

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, lembaga keuangan atau yang biasa disebut dengan bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalirkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank akan menjadi kebutuhan sehari-hari bagi nasabahnya karena bank dapat menjadi solusi, membantu dan mempermudah dalam bertransaksi yang berhubungan dengan keuangan. Seperti halnya kegiatan menabung yang tujuannya mengurangi kebutuhan konsumtif dari nasabah.

Persaingan perbankan dan situasi bisnis di pasar saat ini berubah dengan sangat cepat. Kondisi tersebut berhadapan pula dengan sistem pasar global dengan tingkat persaingan yang semakin sengit. Masing-masing lembaga perbankan berlomba untuk menarik nasabah yang pada akhirnya nasabah mendapatkan keuntungan dari keadaan tersebut, karena itu dunia perbankan tidak mempunyai banyak pilihan kecuali meningkatkan profesionalisme, kompetensi dan daya saing.

Salah satu upaya untuk bersaing di dunia perbankan adalah dengan memanfaatkan teknologi sebagai sarana untuk mempermudah dan membantu nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi. Dengan kemajuan teknologi saat ini kita dapat melakukan berbagai kegiatan dengan dilakukan dengan cepat, dimana saja dan kapan saja.

Hampir setiap bank di Indonesia sudah menyediakan jasa internet banking untuk nasabahnya, namun tidak semua nasabah menggunakan jasa internet banking yang disediakan oleh bank. Sebagian nasabah memilih untuk tidak menggunakan, ada nasabah yang menggunakan internet *banking* secara aktif, namun ada juga nasabah yang memutuskan untuk tidak lagi menggunakan internet banking dengan alasan tertentu.

Internet menjadi kebutuhan dalam melakukan berbagai aktivitas saat ini seperti dalam bidang komunikasi, pendidikan, dan juga industri. Bank merupakan salah satu industri yang dipercaya oleh masyarakat untuk menyimpan dana bagi masyarakat yang mempunyai dana lebih. Perbankan adalah salah satu industri yang sangat dekat hubungannya dengan pelanggan. Di Indonesia terdapat banyak bank yang bersaing untuk mendapatkan nasabah sebanyak mungkin. Di dalam melaksanakan proses operasionalnya, saat ini Bank telah banyak menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi yaitu internet. Dalam hal ini, para pelaku industri telah melupakan batasan geografis yang ada dalam dunia bisnis dikarenakan adanya internet.

Dengan adanya internet operasional perbankan menjadi lebih mudah dikendalikan dan lebih efisien dan efektif, mempermudah transaksi yang akan dilakukan oleh nasabah, pembayaran tagihan, transfer, cek saldo, dan lain sebagainya. Berbicara tentang nasabah, retensi nasabah menjadi isu yang sangat penting di dunia bisnis terutama untuk bisnis perbankan. Retensi nasabah memiliki pengaruh yang lebih kuat daripada keuntungan dari pangsa pasar, skala ekonomi, dan variabel lainnya yang umumnya berkaitan dengan keunggulan kompetitif.

Retensi nasabah saat ini menjadi fokus bank karena dibandingkan untuk mencari nasabah baru, mempertahankan nasabah yang sudah ada mengeluarkan biaya yang lebih rendah sehingga dapat menghemat biaya. Dalam dunia teknologi yang semakin mudah dengan adanya ponsel pintar, komputer dan laptop semakin ditinggalkan, namun dilain pihak banyak bank yang masih baru meluncurkan jasa internet banking, menimbulkan permasalahan yang terjadi dimana mengakses mobile banking lebih mudah dibandingkan mengakses internet banking.

Karakteristik inovasi menunjukkan kemampuan masyarakat menerima adanya teknologi atau fasilitas baru yang tersedia. Dalam hal ini, masyarakat Indonesia sudah sangat baik dalam menerima internet, laptop, dan juga ponsel pintar. Namun penerimaan teknologi itu tidak diikuti dengan penerimaan fasilitas internet banking yang dibuktikan dengan masih rendahnya pengguna internet banking di Indonesia.

Saat ini, mayoritas bank yang lebih berfokus untuk mengembangkan transaksi elektronik untuk produk yang sudah ada dibandingkan untuk membuat inovasi produk baru. Dalam hal ini, mempertahankan dan menumbuhkan jumlah nasabah inernet banking menjadi salah satu fokus dunia perbankan. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pelaksanaan *Financial Technology* Untuk Meningkatkan Transaksi Nasabah Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cinere”

1.2 Ruang Lingkup Praktik

Praktik Kerja Lapangan yang dilakukan penulis pada di Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Cinere khususnya pada bagian *Costumer Service* adalah untuk mengetahui proses dan tata cara pembukaan layanan Internet Banking, Mobile Banking dan SMS Banking. Dengan Pemberian Tugas Sebagai Berikut:

- a. Mengikuti dan melihat proses dalam melakukan pembukaan layanan
- b. Membantu melakukan pencatatan register.
- c. Membantu melakukan aktivasi rekening.
- d. Membantu melakukan aktivasi kartu atm.
- e. Membantu memberi informasi kepada nasabah yang ingin melakukan kegiatan pembukaan rekening.
- f. Membantu memberi informasi kepada nasabah yang ingin melakukan pembukaan layanan internet banking.
- g. Membantu memberi informasi kepada nasabah yang ingin melakukan pembukaan layanan sms banking.
- h. Membantu nasabah melengkapi data diri pada saat bank melakukan kegiatan pameran.

I.3 Tujuan

Secara lebih rinci, tujuan umum praktik kerja lapangan adalah sebagai berikut:

a. Tujuan Umum

Praktik Kerja Lapangan ini dilaksanakan untuk mengetahui pelaksanaan pembukaan fasilitas layanan *Financial Technology* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero).Tbk. pada cabang Cinere yang dipimpin oleh *Customer Service* sebagai penanggung jawab dalam menjalankan mekanisme kerja perusahaan agar berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang ada.

b. Tujuan Khusus Tujuan khusus Praktik Kerja Lapangan adalah sebagai berikut:

- 1) Membantu mencatat data-data yang berkaitan dengan prosedur permberian Layanan *Financial Technology*
- 2) Membantu melengkapi data laporan yang berkaitan dengan pembukaan layanan nasabah.
- 3) Membantu melakukan pengarsipan dokumen pembukaan rekening Britama
- 4) Membantu melakukan pengarsipan dokumen pembukaan rekening simpedes
- 5) Membantu melakukan pengarsipan dokumen pembukaan rekening junio

I.4 Manfaat

Dalam suatu praktik kerja lapangan pasti ada manfaat yang diharapkan dapat tercapai, adapun manfaat dari praktik kerja lapangan sebagai berikut :

- a. Penulis dapat mengetahui teori proses pembukaan layanan fasilitas *Financial Technology* pada kegiatan praktik kerja lapangan.

- b. Mengetahui relevansi antara teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktek sebenarnya di dunia kerja
- c. Laporan kegiatan praktik kerja lapangan ini dapat menjadi rujukan untuk laporan praktik kerja lapangan di masa mendatang.

I.5 Sejarah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat.

Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

I.6 Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk Kantor Cabang Pembantu Cinere

Dalam suatu perusahaan strukturnya organisasi sangat penting untuk mengatur hubungan yang baik antar unit maupun intern itu sendiri. Hal tersebut bertujuan untuk memanfaatkan semua kemampuan ke suatu tujuan perusahaan sesuai dengan visi misi perusahaan. Struktur organisasi pada BRI Kantor Cabang Pembantu Cinere adalah sebagai berikut:

a. Pimpinan Cabang Pembantu

Memimpin, mengelola, menguasai/mengendalikan, mengembangkan, dan mendayagunakan sarana organisasi Kantor Cabang Pembantu untuk mencapai tingkat serta volume aktivitas pemasaran, operasional, dan layanan cabang yang efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

b. Manajemen Pemasaran

Tugas :

- 1) Melakukan perencanaan strategi pemasaran dengan memperhatikan trend pasar dan sumber daya bank.
- 2) Melakukan perencanaan analisis peluang pasar.
- 3) Menyusun perencanaan arah kebijakan pemasaran.
- 4) Merencanakan pengembangan jaringan pemasaran.

c. Manajemen Operasional

Tugas :

- 1) Mengelola dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasi bank.

- 2) Mengawasi produksi atau penyediakan jasa bank.
- 3) Membuat pengembangan operasi dalam jangka pendek maupun jangka panjang.
- 4) Mengatur anggaran dan mengelola biaya.

d. *Account Officer* (AO)

Tugas :

- 1) Memeriksa kelayakan dokumen persyaratan kredit calon debitur beserta kekuatan legalitas dokumen persyaratan kredit calon debitur.
- 2) Melakukan kunjungan langsung ke lapangan atau survei calon debitur terhadap aplikasi kredit baru (new order), pengulangan (repeat order), atau tambahan (additional order) jika credit analisis meragukan kebenaran validitas data analisis.
- 3) Mewakili kepala cabang dalam menandatangani “purchase order” apabila kepala cabang berhalangan.

e. Administrasi Kredit (ADK)

Mempertemukan antara pihak yang membutuhkan dana/uang dengan pihak bank tempat account officer bekerja.

f. *Funding Officer*

Tugas :

- 1) Mengidentifikasi sumber dana potensial (CPP=Capital Potensial Pund) baik perorangan maupun perusahaan.
- 2) Melakukan kegiatan promosi produk dana dan jasa.
- 3) Mewakili BRI (Tbk) dalam negoisasi dengan calon nasabah penyimpan dengan batas kewenangannya.
- 4) Mengusulkan special rate simpanan kepada pimpinan cabang sesuai permohonan calon nasabah penyimpan.

g. Supervisor

Tugas :

- 1) Menyiapkan kuitansi tambahan kas Supervisor dan ATM serta menerima uang dari *Operation Officer* (OO).
- 2) Menyetujui tambahan kas awal Teller/TKK (Tim Kurir Kas), membuku dan mendistribusikan uangnya kepada Teller/TKK.

- 3) Memelihara kerjakan Register Kas Supervisor.
- 4) Mengisi kas ATM bersama Petugas yang ditunjuk.
- 5) Menyetujui pembayaran transaksi tunai dan kliring dalam batas wewenangnya.
- 6) Melaksanakan fungsi *checker* atas transaksi tunai (pada saat merangkap sebagai *Teller*).
- h. *Teller Service*

Melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pengambilan dan penarikan non tunai, surat-surat berharga, dan kegiatan kas lainnya serta terselenggaranya layanan dibagian kas secara benar, cepat, dan sesuai dengan standar pelayanan yang baik.
- i. *Costumer Service*

Tugas :

 - 1) Pemberian informasi produk layanan bank.
 - 2) Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro, dan deposito.
 - 3) Melayani permintaan buku cek atau bilyet giro, surat referensi bank/surat keterangan bank, dan sebagainya.
 - 4) Membuat laporan pembukuan dan penutupan rekening, keluhan nasabah, serta stock kartu ATM.

I.7 Kegiatan Usaha PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk merupakan perusahaan yang bergerak dalam lingkup penghimpun dana dari masyarakat melalui tabungan,memberikan pelayanan kredit, serta PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk memberikan jasa dan layanan perbankan lainnya. Dapat berupa produk dana,produk kredit , produk jasa dan layanan.

Berikut merupakan produk-produk dan unit usaha yang terdapat pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk dalam melakukan kegiatan usahanya :

- a. Produk Dana
 - Yang berasal dari simpanan masyarakat
 - 1) Tabungan Simpedes

Tabungan mata uang rupiah,yang dapat dilayani diseluruh unit kerja BRI (Tbk),dengan jumlah setoran awal hanya Rp.100.000,-,

2) Tabungan Simpedes Usaha

Tabungan Simpedes BRI (Tbk) untuk keperluan transaksi bisnis dimana jumlah dan frekuensi transaksinya banyak, yang bisa dilayani di seluruh Unit kerja BRI (Tbk).

3) Tabungan Britama

Tabungan dengan beragam kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan dengan didukung fasilitas *e-banking* dan *system real time online* yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

4) Tabungan Britama Bisnis

Produk tabungan BRI (Tbk) yang diutamakan untuk digunakan dalam bisnis dengan memberikan keleluasaan lebih dalam bertransaksi, kejelasan lebih dalam pencatatan transaksi dan keuntungan yang lebih untuk menunjang transaksi kebutuhan bisnis nasabah.

5) Tabungan Britama Edisi Anak Muda

Produk tabungan dengan desain kartu debit khusus yang elegan untuk anak muda serta memberikan beragam kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan dengan didukung fasilitas *e-banking* dan *system real time online* yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

6) Britama Rencana

Tabungan investasi dengan setoran tetap bulanan yang dilengkapi dengan fasilitas perlindungan asuransi jiwa bagi nasabah.

7) Britama Valas

Tabungan mata uang asing yang menawarkan kemudahan transaksi dan nilai tukar yang kompetitif. Tersedia dalam 10 jenis *currency* meliputi USD, AUD, SGD, CNY, EUR, AED, HKD, JPY, SAR, dan GBP.

8) Tabungan BRI Junio

Merupakan produk Tabungan BRI (Tbk) yang ditujukan khusus kepada segmen anak dengan fasilitas dan fitur yang menarik bagi anak.

9) TabunganKu BRI

Produk simpanan untuk nasabah perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia yang bertujuan untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

10) Tabungan BRI Simpel

Tabungan untuk siswa/pelajar yang diterbitkan oleh Bank BRI (Tbk) dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

11) Tabungan BRI SiMUDA

Tabungan bagi kelompok usia 18-30 tahun yang dilengkapi dengan fitur investasi atau asuransi

12) Deposito Rupiah

Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu dengan memberikan bunga yang menarik dan beragam keuntungan lainnya.

13) Deposito Valas

Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu dengan memberikan bunga yang menarik dan beragam keuntungan lainnya.

14) Deposito Internet Banking

Produk deposito yang menawarkan suku bunga yang kompetitif.

15) Giro BRI Rupiah

Simpanan dalam mata uang rupiah yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan menggunakan warkat (Cek/Bilyet Giro), kartu ATM atau surat perintah lainnya.

16) Giro BRI Valas

Simpanan dalam mata uang asing yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan surat perintah penarikan yang telah ditentukan BRI (Tbk).

b. Kredit

1) KPR BRI

Fasilitas kredit konsumtif yang diberikan Bank BRI (Tbk) kepada calon perorangan untuk memberikan solusi dan kemudahan dalam memiliki hunian yang dinginkan.

2) KPR Bersubsidi

KPR Bersubsidi diberikan kepada keluarga atau rumah tangga yang baru pertama kali memiliki rumah dan termasuk ke dalam kelompok sasaran masyarakat berpenghasilan rendah.

3) Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro

Pembiayaan modal kerja dan atau investasi sektor usaha kecil, mikro, menengah dengan plafond s.d Rp. 25,000.000,- per debitur.

4) KUR Ritel

Kredit modal kerja dan atau investasi kepada debitur yang bergerak dalam bidang usaha yang menurut skalanya berstatus sebagai usaha mikro, kecil dan menengah guna pembiayaan usaha produktif dengan plafond > Rp. 25 juta,- s.d Rp 500 juta,- per debitur.

5) KUR TKI

Fasilitas kredit untuk membiayai keberangkatan calon TKI ke negara penempatan dengan plafond s.d Rp. 25 juta,-.

6) Kupedes

Kredit dengan bunga bersaing yang bersifat umum untuk semua sektor ekonomi, ditunjukan untuk individual (badan usaha maupun perorangan) dengan persyaratan memiliki pengalaman usaha minimal 1 tahun.

7) Kredit Modal Kerja

Fasilitas kredit untuk membiayai operasional usaha termasuk kebutuhan untuk pengadaan bahan baku, proses produksi, piutang dan persediaan.

8) Kredit Investasi.

Fasilitas kredit jangka menengah atau jangka Panjang untuk membiayai barang modal atau ativa tetap perusahaan dengan batas kredit dari Rp 100 juta,- hingga Rp. 40 miliar.

9) Kredit Pangan

Kredit Investasi dan/atau modal kerja komersial khusus di bidang pangan yang diberikan dalam rangka mendukung pelaksanaan program kedaulatan pangan dan kemaritiman.

10) Pinjaman Kemitraan

Pemberian Dana Program Kemitraan untuk membiayai modal kerja dan/atau pembelian aktiva tetap dalam rangka meningkatkan produksi dan penjualan.

11) Supply Chain Financing

Fasilitas Kredit yang disediakan Bank untuk membantu memenuhi kebutuhan modal *supply chain*.

12) Kredit Waralaba

Fasilitas kredit yang diberikan kepada penerima Waralaba (*Franschisee*) yang membutuhkan modal kerja maupun dana inverstasi pendirian toko Waralaba.

13) Kredit Angunan Kas

Fasilitas kredit dengan angunan fully cash collateral yaitu seluruh agunannya berupa Giro maupun Deposito atau setara kas lainnya

14) Bank Garansi

Fasilitas perbankan yang diberikan kepada Fasilitas perbankan yang diberikan kepada nasabah sebagai jaminan pembayarannya pada supplier yang memasok produk untuk nasabah yang bersangkutan (Bank Garansi Keagenan Suatu Produk).