredit perbankan, serta memperkokoh landasan perkreditan BCA secara efektif guna mengembangkan lingkup usaha.

Bisnis Tresuri dan Internasional

Bisnis tresuri dan internasional menawarkan solusi layanan keuangan melalui jaringan pelayanan BCA yang sangat luas dan beragam. Bisnis ini melayani nasabah korporasi, institusi maupun lembaga pemerintah dengan memberikan berbagai solusi perbankan dan keuangan termasuk layanan tresuri, pembiayaan perdagangan, valuta asing, pengelolaan kas serta wali amanat. Selain itu, bisnis ini juga melakukan pengendalian likuiditas serta pemantauan risiko pasar untuk seluruh kegiatan perbankan BCA, jasa penasehatan keuangan, sebagai dukungan atas kegiatan perbankan prioritas, serta memelihara hubungan baik dengan bank-bank koresponden internasional sehubungan dengan transaksi lintas negara. Sejak tahun 2003, lini bisnis ini memiliki peran yang semakin aktif dalam kegiatan investasi dan perdagangan di pasar uang, antara lain menempatkan BCA sebagai salah satu pelaku yang semakin di perhitungkan di perdagangan bursa obligasi korporasi maupun pemerintah.

Pengelolaan Risiko dan Dukungan Korporasi

Ketiga lini bisnis tersebut di atas di dukung oleh Unit Manajemen Risiko serta unit pendukung korporasi lainnya yang mendukung pelaksanaan segi tata kelola perusahaan serta penguasaan di bidang-bidang seperti perencanaan strategis, pengelolaan risiko, audit internal, sumber daya manusia, keuangan, teknologi, operasional, logistik, hukum, komunikasi dan umum. Semua unit ini memberikan dukungan serta layanan yang mutlak diperlukan bagi BCA guna mengelola personil, kantor cabang, ATM

maupun sistem pelayanan *direct banking* lainnya secara lancar dan terkoordinasi.

Strategi Bisnis

Pertumbuhan bisnis BCA akan terus berkembang dan tumbuh dari landasan serta prasarana perbankan yang telah menjadikannya sebagai penyedia jasa perbankan transaksi terkemuka di negeri ini. Oleh karenanya, strategi BCA bertumpu pada peningkatan *core competence* ini, diantaranya dengan senantiasa meningkatkan mutu layanan dan produk, terus mengembangkan jalur distribusi alternatif guna menambah akses dan kemudahan pelayanan, serta memanfaatkan jaringan layanan BCA yang luas guna menciptakan pertumbuhan usaha yang berkesinambungan melalui basis nasabah yang besar. Selain itu BCA juga mengembangkan basis kompetensi lainnya di bidang kredit guna meningkatkan pendapatan bunga bersih; antara lain dengan membangun budaya kredit maupun pengendalian risiko yang lebih mapan di lingkungan kerja BCA serta mengubah paradigma pemasaran yang di anut selama ini dari pendanaan ke penyaluran kredit. Secara bersamaan, BCA juga terus mengembangkan bisnis tresuri, serta meningkatkan kegiatannya di sektor pembiayaan perdagangan dan investasi pasar modal guna memperoleh peluang pendapatan dari pertumbuhan perekonomian Indonesia yang semakin pulih. Pada tahun 2003, BCA meraih kemajuan yang signifikan dalam berbagai pengembangan strategis tersebut, guna menempatkan BCA pada posisi yang semakin kokoh untuk terus berperan sehingga memperkuat peran serta BCA dalam pemulihan dan pertumbuhan ekonomi nasional di masa mendatang.

3.2 Deskripsi Tugas Customer Service Officer

Deskripsi tugas atau *Job description* adalah uraian atau rincian tugas seseorang pegawai yang berhubungan dengan identitas jabatan, tugas, metode kerja serta persyaratan yang di perlukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Dan deskripsi tugas Customer Service Officer adalah sebagai berikut :

1. Tugas dan Pengetahuan Customer Service Officer

   Customer Service Officer harus mengetahui tugas dan tanggung jawab yang diembannya sesuai dengan struktur organsiasi yang ada. Customer service officer juga harus mengetahui tata cara pemakaian User ID dan pengenalan terhadap aplikasi terkait dan Customer Information System yang digunakan.

2. Ketrampilan Dasar Customer Service Officer

   Ketrampilan dasar yang perlu dimiliki oleh Customer Service Officer adalah dapat melakukan pemeriksaan identitas, pemeriksaan kelengkapan formulir, pengoperasian menu aplikasi terkait, dan penanganan customer pada saat sistem tidak berfungsi.

3. Proses Awal Hari

   Pada awal hari Customer Service Officer harus melakukan *sign-on*, baik *sign-on* awal hari untuk back office maupun *sign-on* tengah hari untuk front office dan back office. *Sign-on* dilakukan untuk memulai transaksi pada aplikasi terkait.

4. Proses Akhir Hari

   Padsa akhir hari Customer Service Officer harus melakukan tutup Teller dan *sign-of. Sign-of* dilakukan untuk mengakhiri pemakaian dari aplikasi terkait.



5. Ketentuan Pembukaan Rekening Baru

   Dalam pembukaan rekening baru, seorang Customer Service Officer harus mengetahui ketentuan-ketentuan yang diharuskan dalam setiap pembukaan rekening.

6. Pembukaan Rekening Baru

   Customer Service officer harus memahami prosedur dalam pembukaan rekening baru dengan menggunakan aplikasi terkait dan mengetahui perbedaan kode transaksi untuk setiap jenis rekening.

7. Penutupan Rekening

   Customer Service Officer harus memahami ketentuan-ketentuan dan prosedur penutupan rekening dengan menggunakan aplikasi terkait serta mengetahui perbedaan kode transaksi untuk setiap jenis rekening.

8. Permohonan fasilitas

   Customer Service Officer harus memahami ketentuan-ketentuan dan prosedur permohonan fasilitas dengan menggunakan aplikasi terkait.

9. Penanganan Masalah

   Penanganan masalah ini bertujuan agar Customer Servcie Officer dapat menangani masalah yang dihadapi oleh nasabah, sehingga merasa puas atas masalah yang dapat terselesaikan.

10. Pencabutan Fasilitas

    Customer Service Officer harus memahami ketentuan-ketentuan dan prosedur pencabutan fasilitas dengan menggunakan aplikasi terkait.

11. Penempatan Deposito

    Customer Service Officer harus memahami ketentuan-ketentuan dan prosedur penempatan Deposito dengan menggunakan aplikasi terkait.

12. Transaksi Deposito

    Transaksi Deposito yang dilakukan oleh Customer Service Officer mencakup transaksi penempatan dan pembayaran bunga deposito.

13. Perubahan Data Customer

    Customer Service Officer dapat melakukan perubahan mengenai data customer atas permintaan nasabah atau pejabat yang berwenang. Perubahan data customer meliputi data nasabah dan data rekening nasabah.

14. Perubahan Data Rekening

    Customer Service Officer dapat melakukan perubahan yang berhubungan dengan status rekening atas permintaan nasabah atau pejabat yang berwenang.

15. Inquiry CIS

    Proses inquiry data Customer Information System merupakan proses untuk mendapatkan informasi mengenai data nasabah atas permintaan nasabah ataupun pejabat yang berwenang dengan menggunakan aplikasi terkait.

16. Inquiry Status Rekening

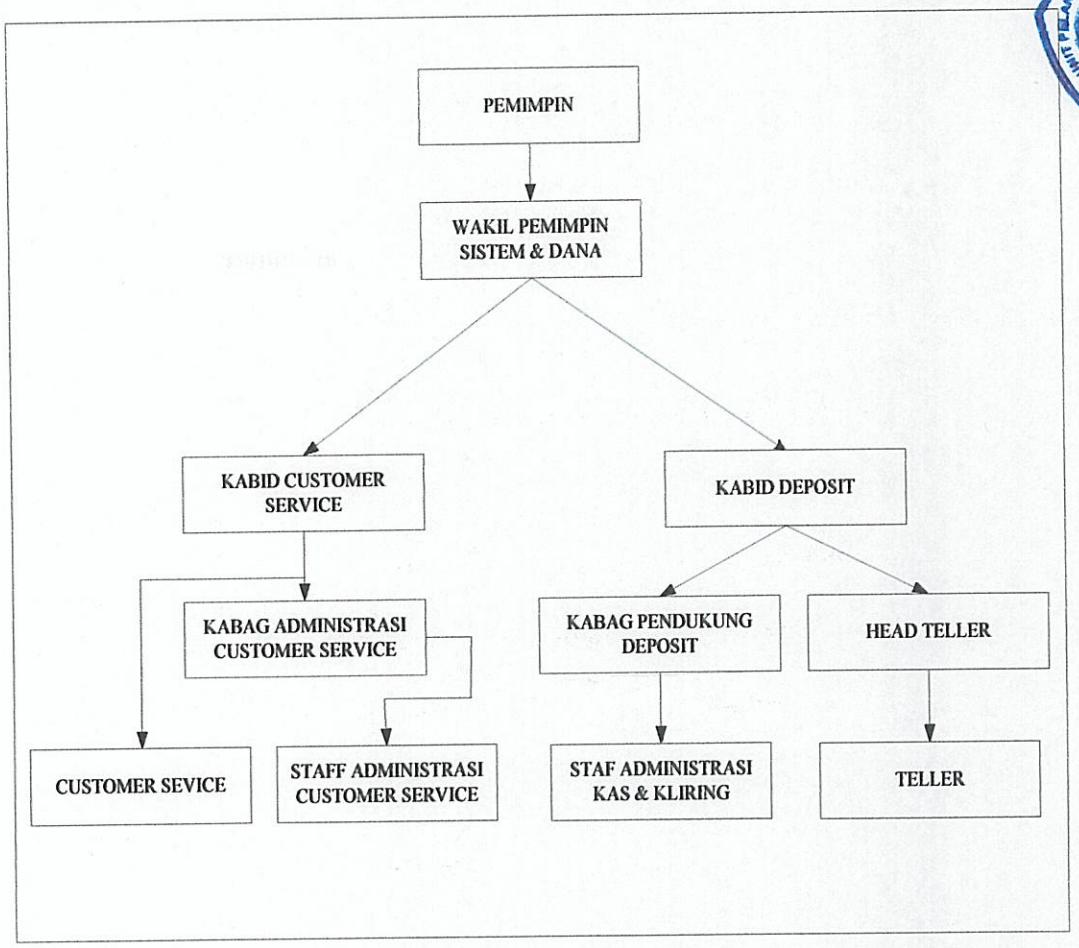
Proses inquiry status rekening merupakan proses untuk mendapatkan informasi mengenai data suatu rekening atas permintaan nasabah ataupun pejabat yang berwenang dengan menggunakan aplikasi terkait.

17. Pencetakan dan Penyampaian Saldo Rekening

Customer Service Officer dapat melakukan pencetakan pada buku Tahapan dan penyampaian saldo dalam bentuk rekening koran atas permintaan nasabah.

3.3 Struktur Organisasi Customer Service Di KCU BCA Bandung

Dibawah ini di gambarkan struktur organisasi Customer service (CS) dan petugas yang melakukan transaksi.



Gambar 3.1

STRUKTUR ORGANISASI KANTOR CABANG UTAMA

BANK CENTRAL ASIA BANDUNG

3.4 Data Hasil Kerja Praktek

Merupakan data hasil penelitian yang berhubungan dengan Internet Banking mulai dari Proses penggunaan layanan Internet Banking, Fasilitas-fasilitas Internet Banking, Efektivitas Internet Banking, hal-hal penting layanan KlikBCA dan KeyBCA serta Aktivitas kerja praktek.

3.4.1 Proses Penggunaan Layanan Internet Banking

Penggunaan layanan ini terbuka untuk para nasabah BCA yang memiliki kartu ATM BCA/Paspor BCA/Kartu BCA Dollar. Dan untuk dapat menggunakan layanan Klik BCA dan Login pertama, anda harus terdaftar pada fasilitas Internet Banking BCA.

Cara mengakses Internet Banking BCA adalah sebagai berikut :

1. Nasabah harus melakukan registrasi terlebih dahulu di ATM BCA untuk mendapatkan User ID Internet Banking BCA (tertulis di struk ATM).
2. User (pengguna internet) harus memiliki seperangkat komputer dengan fasilitas modem dan berlangganan dengan salah satu *Internet Service Provider* (ISP) yang ada di kota dimana pengguna Internet berdomisili, (Jika tidak punya dapat mengaksesnya di warung-warung Internet).

   Standar Software yang dibutuhkan minimal Microsoft Windows 95, Internet Eksplorer v.5.00, Netscape Communicator v.4.61.
3. Untuk pertama kali, nasabah harus login di Internet Banking BCA sesuai ketentuan yang ada di layar Internet Bankingnya.

4. Setelah login pertama kali tersebut berhasil maka untuk akses selanjutnya nasabah hanya perlu memasukan User ID dan PIN Internet Banking yang telah didaftarkan.
5. Dan selama nasabah sudah registrasi di ATM tetapi belum pernah login di Internet Banking, maka yang bersangkutan bisa melakukan registrasi berulang-ulang di mesin ATM.

Untuk lebih jelas melakukan Registrasi Internet Banking melalui ATM BCA, adalah sebagai berikut :

1. Masukkan kartu ATM anda, kemudian masukan PIN.
2. Pilih menu ***Registrasi E-Banking.***
3. Pilih menu ***Internet Banking.***
4. Masukkan PIN Klik BCA sesuai keinginan anda (6 digit).
5. Masukan ulang PIN Klik BCA.
6. User ID anda akan tercetak pada struk ATM.
7. Simpan Struk ATM anda sebagai bukti registrasi.

Selanjutnya anda dapat langsung menggunakan layanan Klik BCA, caranya sebagai berikut :

1. Kunjungi Website BCA di www.klikBCA.com
2. Klik tombol ***"LOGIN".***
3. Masukkan User ID dan PIN Klik BCA anda.
4. Tampil 'Syarat dan ketentuan Klik BCA', klik tombol **"SETUJU/*AGREE*"**, sebagai tanda persetujuan.
5. Masukkan alamat E-mail anda dan No kartu ATM anda serta pilih jenis bahasa yang akan digunakan (Inggris/Indonesia).

6. Tampil Menu Utama Klik BCA.

Kini Klik BCA dilengkapi dengan KeyBCA, yaitu alat pengaman tambahan untuk lebih mengamankan transaksi finansial di Klik BCA. Alat ini berfungsi untuk mengeluarkan password yang selalu berganti setiap kali nasabah melakukan transaksi finansial, sehingga akan menjadi jauh lebih aman. Jika nasabah tidak memiliki KeyBCA, maka nasabah hanya dapat melakukan transaksi non finansial di Klik BCA (cek saldo dan cek mutasi rekening).

UNIT PERPUSTAKAAN TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

Untuk mendapatkan KeyBCA, para nasabah cukup melakukan registrasi di Klik BCA, dengan cara :

1. LOGIN ke Klik BCA.
2. Pilih Menu ***Administrasi - Registrasi KeyBCA.***
3. Tampil layar pemberitahuan bahwa KeyBCA dapat dihubungkan dengan maksimum 5 User ID. Jika anda telah memiliki KeyBCA, anda dapat memilih Menu ***Tambah Koneksi*** untuk menghubungkan User ID anda. Jika anda belum memiliki KeyBCA maka anda dapat melanjutkan transaksi ini dengan nmenekan tombol **"LANJUTKAN".**
4. Tampil "Syarat dan ketentuan KeyBCA", klik tombol "**SETUJU".**
5. Masukkan No Kartu ATM anda.
6. Pilih No Rekening untuk pendebetan biaya administrasi, kota dan kantor cabang untuk pengambilan KeyBCA anda.
7. Klik tombol "**LANJUTKAN**".
8. Beberapa saat kemudian akan tampil layar konfirmasi dan pastikan kembali data-data yang anda isikan telah benar.

9. Masukkan PIN Klik BCA anda.
10. Klik tombol "**KIRIM**".
11. Proses registrasi selesai dan anda dapat mengambil KeyBCA di cabang yang anda daftarkan 10 hari kerja, kemudian dengan menunjukkan kartu identitas, kartu ATM BCA dan bukti kepemilikkan rekening anda.

Setelah mendapatkan KeyBCA ada hal-hal yang perlu diperhatikan berikut ini :

A. Mengganti PIN KeyBCA

1. Anda baru dapat menggunakan KeyBCA setelah anda mengganti PIN KeyBCA dengan PIN yang baru.
2. Pilihlah 6 angka yang mudah diingat sebagai PIN KeyBCA anda (jangan pilih yang mudah diterka oleh orang lain, seperti tanggal lahir anda, nomor telp dll).
3. PIN anda bersifat pribadi dan sangat rahasia, hanya anda sendiri yang boleh mengetahuinya.
4. Demi keamanan anda, jangan meminjamkan KeyBCA ataupun memberitahukan PIN anda kepada siapapun.

B. Cara Penggantian PIN KeyBCA

1. Tekan tombol "**ON**" (warna merah), maka pada layar akan menampilkan tulisan "**ENTER PIN**".
2. Masukan nomor **123456**
3. Pada layar akan tampil tulisan "**NEW PIN**"
4. Masukkan PIN anda yang baru (6 angka).

5. Gunakan tombol "**MENU**" (warna biru) untuk melakukan koreksi, jika anda salah memasukkan angka.
6. Setelah yakin akan PIN yang anda masukkan, tekan tombol "**ON**" (warna merah).
7. Pada layar akan tampil Tulisan "**CONFIRM**".
8. Masukkan PIN baru anda sekali lagi, kemudian tekan tombol "**ON**" (warna merah).
9. Jika PIN yang dimasukkan benar, maka pada layar akan tampil tulisan "**COMPLETE**".
10. Tekan tombol "**ON**" (warna merah) 2x untuk mematikan KeyBCA.

C. Melakukan Aktivasi KeyBCA

Anda baru dapat menggunakan KeyBCA anda untuk otorisasi transaksi finansial di Klik BCA.

Cara melakukan aktivasi KeyBCA :

1. LOGIN ke Klik BCA dengan User ID yang telah terhubung ke KeyBCA.
2. Pilih Menu **Administrasi – Aktivasi KeyBCA**.
3. Masukkan No.Kartu ATM dan No.Seri KeyBCA anda (Lihat cara melihat No.Seri KeyBCA).
4. Tekan tombol "**ON**" (warna merah) untuk mengaktifkan KeyBCA.
5. Pada layar KeyBCA akan tampil tulisan "**ENTER PIN**".
6. Masukkan PIN KeyBCA anda.
7. Tekan tombol "**ON**"(warna merah).
8. Masukkan angka yang tampil di KeyBCA ke layar Klik BCA.

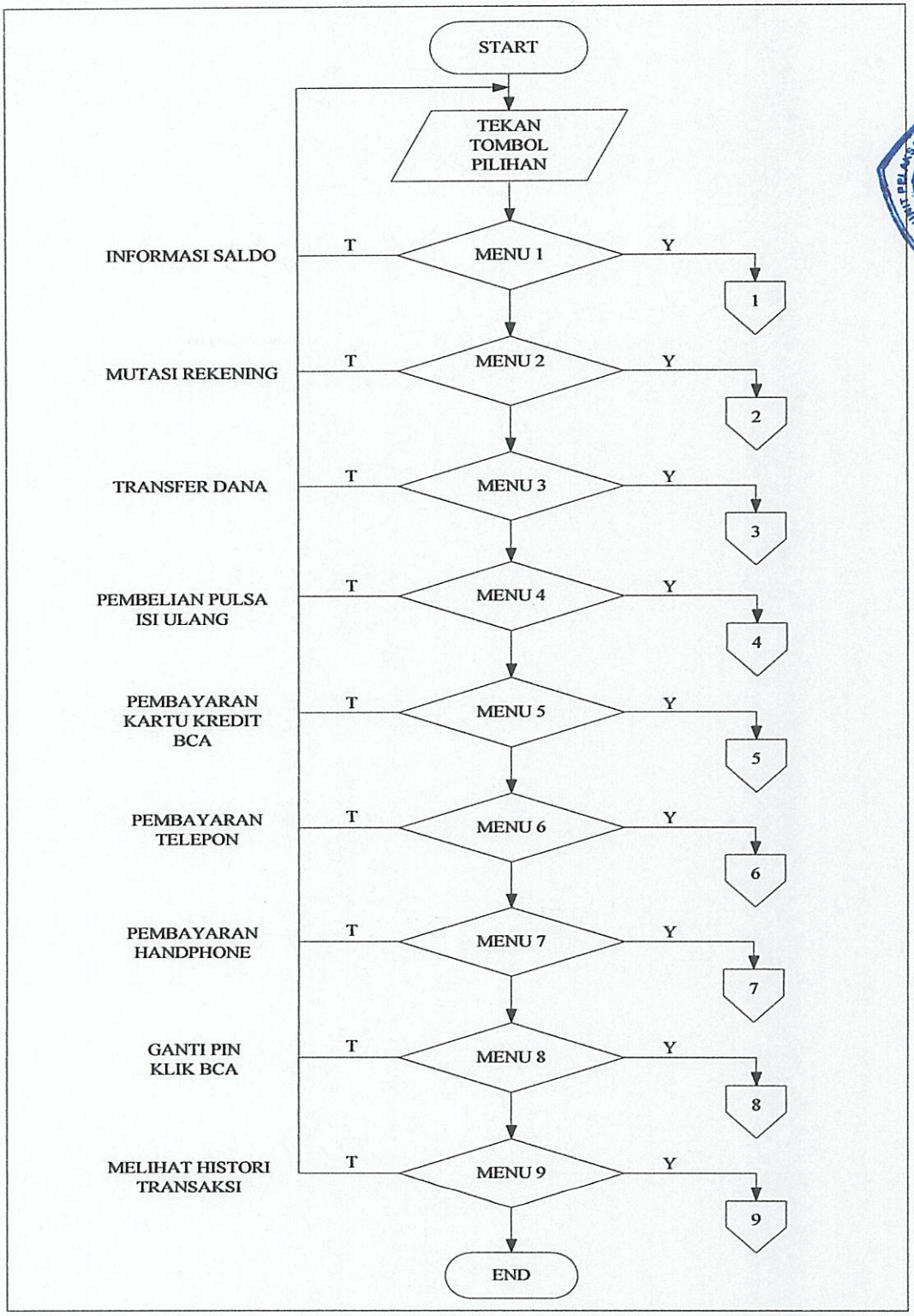
9. Klik tombol "**KIRIM**".
10. Proses Aktivasi KeyBCA telah selesai.

D. Melihat Nomor Seri KeyBCA

Anda dapat melihat nomor seri KeyBCA pada bagian belakang KeyBCA anda atau dapat juga dengan cara :

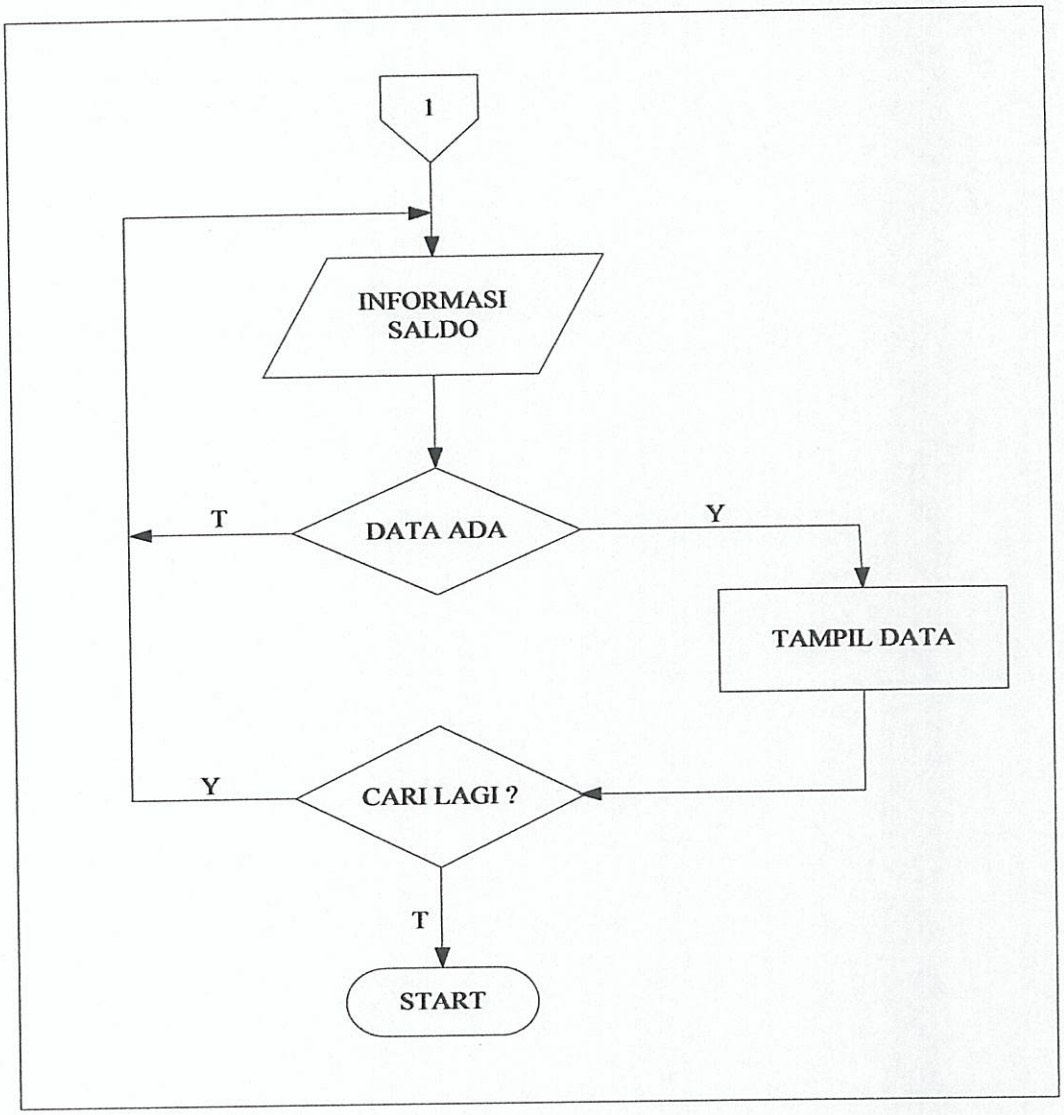
1. Tekan tombol "**ON**" (warna merah) untuk mengaktifkan KeyBCA.
2. Pada layar KeyBCA akan tampil tulisan "**ENTER PIN**".
3. Masukkan PIN KeyBCA anda.
4. Tekan tombol "**ON**" (warna merah).
5. Tekan tombol "**MENU**" (warna biru) sampai muncul tulisan "**VIEW SN**".
6. Tekan tombol "**ON**" (warna merah).
7. Tampil 10 angka No.Seri KeyBCA.
8. Untuk mematikan KeyBCA anda, tekan tombol "**MENU**" hingga muncul sederetan angka kemudian tekan tombol "**ON**" (warna merah).

3.4.2 Flow Chart Struktur Menu Transaksi Internet Banking

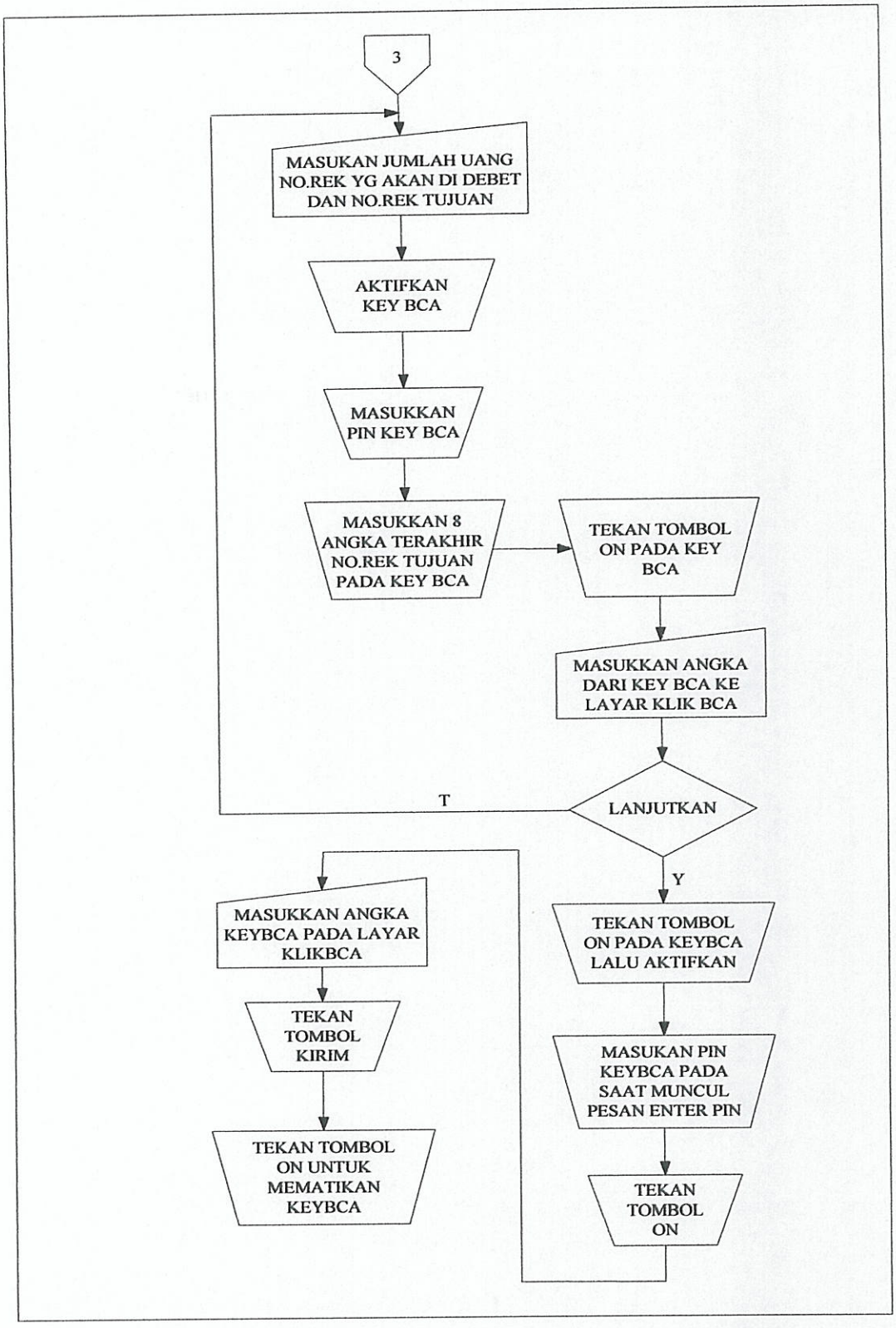


Gambar 3.2 Flow Chart Struktur Menu Transaksi Internet Banking

Dibawah ini merupakan beberapa contoh flowchart sub menu dari menu transaksi Internet Banking :



Gambar 3.3 Flow Chart Menu Informasi Saldo



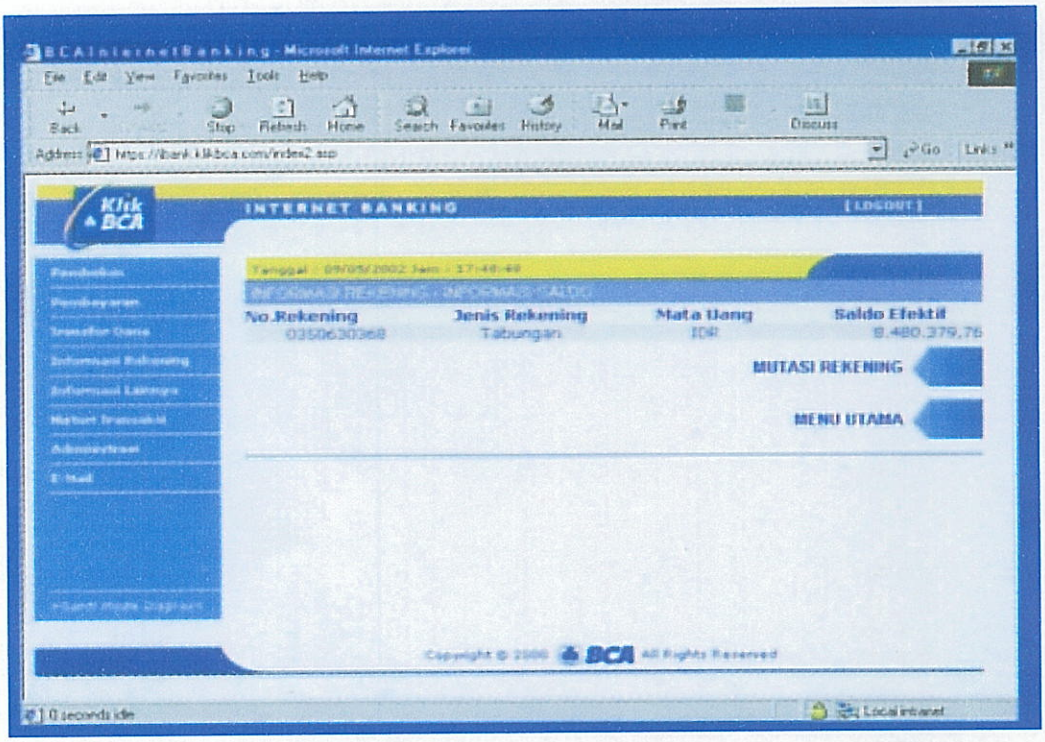
Gambar 3.4 Flow Chart Menu Transfer Dana

3.4.3 Fasilitas-Fasilitas Internet Banking

Cukup dengan Komputer yang anda miliki, fasilitas-fasilitas Internet Banking pada Bank BCA dapat langsung digunakan, seperti dapat membayar aneka macam tagihan. Berikut adalah fasilitas layanan transaksi yang dapat anda lakukan di Klik BCA, setelah anda LOGIN di www.klikbca.com adalah sebagai berikut :

1. Informasi saldo dengan cara :
   - Pilih Menu ***Informasi Rekening***.
   - Pilih sub menu ***Informasi Saldo***.
   - Beberapa saat kemudian akan tampil saldo seluruh rekening yang terhubung ke kartu ATM anda.

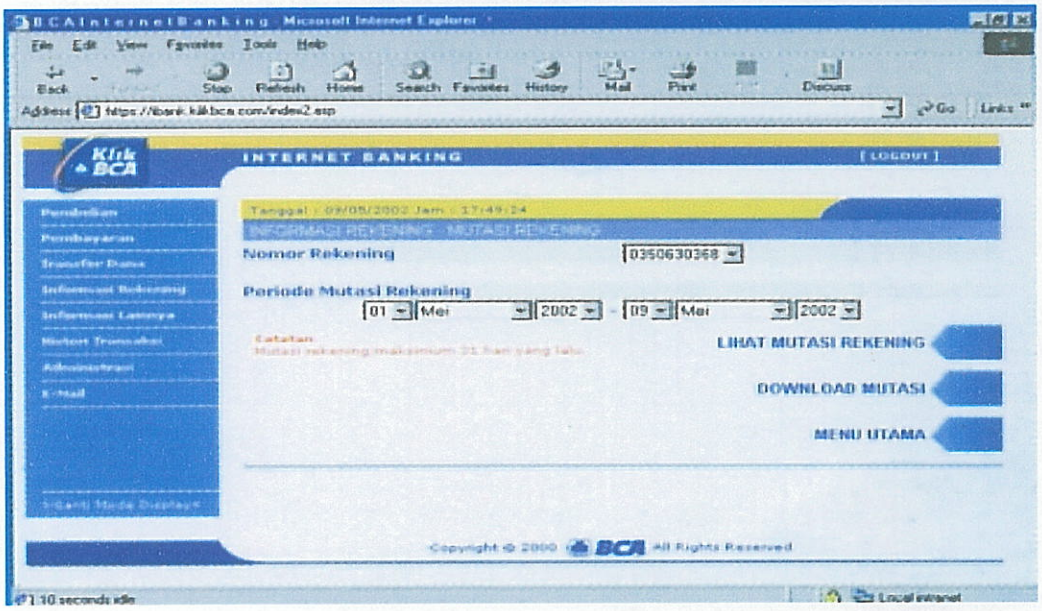
Dan dibawah ini merupakan desain tampilan input output informasi saldo :



Gambar 3.5 Desain Tampilan Input Output Informasi Saldo

2. Mutasi Rekening dengan cara :

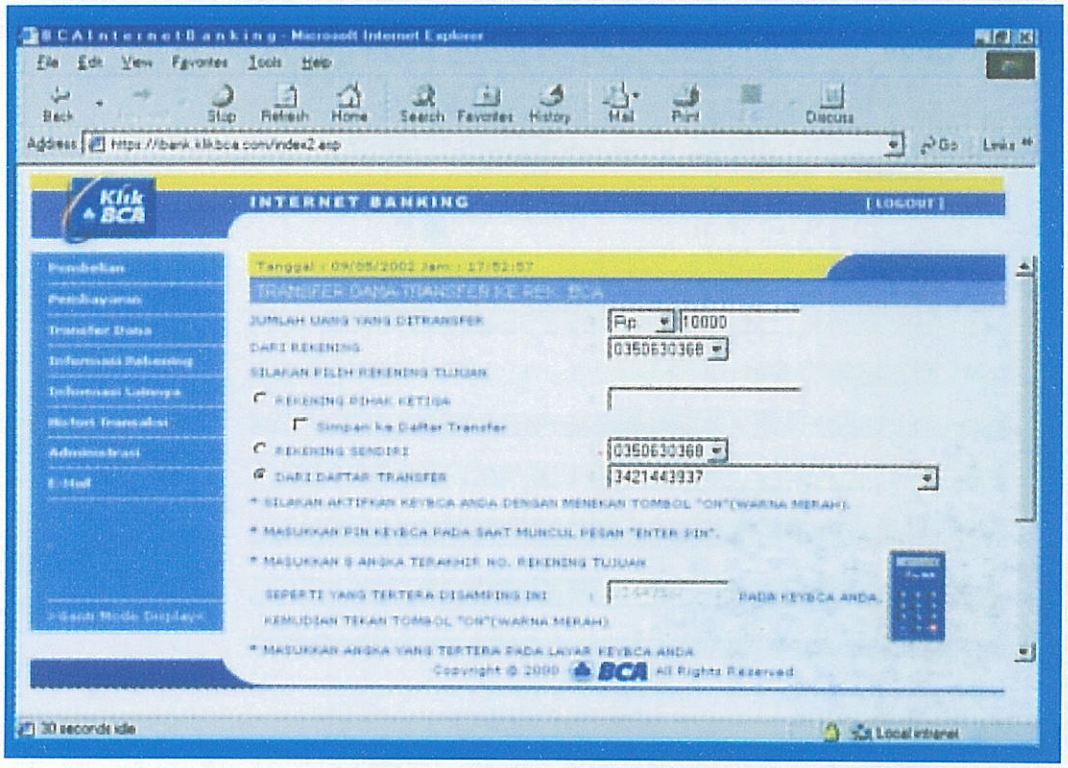
   - Pilih Menu ***Informasi Rekening***.
   - Pilih sub Menu ***Mutasi Rekening***.
   - Pilih No.Rekening dan periode mutasi rekening yang di inginkan (maksimum 31 hari yang lalu).
   - Klik tombol "***LIHAT MUTASI REKENING***" jika anda ingin melihatnya pada layar PC atau klik tombol "***DOWNLOAD MUTASI***" jika anda ingin menyimpannya dalam bentuk file di PC.
   - Jika anda pilih "**LIHAT MUTASI REKENING**", maka beberapa saat kemudian akan tampil mutasi rekening anda di layar PC.
   - Jika anda pilih "**DOWNLOAD MUTASI REKENING**", maka anda akan diminta untuk memilih lokasi penyimpanan file tersebut di PC anda.



Gambar 3.6 Desain Tampilan Input Output Mutasi Rekening

3. Tranfer Dana dengan cara :
   - Pilih Menu ***Transfer Ke Rekening BCA***.
   - Masukkan jumlah uang yang akan di transfer, nomor rekening yang akan di debet dan nomor rekening tujuan.
   - Aktifkan KeyBCA anda.
   - Masukkan PIN KeyBCA pada saat muncul pesan "**ENTER PIN**".
   - Masukkan 8 angka terakhir No.Rekening tujuan transfer pada KeyBCA, kemudian tekan tombol "**ON**" (warna merah), (contoh : No.Rekening tujuan transfer 0351234567, maka 8 angka terakhirnya adalah 51234567).
   - Masukkan angka yang tampil di KeyBCA ke layar Klik BCA.
   - Klik tombol "**LANJUTKAN**" (lihat gambar di bawah ini).
   - Tekan tombol "**ON**" (warna merah) untuk mematikan KeyBCA.
   - Pastikan data-data transaksi yang muncul di layar konfirmasi telah benar, jika benar, lanjutkan ke langkah berikutnya. Jika benar, lanjutkan ke langkah berikutnya. Jika tidak, klik tombol "**BATAL**".
   - Aktifkan KeyBCA anda.
   - Masukkan PIN KeyBCA pada saat muncul pesan "**ENTER PIN**".
   - Tekan tombol "**ON**" (warna merah)

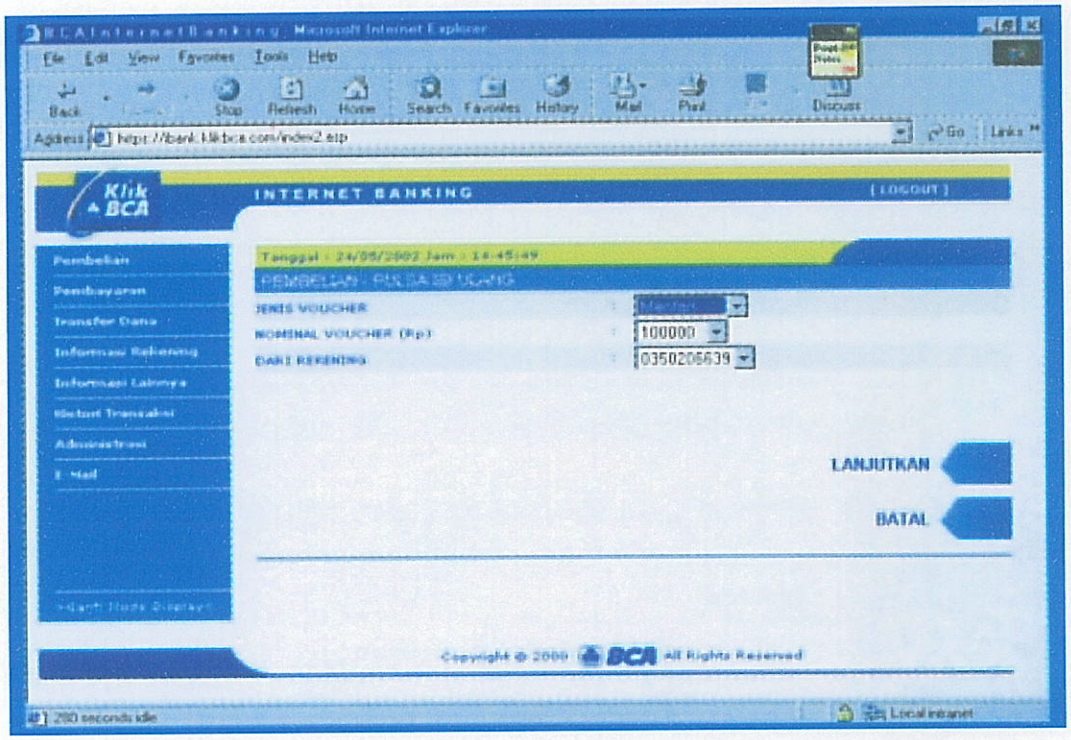
- Masukkan angka yang tampil di layar KeyBCA ke layar Klik BCA.
- Klik tombol "**KIRIM**".
- Tekan tombol "**ON**" (warna merah) untuk mematikan KeyBCA.



Gambar 3.7 Desain Tampilan Input Output Transfer Dana

4. Pembelian Pulsa Isi Ulang dengan cara :
   - Pilih Menu ***Pembelian Pulsa Isi Ulang***.
   - Pilih jenis Voucher, Nominal voucher dan rekening yang akan di debet.
   - Klik tombol "**LANJUTKAN**".

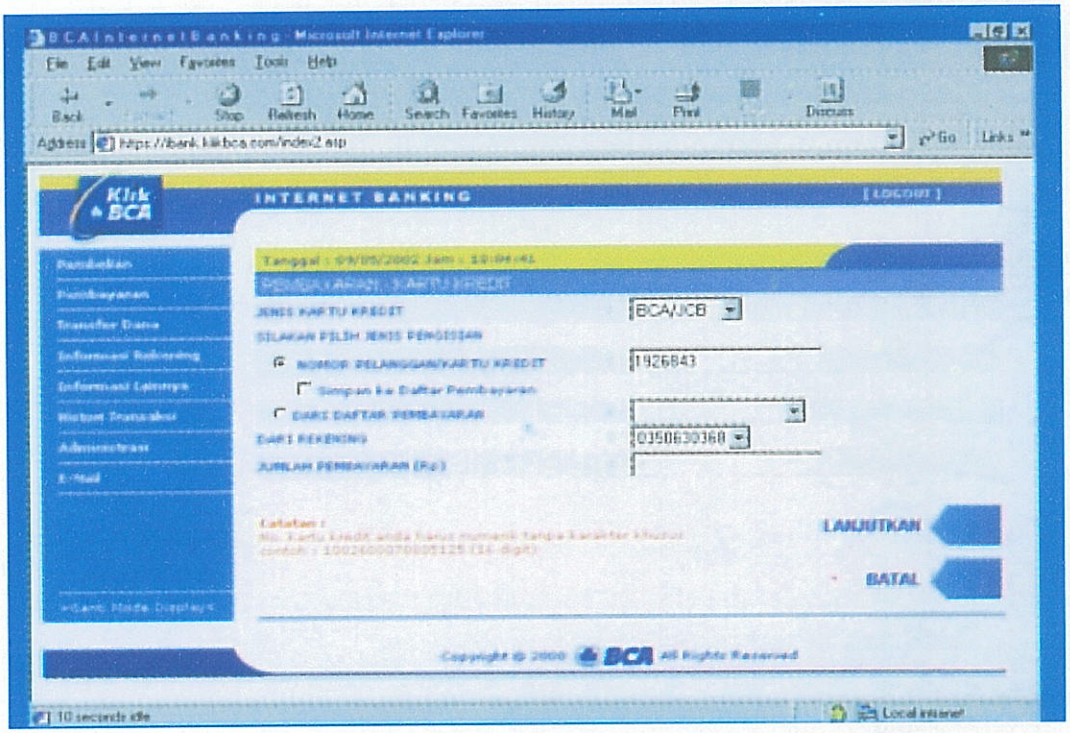
- Pastikan data-data transaksi yang muncul di layar konfirmasi telah benar. Jika benar, LANJUTKAN ke langkah berikutnya. Jika tidak, klik tombol "**BATAL**".
- Aktifkan KeyBCA anda.
- Masukkan PIN KeyBCA pada saat muncul pesan "**ENTER PIN**".
- Tekan tombol "**ON**" (warna merah).
- Masukkan angka yang tampil di KeyBCA ke layar Klik BCA.
- Klik tombol "**KIRIM**" (lihat gambar di bawah ini).
- Tekan tombol "**ON**" (warna merah) untuk mematikan KeyBCA.



Gambar 3.8 Desain Tampilan Input Output Pembelian Pulsa Isi Ulang

5. Pembayaran Kartu Kredit BCA Card dengan cara :

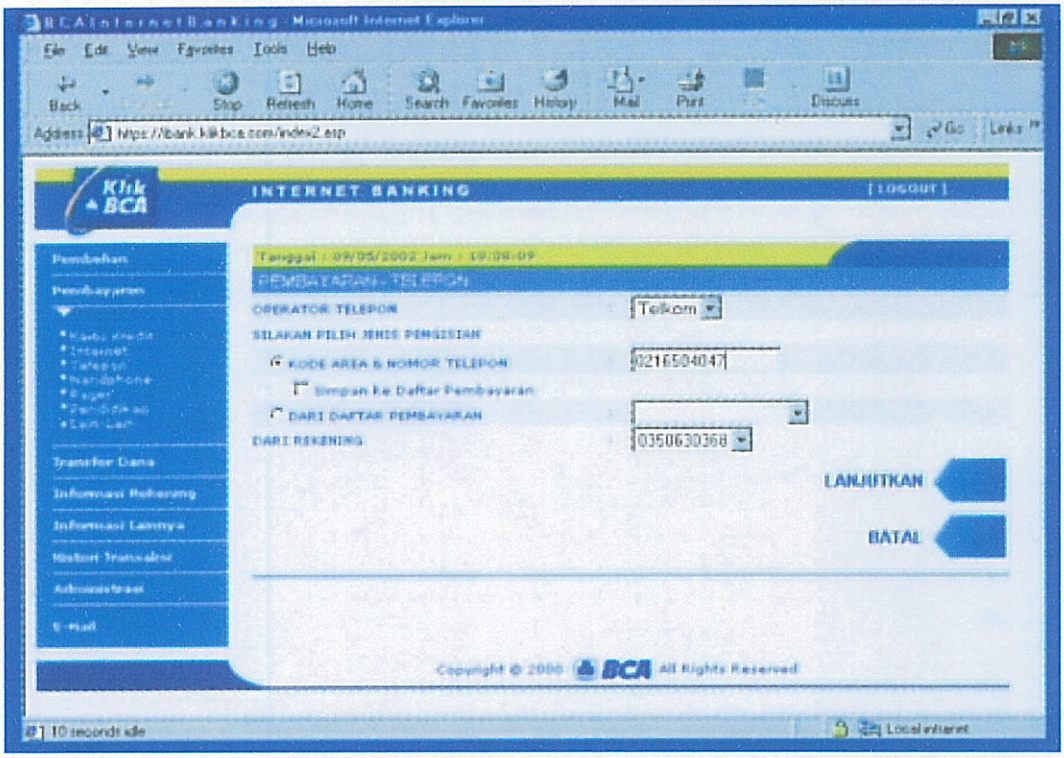
   - Pilih Menu ***Pembayaran Kartu Kredit***.
   - Pilih jenis kartu kredit : BCA Card.
   - Masukkan No.pelanggan/Kartu Kredit atau pilih dari daftar pembayaran.
   - Pilih rekening yang akan di debet.
   - Klik tombol "**LANJUTKAN**".
   - Beberapa saat kemudian akan tampil nama, no.pelanggan/kartu kredit, tanggal tagihan, jumlah tagihan dan pembayaran minimal anda.
   - Masukkan jumlah pembayaran anda.
   - Klik tombol "**LANJUTKAN**".
   - Pastikan data-data transaksi yang muncul di layar konfirmasi telah benar. Jika benar, lanjutkan ke langkah berikutnya. Jika tidak, klik tombol "**BATAL**".
   - Aktifkan KeyBCA anda.
   - Masukkan PIN KeyBCA pada saat muncul pesan "**ENTER PIN**".
   - Tekan tombol "**ON**" (warna merah).
   - Masukkan angka yang tampil di KeyBCA ke layar Klik BCA.
   - Klik tombol "**KIRIM**"
   - Tekan tombol "**ON**" (warna merah) untuk mematikan KeyBCA.



Gambar 3.9 Desain Tampilan Input Output Pembayaran Kartu Kredit

6. Pembayaran Telepon (Telkom) dengan cara :
   - Pilih Menu ***Pembayaran Telepon***.
   - Pilih operator telepon : Telkom.
   - Masukkan Kode Area dan No.Telepon atau pilih dari daftar pembayaran.
   - Pilih rekening yang akan di debet.
   - Klik tombol "**LANJUTKAN**".
   - Beberapa saat kemudian akan tampil No.Telepon, periode tagihan, tunggakan, denda, bea materai dan jumlah pembayaran anda.

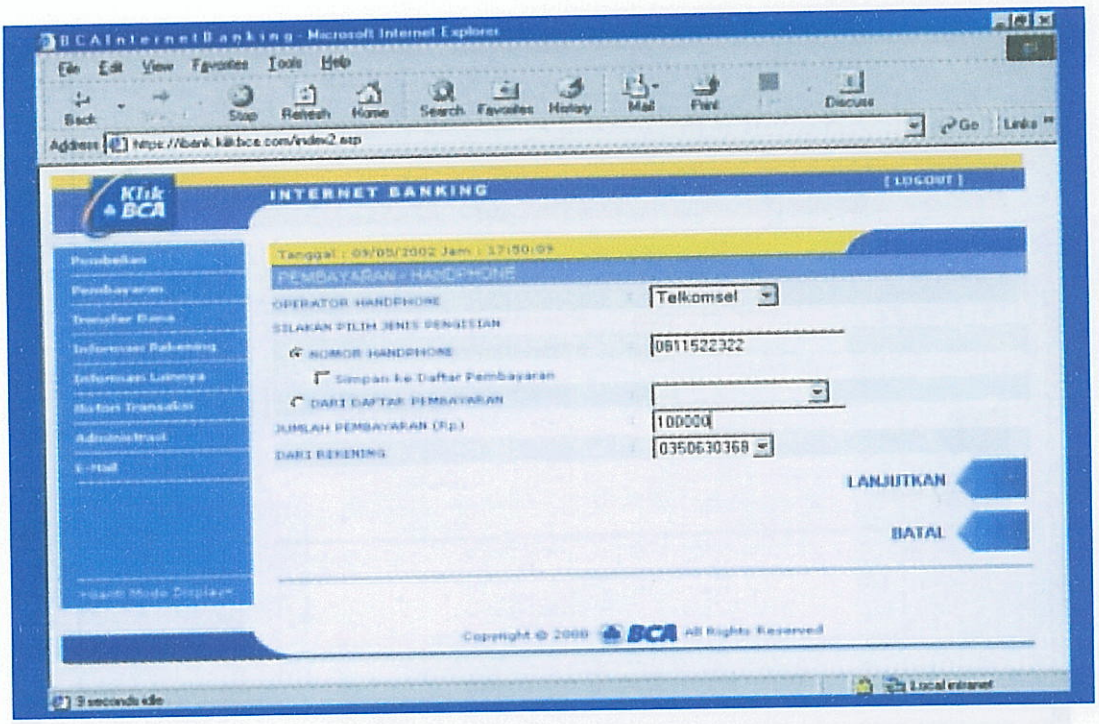
- Pastikan data-data transaksi yang muncul di layar konfirmasi telah benar. Jika benar, **LANJUTKAN** ke langkah selanjutnya. Jika tidak, klik tombol "**BATAL**".
- Aktifkan KeyBCa anda.
- Masukkan PIN KeyBCA pada saat muncul pesan "**ENTER PIN**".
- Tekan tombol "**ON**" (warna merah).
- Masukkan angka yang tampil di KeyBCA ke layar Klik BCA.
- Klik tombol "**KIRIM**".
- Tekan tombol "**ON**" (warna merah) untuk mematikan KeyBCA.



Gambar 3.10 Desain Tampilan Input Output Pembayaran Telepon

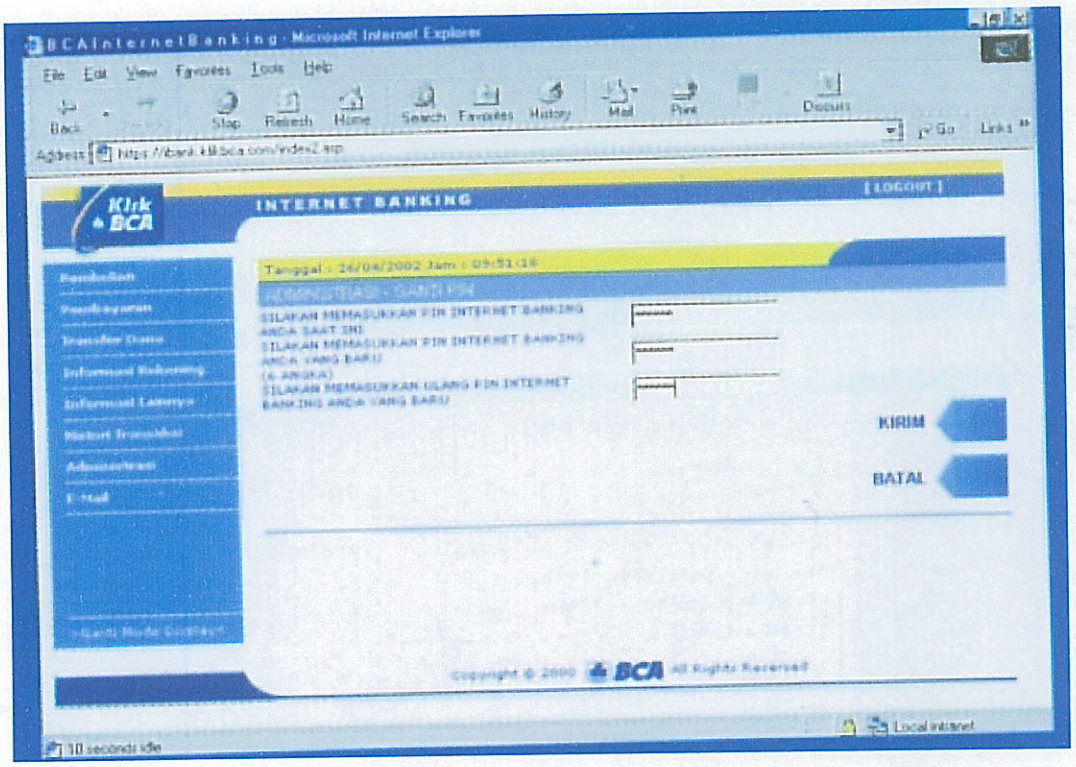
7. Pembayaran Handphone Satelindo dengan cara :

   - Pilih Menu ***Pembayaran Handphone***.
   - Pilih operator handphone : *Satelindo*
   - Masukkan No.Handphone atau pilih dari daftar pembayaran.
   - Pilih rekening yang akan di debet.
   - Klik tombol "**LANJUTKAN**"
   - Beberapa saat kemudian akan tampil nama, No.handphone, tanggal jatuh tempo dan jumlah tagihan anda.
   - Pastikan data-data transaksi yang muncul di layar konfirmasi telah benar. Jika benar, LANJUTKAN langkah selanjutnya. Jika tidak, klik tombol "**BATAL**".
   - Aktifkan KeyBCA anda.
   - Masukkan PIN KeyBCA pada saat muncul pesan "**ENTER PIN**".
   - Tekan tombol "**ON**" (warna merah).
   - Masukkan angka yang tampil di KeyBCA ke layar Klik BCA.
   - Klik tombol "**KIRIM**".



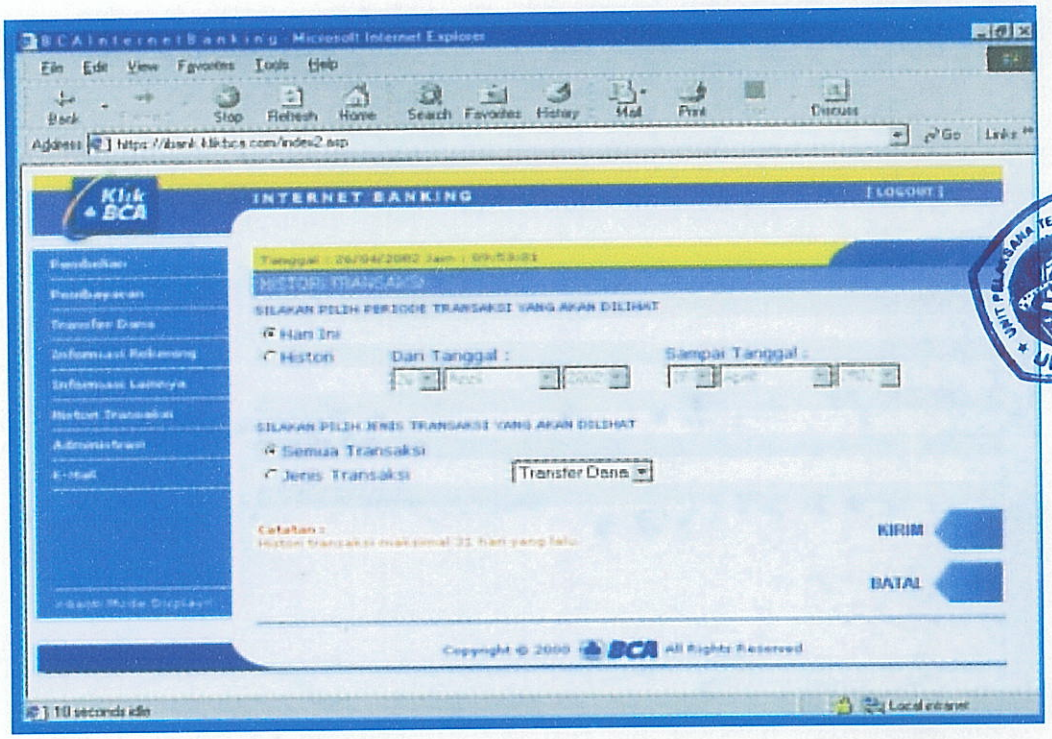
Gambar 3.11 Desain Tampilan Input Output Pembayaran Handphone Satelindo

8. Mengganti PIN Klik BCA dengan cara :
   - Pilih Menu ***Administrasi Ganti PIN***.
   - Masukkan PIN Klik BCA anda saat ini.
   - Masukkan PIN Klik BCA anda yang baru.
   - Masukkan sekali lagi PIN Klik BCA anda yang baru.
   - Klik tombol "**KIRIM**".



Gambar 3.12 Desain Tampilan Input Output Ganti PIN KlikBCA

9. Melihat Histori Transaksi dengan cara :
   - Pilih Menu ***Histori Transaksi***.
   - Pilih periode transaksi yang akan di lihat.
     - Hari ini, atau
     - Histori (maksimal 30 hari yang lalu)
   - Pilih jenis transaksi yang akan di lihat.
     - Semua transaksi, atau
     - Transaksi tertentu (transfer dana, pembayaran, pembelian)
   - Klik tombol "**KIRIM**".
   - Beberapa saat kemudian akan tampil histori transaksi yang anda inginkan.
   - Klik pada salah satu transaksi untuk melihat detail transaksi.



Gambar 3.13 Desain Tampilan Input Output Histori Transaksi

3.4.4 Efektivitas Internet Banking

Internet Banking BCA merupakan layanan perbankan yang mudah, praktis, aman, dan user friendly.

1. MUDAH

   Anda cukup dating ke ATM BCA untuk melakukan Registrasi Internet dan mendapatkan User ID serta PIN Internet Banking yang dapat langsung di gunakan untuk LOGIN ke Internet Banking BCA di www.klikbca.com.

2. PRAKTIS

   Anda dapat langsung melakukan transaksi perbankan melalui internet tanpa harus datang ke bank atau ATM BCA (kecuali ambil uang tunai).

3. USER FRIENDLY

   Layar Internet Banking BCA dirancang seperti layar ATM BCA, sehingga tidak dibutuhkan ketrampilan khusus untuk menggunakannya.

4. AMAN

   Klik BCA dilengkapi dengan sistem keamanan berlapis untuk menjamin keamanan dan kerahasiaan data dan transaksi yang anda lakukan. Kini Klik BCA juga dilengkapi dengan KeyBCA, yaitu alat pengaman tambahan untuk lebih mengamankan transaksi finansial di Klik BCA. Alat ini berfungsi untuk mengeluarkan password yang selalu berganti setiap kali anda melakukan transaksi finansial, sehingga akan menjadi jauh lebih aman.

3.4.5 Hal-Hal Penting Layanan Klik BCA Dan KeyBCA

Hal-hal yang harus diperhatikan dalam menggunakan layanan Klik BCA dan KeyBCA adalah :

1. Jangan pernah memberitahukan User ID dan PIN Klik BCA anda kepada siapapun dan untuk tujuan apapun juga, karena User ID dan PIN tersebut merupakan kunci untuk bertransaksi dari rekening anda melalui layanan Klik BCA.
2. Gunakan Komputer pribadi anda di dalam mengakses layanan Klik BCA dan jika bisa, tidak menggunakan komputer yang diakses oleh banyak orang.

3. Pastikan bahwa anda mengakses situs Klik BCA di www.klikbca.com
4. Untuk menghindari kesalahan pengetikan situs BCA, simpan alamat situs BCA (www.klikbca.com) di Menu Favorite, jika anda menggunakan *browser* Internet Explorer atau di Menu Bookmark, jika anda menggunakan *browser* Netscape Communicator.
5. Untuk tampilan terbaik Klik BCA, gunakan *browser* Internet Explorer minimal versi 5.0.
6. Jangan memasukkan User ID dan PIN Klik BCA anda di situs manapun juga selain di situs BCA (www.klikbca.com).
7. Lakukan LOGIN ke Klik BCA secara teratur.
8. Anda akan memperoleh konfirmasi dari setiap transaksi finansial yang dilakukan melalui Klik BCA dan akan dikirimkan ke alamat e-mail anda. Pastikan kapasitas e-mail anda masih memadai.
9. Anda harus memiliki alamat e-mail untuk dapat melakukan "*First time login*" ke Klik BCA.
10. Anda akan *Logout* secara otomatis, jika dalam waktu 10 menit tidak melakukan transaksi apapun dilayanan Klik BCA.
11. User ID anda akan terblokir jika anda salah memasukkan PIN Klik BCA tiga kali berturut-turut.
12. Layanan Klik BCA akan terhubung secara otomatis ke semua rekening yang terhubung ke kartu ATM anda.
13. Layanan Klik BCA tidak dapat digunakan jika kartu ATM anda terblokir.

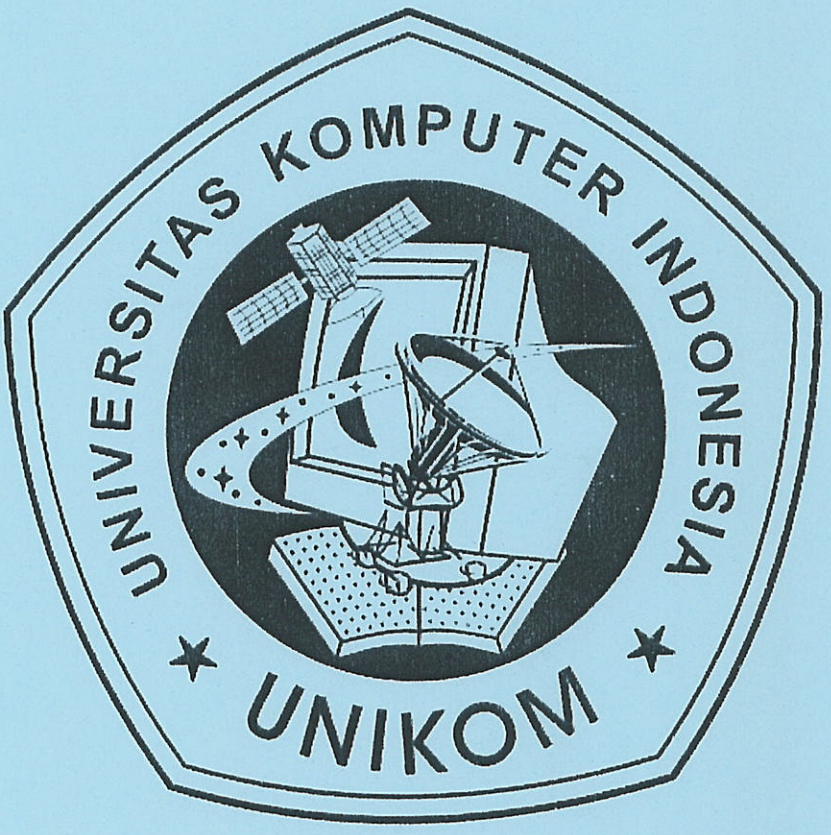
14. Anda dapat menyimpan no.rekening tujuan transfer di dalam Daftar Transfer sehingga akan memudahkan anda dalam melakukan transaksi transfer ke no.rekening tersebut di kemudian hari.
15. Anda juga dapat menyimpan No.Pelanggan, No.Kartu kredit, No.Telepon, No.Handphone, No.Pager, dan No.Siswa di daftar pembayaran sehingga selanjutnya akan memudahkan anda dalam melakukan transaksi pembayaran ke nomor-nomor tersebut.
16. Setiap kali anda melakukan transaksi finansial (Transfer dana, pembelian pulsa isi ulang dan pembayaran) akan muncul layar bukti transaksi yang dapat di cetak ke printer atau disimpan dalam bentuk file di PC anda.
17. Anda baru dapat menggunakan KeyBCA setelah anda mengganti PIN KeyBCA anda dengan PIN pilihan anda sendiri serta melakukan aktivasi.
18. Untuk mengaktifkan KeyBCA, tekan tombol "**ON**" (warna merah).
19. KeyBCA akan terblokir bila anda salah memasukkan PIN KeyBCA anda 3 kali berturut-turut.
20. KeyBCA anda akan *ter-reset* jika anda salah memasukkan kode buka blokir 3 kali berturut-turut.
21. User ID akan terblokir bila anda salah memasukkan kode dari KeyBCA 3 kali berturut-turut.
22. Jika anda salah memasukkan angka ke KeyBCA, gunakkan tombol "**MENU**" (warna biru) untuk mengkoreksi.
23. KeyBCA akan mati secara otomatis jika dalam 45 menit tidak ada tombol apapun yang di tekan.

24. Jika anda tidak memiliki KeyBCA, maka anda hanya dapat melakukan transaksi non finansial di Klik BCA (cek saldo dan cek mutasi rekening).
25. Anda cukup memiliki 1 KeyBCA untuk beberapa User ID (maks.5 User ID) yang anda miliki.
26. Harap anda tidak mengaktifkan KeyBCA jika tidak sedang bertransaksi di KlikBCA, karena dapat menyebabkan password dinamis yang dikeluarkan oleh KeyBCA ditolak oleh komputer saat anda melakukan transaksi di kemudian hari.
27. Dan untuk memastikan halaman Klik BCA ini milik BCA pastikan anda bertransaksi di situs milik BCA, Klik BCA dapat diakses melalui "Secured area" untuk menjamin keamanan anda dalam bertransaki. Pastikan bahwa browser anda menampilkan tulisan http://www.klikbca.com pada field address dan pada saat anda meng-klik tombol "LOGIN" field address akan menampilkan tulisan https://ibank.klikbca.com.
28. Jangan mengakses Klik BCA dari banner-banner yang ada di situs internet. Akses langsung dari www.klikbca.com. Untuk menghindari kesalahan pengetikan di kemudian hari sebaiknya gunakan fasilitas favorite atau bookmark yang ada di browser.
29. Jangan pernah melakukan registrasi internet banking untuk mendapatkan hadiah atau alasan apapun atas permintaan seseorang melalui telepon atau dengan cara lain.
30. Jangan menyuruh seseorang melakukan transaksi ATM dengan kartu anda, misalnya untuk menarik uang tunai, membayar tagihan, dll.

3.4.6 Aktivitas Kerja Praktek

Selama satu bulan melaksanakan kerja praktek, penulis diberikan tugas membantu melayani para nasabah menangani hal-hal seperti : melayani penerimaan permohonanan Internet Banking, ikut melayani menangani keluhan-keluhan tentang Internet Banking, menjelaskan kegunaan fasilitas-fasilitas Internet Banking serta penggunaan KeyBCA dan transaksi-transaksi apa saja yang dapat di akses oleh nasabah.

Dan penulis juga memberikan dan mengingatkan kepada seluruh nasabah untuk dapat lebih memperhatikan hal-hal yang menyangkut keamanan dalam bertransaksi, yang kiranya dapat membantu nasabah lebih berhati-hati dalam mengakses fasilitas Internet Banking.


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM