

**LAYANAN BNI SMS BANKING
PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk.
KANTOR CABANG UTAMA SURAKARTA**



TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas-Tugas dan Memenuhi Persyaratan

Guna Mencapai Gelar Ahli Madya Di Bidang

Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Oleh:

TISIA ARDITA DILAGA

F3610092

PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

com/2013 user

LAYANAN SMS BANKING PT.BANK NEGARA INDONESIA
(PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG UTAMA (KCU) SURAKARTA

Oleh:

TisiaArditaDilaga

ABSTRAK

Sejalan dengan perkembangan ekonomi, pengetahuan menjadi dasar perkembangan ekonomi masyarakat (*knowledge based*) dan terfokus pada informasi (*information focused*). Hal inilah yang membuat telekomunikasi dan informatika memegang peranan sebagai teknologi kunci (*enabler technology*). Proses kemajuan teknologi informasi yang membawa manusia kedalam Masyarakat atau Ekonomi Informasi. Dalam era informasi ini, jarak fisis atau jarak geografis tidak lagi menjadi factor pembatas dalam hubungan antar manusia atau antar lembaga usaha.

Bank sebagai institusi keuangan di Indonesia, saat ini menghadapi semakin meningkatnya kompleksitas yang mengarah pada semakin besarnya ketidakpastian dan semakin ketatnya persaingan. Berbeda dengan jasa perbankan tradisional, saat ini nasabah membutuhkan jasa dan produk secara personal, dengan akses kapan saja, dimana saja. Walaupun tidak ada solusi teknologi yang pasti agar bank tetap kompetitif, *SMS Banking* merupakan aplikasi teknologi informasi canggih yang bias diterapkan untuk memberikan tingkat layanan nasabah lebih tinggi.

Penulis ingin mendeskripsikan bagaimana cara nasabah untuk melakukan aktivasi *SMS Banking*, Oserta untuk mendeaktivasikan *SMS Banking* secara sementara. Fitur-fitur yang didapatkan dalam layanan *SMS Banking* dan Keunggulan dan kelemahan penggunaan *e-banking* nasabah. Dengan menggunakan *e-Banking* khususnya penggunaan *SMS Banking* nasabah dapat mengakses layanan tersebut selama 24 jam, serta nasabah akan menghemat waktu, energy, biaya dan nasabah akan lebih tenang dalam melakukan transaksi. Untuk itu penulis membuat Tugas Akhir yang berjudul : “LAYANAN SMS BANKING PT.BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG UTAMA SURAKARTA”.

Kata kunci : *e-banking*, *SMS banking*, penanganan komplain

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas akhir dengan judul “ LAYANAN BNI SMS *BANKING* PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG UTAMA SURAKARTA” telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Dosen Pembimbing untuk memenuhi syarat guna memenuhi gelar Ahli Madya Program DIII Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Yang ditulis oleh:

Nama : Tisia Ardita Dilaga
NIM : F3610092
Jurusan : Ekonomi
Program Studi : D3 Keuangan Perbankan

Surakarta, Mei 2013

Disetujui dan diterima oleh

Pembimbing



Nugroho Saputro, SE

NRP. 360 700 001

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul :

“LAYANAN SMS *BANKING* PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG UTAMA SURAKARTA”.

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Jurusan Diploma III Keuangan dan Perbankan

Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, Mei 2013

Tim Penguji Tugas Akhir

1. NUGROHO SAPUTRO

NRP. 360 700 001

2. Sumardi,SE,MESP

NIP.196209081987021004

.....
Dosen Pembimbing


.....
Dosen Penguji

MOTTO

Kamu tidak bisa menulis hidupmu dengan kata-kata
Tapi kau harus menuliskannya dengan perbuatan
(Patrick Ness)

Kejujuran adalah bab pertama dari buku kebijaksanaan
(Thomas Jefferson)

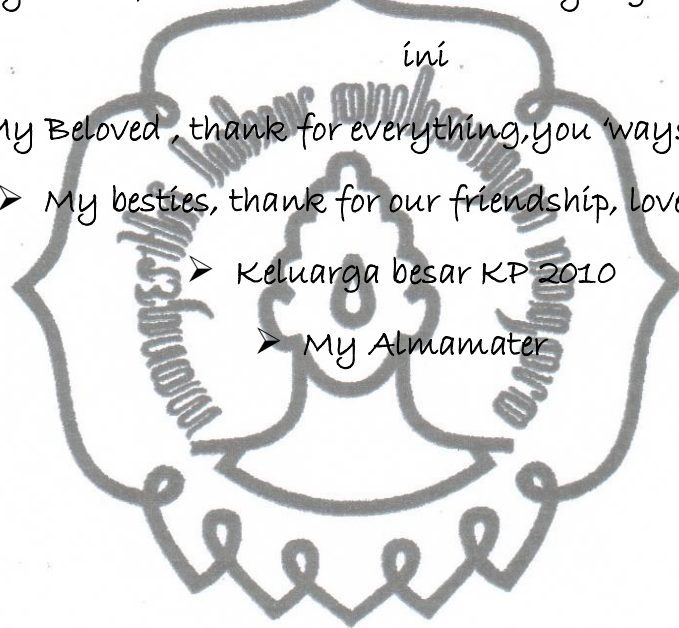
Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang
demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu'
(Al-Baqarah-45)

Yang berkilau itu belum tentu indah, tapi yang indah akan selalu berkilau
(penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya ini kepada

- Allah SWT TerimaKasih atas semua anugrah-Mu
- My Parent, Trimakasih atas kasih sayang kalian selama ini
- My Beloved, thank for everything, you ways support me
 - My besties, thank for our friendship, love you all
 - Keluarga besar KP 2010
 - My Almamater



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Segala Fuji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kesehatan jasmani maupun rohani kepada penulis. Dengan selesainya tugas akhir yang berjudul "*PELAYANAN SMS BANKING PADA BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk.KANTOR CABANG UTAMA SURAKARTA*" ini, penulis juga semakin tahu mengenai perbankan. Meskipun banyak hambatan yang dialami penulis namun berkat motivasi dan dorongan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikannya dengan lancar.

Proses penyusunan tugas akhir ini telah melibatkan banyak pihak yang turut memberikan bantuan baik moril maupun materiil. Untuk itu pada kesempatan ini saya menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak DR. WisnuUntoro, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret
2. Bapak Drs. Kresno Sarosa Pribadi,M.Si selaku Ketua Program DIII Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret
3. Bapak Nugroho Saputro,SE, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan bimbingan
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.

commit to user

5. Kepada Bapak Ariyanto terimakasih atas bimbingannya dari semester pertama sampai semester akhir.
6. Bapak pimpinan PT. Bank Negara Indonesia KCU Surakarta yang berkenan memberikan ijin bagi penulis untuk melakukan magang
7. Keluarga besar PT. Bank Negara Indonesia KCU Surakarta yang telah membantu memberikan data-data dan membimbing dalam pelaksanaan praktik magang kepada penulis.
8. Kedua orang tua kuter cinta, yang senantiasa mendoakan, dukungan riil dan metriilnya supaya penulis dapat mewujudkan cita-cita.
9. Kepada bulekku tersayang, trimakasih sudah memberi aku dukungan mental, setia menjadi teman curhat yang baik, dan member dukungan upaya penulis bisa lebih maju.
10. Kepada calon masa depanku Dimas Oky Priyandaru yang selalu mendoakan dan selalu member semangat dan dukungan dan semoga kita bisa mewujudkan cita-cita bersama.
11. Kepada my Besties Sanni, Mellisa, Triyas trimakasih sudah mengajarkanku arti persahabatan, susah senang sudah kita lalui bersama-sama,
12. Kepada teman-teman seperjuangan Keuangan Perbankan 2010

commit to user

13. Serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan moril ataupun materiil.

Sebagai manusia biasa penulis menyadari banyak kesalahan pada penyusunan tugas akhir ini. Oleh karena itu sebagai pembaca yang bijaksana memberikan kritik dan saran yang membangun sepenuhnya tugas akhir ini.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.



DAFTAR ISI

	Halaman
ABTRAKSIii
PERSETUJUANiii
PENGESAHANiv
MOTTOv
PERSEMBAHANvi
KATA PENGANTARvii
DAFTAR ISIx
DAFTAR GAMBARxiii
DAFTAR TABELxiv
DAFTAR LAMPIRANxv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH	5
C. TUJUAN PENULISAN	6
D. MANFAAT PENULISAN	6
E. METODE PENULISAN	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. PERBANKAN	10
B. PENGERTIAN JASA	19

commit to user

C. LAYANAN	22
D. ELEKTRONIK BANKING	24
E. ANALISIS SWOT	30
 BAB III PEMBAHASAN	 33
A. GAMBARAN UMUM	33
1. Sejarah Perusahaan	33
2. VisidanMisi BNI	34
3. Budaya Perusahaan	35
4. StrukturOrganisasi BNI KCU Surakarta	52
B. KEGIATAN MAGANG KERJA	53
1. LokasidanPenempatanMagangKerja	53
2. TujuanMagangKerja	54
3. AktivitasMagangKerja.....	54
C. SMS BANKING BNI.....	56
1. Proses RegistrasiBNI SMS <i>BANKING</i>	59
2. Proses Deaktivasi/BlokirBNI SMS BANKING	60
3. Proses PengaktifanKembaliSetelah Proses Blokir.....	62
4. JenisLayananTransaksiBNI SMS BANKING	63
5. PenangananKomplain BNI SMS BANKING	69
6. Kelebihan Dan KelemahanE-Banking.....	78

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....81

B. Saran82

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR GAMBAR

3.1	AnalisisSWOT	31
3.2	StrukturOrganisasi Pt. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor CabangUtama Surakarta	52



DAFTAR TABEL

3.1 Tabel Budaya Kerja BNI.....	36
3.2 Tabel Format Message BNI SMS Banking.....	65



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Formulir Pendaftaran Magang Kerja.
- Lampiran 2 : Surat Permohonan Izin Magang Kerja
- Lampiran 3 : Surat Tugas Magang Kerja
- Lampiran 4 : Surat Persetujuan izin Magang Kerja
- Lampiran 5 : Surat Pernyataan Magang Kerja
- Lampiran 6 : Daftar hadir kuliah magang kerja
- Lampiran 7 : Laporan kegiatan harian kuliah magang kerja
- Lampiran 8 : lembar monitoring dosen pembimbing
- Lampiran 9 : form penilaian magang kerja
- Lampiran 10: brosur BNI SMS Banking