

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah menciptakan jenis dan peluang bisnis yang baru dimana transaksi-transaksi bisnis makin banyak dilakukan secara elektronik. Hal ini memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan kegiatan ekonomi seperti melakukan jual beli. Kemajuan teknologi di segala bidang yang menjadikan kegiatan ini mengarah kepada globalisasi, mengakibatkan kebutuhan akan pelayanan jasa perbankan semakin meningkat, baik di dalam dunia usaha maupun non komersil. Perkembangan internet memang cepat dan memberi pengaruh yang signifikan dalam segala aspek kehidupan kita. (Sugiarto:2012)

Salah satu layanan yang digunakan perbankan secara elektronik adalah layanan *E-Banking*. *E-Banking* atau yang disebut dengan *Electronic Banking* dapat diartikan sebagai aktivitas perbankan di internet. *E-Banking* pertama kali di konseptualkan pada pertengahan 1970-an, dan negara Inggris adalah negara pertama yang mempunyai layanan ini. Bank di Indonesia mulai memasuki dunia maya pada dasarnya merupakan suatu kontrak transaksi perbankan antara pihak bank dan nasabah dengan menggunakan media internet. Pada layanan ini memungkinkan nasabah pada sebuah bank dapat menggunakan hampir semua transaksi perbankan melalui sarana internet baik via web ataupun *handphone*.

Pelayanan *E-Banking* pada bank Negara Indonesia mempunyai *channel* berupa *ATM*, *Internet Banking*, *Phone Banking* dan *SMS Banking*. Nasabah dapat melakukan apa saja dari berbagai tempat selama nasabah tersebut masih terhubung

ke internet. Hal-hal yang dapat dilakukan nasabah pada *E-Banking* adalah seperti pengecekan saldo rekening, transfer antar rekening, pembayaran dan lainnya. Banyak hal positif yang didapat dari pengguna *E-Banking* tersebut, baik dari segi kenyamanan, efisiensi waktu dan tenaga. Hal ini tidak terlepas dari kelebihan yang dimiliki Internet itu sendiri dimana seseorang ketika ingin melakukan transaksi melalui layanan *E-Banking* dapat melakukannya dimana dan kapan saja, *E-Banking* juga berdampak terhadap pertumbuhan nasabah. Tertarik dengan keadaan dimana sebagian besar nasabah bank di Indonesia sangat bergantung kepada pelayanan *E-Banking* dan dukungan Teknologi Elektronik Komputer (TEK) melalui perkembangan ini diharapkan dapat mempercepat peningkatan *fee based income* BNI, tentunya sangat bermanfaat buat kita bersama.

Pemanfaatan layanan *E-Banking* menjadikan layanan perbankan tidak lagi memerlukan pengembangan kantor baru atau wilayah layanan baru, dimana biaya yang diperlukan sangat besar. Persepsi ini didukung semata-mata karena adanya inovasi terhadap perusahaan yang memungkinkan berinteraksi secara lebih baik dan sekaligus dapat mempromosikan layanan sendiri. Kehadiran layanan *E-Banking* dengan segala aktivitas pelayanannya saat ini merupakan media alternatif dalam memberikan kemudahan bagi nasabah ini merupakan solusi efektif bagi nasabah yang suka bepergian kemana-mana.

E-Banking bagi nasabah, menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan. Keuntungan menyediakan layanan *E-Banking* bagi bank adalah bisa solusi murah, pengembangan infrastruktur dibanding membuka outlet ATM. Pada dunia perbankan yang juga semakin canggih menggunakan teknologi, juga sangat diperlukan keamanan untuk menjaga data-data dari

pihakpihak yang tidak berwenang. Aspek keamanan yang harus dijaga dari *E-Banking* meliputi *Confidentiality*, *Integrity*, *Authentication*, *Non-Repudiation*, *Availability*. Keamanan yang digunakan untuk mengantisipasi perbuatan negatif yang ada pada jaringan internet. Maka melalui pengamatan ini penulis akan membahasnya dalam

suatu masalah yang berjudul **“AKTIVITAS LAYANAN DAN SISTEM KEAMANAN E-BANKING PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk CABANG PADANG”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, *E-Banking* sangat diperlukan oleh nasabah dalam kehidupan sehari-hari. Untuk itu pihak perbankan juga perlu menjaga keamanan dari sistem *E-Banking* tersebut. Maka masalahmasalah yang akan dibahas oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Apa saja jenis-jenis layanan *E-Banking* yang terdapat pada PT. Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Padang?
2. Bagaimana sistem keamanan *E-Banking* yang digunakan oleh PT. Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Padang?
3. Bagaimana perkembangan jumlah aktivasi *E-Banking* pada PT. Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Padang?

1.3 Tujuan Penulisan

Dengan melihat permasalahan yang diungkapkan diatas, maka tujuan penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Mengetahui jenis-jenis layanan *E-Banking* yang terdapat pada PT. Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Padang.
2. Memahami bagaimana sistem keamanan yang digunakan untuk melindungi privasi nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Padang.
3. Mengetahui perkembangan jumlah aktivasi *E-Banking* pada PT. Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Padang.

1.4 Metode Pengamatan

Kegiatan magang ini dilaksanakan selama 40 hari kerja di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Padang yang berlokasi di jalan Jend. Ahmad Yani, Padang Pasir, Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat..

1.4.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam pengamatan ini adalah data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung dari obyek penelitian dan merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer, data berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Data ini berupa urutan dalam proses pelayanan. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan Customer Service di bank Negara Indonesia cabang Padang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah teknik pengumpulan data yang diperoleh dari sumber lain yang berkaitan dengan penelitian. Data sekunder merupakan sumber penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan tidak dipublikasikan.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah :

1. Studi Lapangan

Studi lapangan adalah suatu metode pengumpulan data secara langsung ke lapangan dan penelitian data-data yang berhubungan dengan melakukan wawancara, observasi maupun dalam bentuk laporan.

2. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah studi yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur yang berhubungan dengan penulisan laporan ini guna melengkapi data yang di dapat dari lapangan dan sebagai landasan teori yang berkait dengan masalah yang menjadi objek penelitian.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam sistem penulisan atau pembuatan tugas akhir ini akan di bahas sesuai dengan kapasitas dan ruang lingkup dari judul yang penulis ajukan, penulisan laporan sistematika penulisan dapat dilihat sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan pengamatan, metode pengamatan, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang tinjauan pustaka, uraian kualitatif dan permasalahan lainnya yang menjadi pemikiran dalam pembuatan laporan.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan yang mencakup sejarah dan perkembangan perusahaan, struktur organisasi, serta bentuk aktivitas usaha bank.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini merupakan inti dari penulisan yang memuat aktivitas layanan dan sistem keamanan *E-Banking* pada PT Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Padang.

BAB V PENUTUP

Bab ini mengemukakan beberapa kesimpulan dan mengajukan beberapa saran yang sesuai dengan jangkauan penganalisaan yang bisa penulis lakukan, sehingga diharapkan bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.