

**ANALISIS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DIGITAL DALAM PEMENUHAN  
KEBUTUHAN NASABAH PT. BANK NATIONALNOBU, Tbk  
CABANG CENTRAL PLAZA BANDAR LAMPUNG**

Andy Fitriyadi Dharma Tilaar dan Then Ines

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gentiaras Lampung

---

**ABSTRACT**

*One of the risks that so far have not been widely anticipated is a failure of banking transactions through information technology (technology fraud) which in banking risk including as risk operational category.*

*The application of information system management digital as part of information technology in internet banking will improve the efficiency, effectiveness, and productivity as well as increase the revenue by sales system which is more effective than conventional banks.*

*The use of internet in technology makes consumer more comfortable and fulfill of customer needs because of technology can be used anytime and anywhere without worry of late in doing transaction. In this case the bank needs to increase security and facilities so that the quality of e-banking services will always be maintained.*

**Key words:** *Information System Management Digital, consumer needs*

---

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Kepercayaan terhadap perbankan tidak hanya terkait dengan keamanan simpanan nasabah di bank tersebut, tetapi juga terhadap keamanan sistem dan prosedur, pemanfaatan teknologi serta sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Salah satu aspek resiko yang hingga kini belum banyak diantisipasi adalah kegagalan transaksi perbankan melalui teknologi informasi (technology fraud) yang dalam resiko perbankan masuk kategori sebagai resiko operasional. Secara umum, resiko operasional, menurut Basel Accord, didefinisikan sebagai kerugian akibat terjadinya kegagalan akibat faktor manusia, proses, dan teknologi yang menyebabkan terjadinya ketidakpastian pendapatan bank.

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, proses operasional sebagian besar bank saat ini dilakukan selama 24 jam tanpa mengenal batasan jarak, khususnya bagi bank-bank yang telah dapat melakukan aktivitas operasionalnya melalui delivery channels, misalnya ATM, internet banking, phone banking, dan jenis transaksi media elektronik banking lainnya.

Dengan demikian, pengendalian dan pengawasan operasional harus dilakukan pula secara 24 jam dan harus bersifat menyeluruh. Pengawasan dan pengendalian operasional tidak dapat lagi dilakukan dengan metode sample semata untuk memastikan bahwa operasional bank telah berjalan dengan baik.

### 1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Sistem Informasi Internet Perbankan dapat Memastikan keamanan di Internet Sistem Informasi Perbankan?
2. Apa tindakan yang harus dilakukan untuk memastikan keamanan system informasi internet banking?

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Pengertian E-Banking**

Perbankan Elektronik (bahasa Inggris: E-banking) E-banking yang juga dikenal dengan istilah internet banking ini adalah melakukan transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui internet dengan website milik bank yang dilengkapi sistem keamanan. Dari waktu ke waktu, makin banyak bank yang menyediakan layanan atau jasa internet banking yang diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. Penyelenggaraan internet banking merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan servis cepat, aman, nyaman murah dan tersedia setiap saat (24 jam/hari, 7 hari/minggu) dan dapat diakses dari mana saja baik itu dari HP, Komputer, laptop/ note book, PDA, dan sebagainya.

Aplikasi teknologi informasi dalam internet banking akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan produktifitas sekaligus meningkatkan pendapatan melalui sistem penjualan yang jauh lebih efektif daripada bank konvensional. Tanpa adanya aplikasi teknologi informasi dalam internet banking, maka internet banking tidak akan jalan dan dimanfaatkan oleh industri perbankan. Secara umum, dalam penyediaan layanan internet banking, bank memberikan informasi mengenai produk dan jasanya via portal di internet, memberikan akses kepada para nasabah untuk bertransaksi dan meng-update data pribadinya.

Adapun persyaratan bisnis dari internet banking antara lain :

- a. Aplikasi mudah digunakan
- b. Layanan dapat dijangkau dari mana saja
- c. Murah
- d. Dapat dipercaya
- e. Dapat diandalkan (reliable).

Di Indonesia, internet banking telah diperkenalkan pada konsumen perbankan sejak beberapa tahun lalu. Beberapa bank besar baik BUMN atau swasta Indonesia yang menyediakan layanan tersebut antara lain BCA, Bank Mandiri, BNI, BII, Lippo Bank, Permata Bank dan sebagainya. Internet banking telah memberikan keuntungan kepada pihak bank antara lain:

- a. Business expansion. Dahulu sebuah bank harus memiliki sebuah kantor cabang untuk beroperasi di tempat tertentu. Kemudian hal ini dipermudah dengan hanya meletakkan mesin ATM sehingga dia dapat hadir di tempat tersebut. Kemudian ada phone banking yang mulai menghilangkan batas fisik dimana nasabah dapat menggunakan telepon untuk melakukan aktivitas perbankannya. Sekarang ada internet banking yang lebih mempermudah lagi karena menghilangkan batas ruang dan waktu.
- b. Customer loyalty. Khususnya nasabah yang sering bergerak (mobile), akan merasa lebih nyaman untuk melakukan aktivitas perbankannya tanpa harus membuka account di bank yang berbeda-beda di berbagai tempat. Dia dapat menggunakan satu bank saja.
- c. Revenue and cost improvement. Biaya untuk memberikan layanan perbankan melalui Internet Banking dapat lebih murah daripada membuka kantor cabang atau membuat mesin ATM.
- d. Competitive advantage. Bank yang memiliki internet banking akan memiliki keuntungan dibandingkan dengan bank yang tidak memiliki internet banking. Dalam waktu dekat, orang tidak ingin membuka account di bank yang tidak memiliki fasilitas Internet Banking.
- e. New business model. Internet Banking memungkinkan adanya bisnis model yang baru. Layanan perbankan baru dapat diluncurkan melalui web dengan cepat.

### **2.2 Organization Structure**

Organization structure atau struktur organisasi adalah gambaran suatu tanggung jawab yang dibuat oleh Perusahaan untuk memperjelas bagian, tugas, tanggung jawab setiap pemangku

jabatan. Organization Structure sangat dinamis disesuaikan kebutuhan Perusahaan, James (2015). Struktur organisasi dapat menggambarkan secara jelas pemisahan kegiatan dari pekerjaan antara yang satu dengan kegiatan yang lainnya. Di dalam struktur organisasi yang baik harus dapat menjelaskan hubungan antara wewenang siapa melapor atau bertanggung jawab kepada siapa.

Adapun fungsi atau kegunaan dari struktur organisasi :

1. Kejelasan tanggung jawab  
Setiap anggota harus dapat bertanggungjawab kepada pimpinanya atau kepada atasannya yang telah memberikan kewenangan, karena pelaksanaan kewenangan tersebut yang perlu dipertanggungjawabkan.
2. Kejelasan kedudukan  
Anggota atau orang yang ada di dalam struktur organisasi dapat mempermudah dalam melakukan koordinasi dan hubungan tugas pekerjaan.
3. Kejelasan mengenai jalur hubungan  
Di dalam sebuah organisasi dibutuhkan kejelasan hubungan yang tergambar dalam struktur sehingga dalam jalur penyelesaian suatu pekerjaan akan semakin lebih efektif dan dapat saling memberikan keuntungan. Jalur hubungan dalam struktur organisasi di bagi menjadi dua, yaitu solid line dan matrik line. Solid line menggambarkan hubungan secara langsung, sedangkan matrik line menggambarkan hubungan secara tidak langsung. Solid line digambarkan dengan garis lurus, sedangkan matrik line digambarkan dengan garis putus-putus.  
Adapun Struktur Organization yang ada di Cabang Central Plaza Lampung :
4. Kejelasan Uraian Tugas.  
Kejelasan mengenai uraian tugas di dalam struktur organisasi akan sangat membantu pihak atasan atau pimpinan untuk dapat melakukan pengawasan maupun pengendalian, dan juga bagi bawahan akan lebih berkonsentrasi dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan karena uraian yang jelas.

### 2.3. Job Description

Job description merupakan panduan dari perusahaan kepada karyawannya dalam menjalankan tugas. Semakin jelas job description yang diberikan, maka semakin mudah bagi karyawan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan tujuan perusahaan. Job description adalah pernyataan tertulis mengenai gambaran suatu pekerjaan, kondisinya dan hubungannya dengan bagian lain dalam organisasi.

Beberapa manfaat dari job description McLeod (2008):

1. Atasan – bermanfaat untuk mengoptimalkan peran dan tanggung jawab bawahan
2. Pimpinan perusahaan – bermanfaat untuk dapat memimpin dan memberikan motivasi agar pemegang jabatan menghasilkan kinerja optimal
3. Pemegang jabatan – bermanfaat sebagai panduan dan pedoman kerja serta mengetahui apa yang harus dilakukan dan diharapkan dari perusahaan.

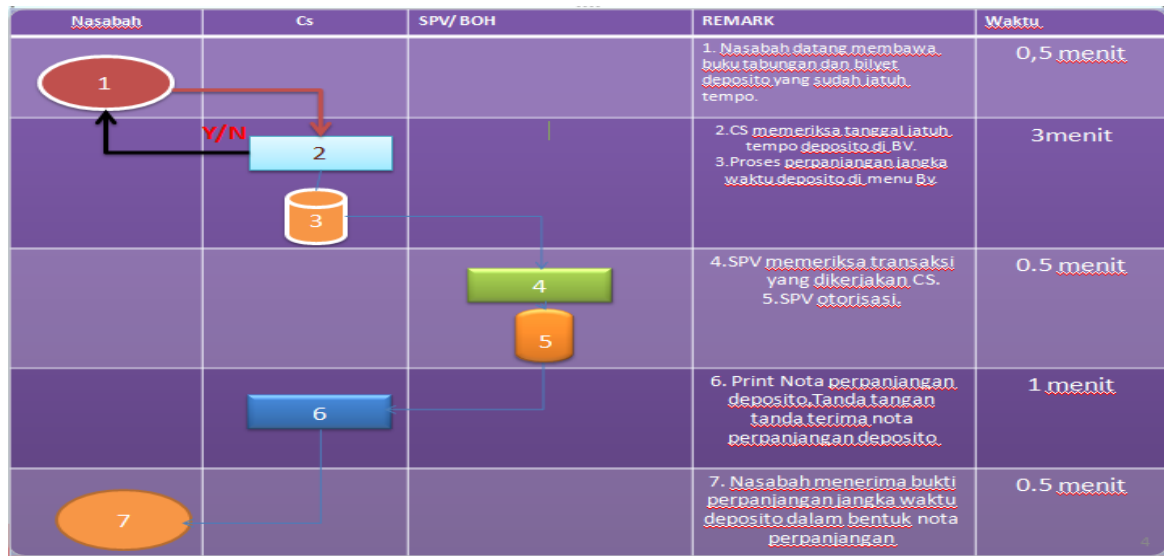
### 2.4. Control Operational (Operation Line)

Di dalam sebuah perusahaan untuk melakukan kegiatan operasional sehari hari, maka setiap karyawan membutuhkan panduan yang mengatur tentang bagaimana suatu kegiatan/transaksi operasional harus dilakukan dengan benar dari awal hingga akhir transaksi.

Operation Line dibuat untuk menguraikan alur kegiatan/transaksi operasional dari setiap unit kerja operasional baik di dalam unit kerja itu sendiri maupun hubungannya dengan unit kerja yang lain. Sehingga user dapat lebih memahami bagaimana suatu transaksi dilakukan dengan benar. Adapun hubungan dengan unit kerja yang lain, mencakup bagaimana unit-unit kerja yang berbeda dapat melakukan kegiatan operasional secara berkesinambungan sampai kegiatan/transaksi tersebut selesai. Subakti (2012) Operation line di buat dengan tujuan, sebagai berikut :

1. Operation Line dibuat untuk mempermudah user dalam membaca prosedur
2. Operation Line sebagai dasar pembuatan Flow of Process
3. Operation Line dapat dibuat perbagian atau beberapa bagian yang terkait dengan suatu transaksi
4. Operation Line dapat dibuat dari semua aktifitas

Seperti di sebutkan di atas bahwa salah satu tujuan operation line adalah sebagai dasar pembuatan flow of process atau flow chart. Flow chart adalah gambar atau bagan yang memperlihatkan urutan dan hubungan antar proses beserta instruksinya dari sebuah pekerjaan secara keseluruhan. Gambaran ini dinyatakan dengan simbol – simbol, dimana setiap simbol menggambarkan proses tertentu.



Gambar 1. Flowchart Perpanjangan Deposito  
Sumber : PT. BANK NATIONALNOBU, Tbk Lampung

## 2.5 Standar Operasional Prosedur

Pada dasarnya pelayanan terhadap nasabah sebuah bank terhadap nasabah sangatlah tergantung pada petugas atau karyawan bank yang melayaninya. Namun demikian, bagaimana caranya supaya pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, tentunya semua itu diatur dalam standar operasional prosedur ( SOP ) United States Accounting Office, (2014)

Standar operasional prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja berdasarkan indikator – indikator teknis, administrasi dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Tujuan SOP adalah untuk menjaga konsistensi dan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja. Setiap unit kerja pada sebuah organisasi/ perusahaan pasti memiliki sebuah SOP untuk menjaga kualitas kinerja dari masing-masing anggota/pegawainya

Secara umum standar operasional prosedur mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya.
2. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual pegawai dan perusahaan secara keseluruhan.
4. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara kongkrit untuk memperbaiki kinerjanya.
5. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas.

## 2.6 Training

Training atau pelatihan adalah sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta siap agar karyawan semakin terampil dan mampu dalam melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik sesuai dengan standar yang berlaku dalam organisasi atau perusahaan tersebut.

Pelatihan berbeda dengan pendidikan. Pelatihan lebih merujuk pada pengembangan ketrampilan kinerja yang dapat digunakan dengan segera, sedangkan pendidikan memberikan pengetahuan tentang subyek tertentu, tetapi sifatnya lebih umum, terstruktur untuk jangka waktu yang lebih panjang. Training bertujuan untuk membekali pegawai agar para pegawai dapat menguasai pengetahuan, keahlian dan perilaku yang akan diterapkan dalam aktivitas sehari-hari para karyawan. Pelatihan juga memberikan pengaruh yang besar bagi pengembangan perusahaan. Wahyono (2013)

Manfaat training atau pelatihan diantaranya :

1. Meningkatkan pengetahuan para karyawan atas para pesaing
2. Membantu para karyawan dalam meningkatkan kemampuannya.
3. Membantu para karyawan untuk memahami bekerja secara efektif dalam tim untuk menghasilkan jasa atau produk yang berkualitas.

Dalam hal ini, penulis secara langsung juga memberikan beberapa training yang diberikan kepada teller, CS, BO yang berada di kantor Nobu Bank Cabang LCP. Penulis dalam kesempatan tersebut memfokuskan pada hal-hal teknis dalam pekerjaan, seperti pemahaman tentang SOP , Self Control, Memonitoring Bank

Selain diadakannya Roleplay, Training atau pelatihan ini ada baiknya juga dilakukan minimal sebulan satu kali, yang bertujuan untuk membekali CS, Teller, BO, Security dengan hal –hal yang baru dan untuk meningkatkan kemampuan tiap karyawan.

## 2.7 Service Quality

Tingginya tingkat persaingan di industri perbankan membuat semua bank berlomba untuk memberikan layanan yang terbaik agar masyarakat percaya dan tertarik untuk menyimpan dananya di bank. Hampir semua bank menawarkan produk perbankan yang hampir sama, begitu juga dengan suku bunga yang ditawarkan tidak begitu menjadi daya tarik untuk membuat masyarakat untuk menyimpan dananya, karena itu yang menjadi pembeda adalah kualitas layanannya, sehingga saat ini industri perbankan berlomba lomba meningkatkan layanannya. Wahyono (2013)

Bank merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, sehingga untuk meningkatkan layanannya ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu :

- 1) Kehandalan , yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat.
- 2) Daya tanggap, yaitu kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan jasa yang cepat
- 3) Kepastian, yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan kepada nasabah.
- 4) Empati , yaitu kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian secara profesional kepada nasabah.
- 5) Berwujud, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan personil dan materi komunikasi.

## 2.8 Service Excellence

Service excellence adalah pelayanan yang diberikan oleh seseorang atau organisasi yang membuat pelanggan senang, datang lagi dan mengajak rekan-rekannya untuk menikmati kesenangan yang pernah dinikmatinya.

Service excellence sangatlah penting terutama untuk *fronliner, teller, customers service* . Ada banyak keuntungan yang diperoleh dari penerapan service excellence, antara lain :

- 1) Dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan produk-produk yang ditawarkan.

- 2) Menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap produk/ jasa yang ditawarkan
- 3) Mempertahankan nasabah agar tetap loyal menggunakan produk/jasa yang diberikan.  
Secara sederhana service excellence dikembangkan berdasarkan 3 prinsip utama, yaitu :
  - 1) *Attitude* ( sikap ) yaitu melayani nasabah dengan penampilan sopan dan dengan sikap menghargai.
  - 2) *Attention* ( perhatian ) yaitu mendengarkan dan memahami secara sungguh – sungguh kebutuhan nasabah, menghargai dan mencurahkan perhatian penuh kepada para pelanggan.
  - 3) *Action* ( tindakan ) yaitu mencatat dan menanggapi setiap keluhan nasabah, dan menyatakan terima kasih dengan harapan nasabah mau dan terus menggunakan produk dan jasa yang telah diberikan.

## **2.9 Premises SQ**

Tidak dapat dipungkiri bahwa nasabah sekarang lebih berhati-hati dan memiliki kriteria tersendiri dalam menilai jasa atau produk perbankan, pada umumnya masyarakat atau nasabah menilai dari hal-hal yang dapat mereka lihat, dan hal ini lebih dikenal dengan istilah *Promises SQ*. Premises SQ berupa

1. Gedung  
Secara umum yang dimaksud gedung adalah segala sarana prasarana atau infrastruktur dalam kehidupan manusia dan memiliki bentuk, ukuran dan fungsi.
2. Signage  
Signage adalah papan petunjuk lokasi sebuah gedung atau perusahaan tersebut berada. Ada tiga area untuk meletakkan signage, yaitu :
  - a. Diletakan di Cabang
  - b. Diletakan di Kantor Kas
  - c. Diletakan di Public Area
3. ATM  
*Automated Teller Machine* atau Anjungan Tunai Mandiri adalah sebuah alat elektronik yang melayani nasabah bank untuk mengambil uang atau mengecek rekening tabungan nasabah tanpa perlu dilayani oleh seorang manusia (*teller*). Nobu Bank tergabung dalam jaringan ATM Bersama yang telah memiliki jaringan lebih dari 43.849 ATM dari 76 bank anggota ATM bersama  
Fitur layanan transaksi perbankan di ATM Nobu dan ATM Bersama, meliputi:
  - a. Ganti PIN (Khusus Nobu ATM)
  - b. Informasi saldo
  - c. Penarikan tunai
  - d. Pemindahbukuan antar rekening Nobu Bank
  - e. Transfer antar Bank yang tergabung dalam jaringan ATM BersamaKemudian secara umum definisi mengenai sistem, model dan simulasi juga hubungan diantara ketiganya. McLeod (2008)
  - a. Sistem: Kumpulan elemen yang bekerja bersama untuk mencapai tujuan yang diharapkan
  - b. Model: gambaran dari sebuah sistem, dapat secara fisik atau matematis.
  - c. Simulasi: Simulasi adalah tiruan dari sebuah sistem dinamis dengan menggunakan model computer yang digunakan untuk melakukan evaluasi dan meningkatkan kinerja sistem
  - d. Hubungan: untuk mengetahui perilaku sistem nyata yang kompleks, dibuatlah model. Dalam sebuah sistem dinamis, model ini dapat diwujudkan dalam pemrograman komputer yang disebut simulasi.

Langkah-langkah pengembangan model: Mulai -formulasikan hipotesis -buat model -jalankan model -hipotesis benar -selesai (*Start -formulate hypotheses -develop a model -run a model -hypotheses correct -end*) Atau: Definisikan masalah -formulasi model awal -validasi model -simulasi model atau reformulasi model -aplikasi model. Yang dimaksud dengan simulasi deterministik, stokastik, dinamik, dan discrete-event.

- 1) Deterministik:
  - a. Tidak memiliki komponen input yang bersifat acak
  - b. Tidak memiliki keacakan (randomness)
  - c. Seluruh status yang akan datang dapat ditentukan setelah data input dan status awal (initial state) didefinisikan
- 2) Stokastik:
  - a. Satu atau lebih variabel input merupakan variabel acak
  - b. Menghasilkan output yang acak dengan sendirinya (self random)
  - c. Memberikan hanya satu titik data untuk mengetahui bagaimana sistem berperilaku -setiap percobaan bervariasi secara statistik
- 3) Dinamik:
  - a. Mencakup lintasan waktu
  - b. Sebuah mekanisme waktu (clock mechanism) menggerakkan waktu, sehingga variabel status berubah saat waktu berubah
  - c. Contoh: sistem manufaktur dan jasa
- 4) Discrete-event:
 

Simulasi dimana perubahan statusnya terjadi pada titik-titik diskrit dalam waktu yang dipicu oleh kejadian (event). Sistem manufaktur dan jasa pada umumnya disebut juga dengan sistem pemrosesan. Karena baik sistem manufaktur maupun jasa memproses bahan-bahan melalui serangkaian aktivitas. Sistem manufaktur memproses bahan mentah menjadi bahan jadi. Sedangkan pada sistem jasa, pelanggan masuk sistem dengan jasa yang diperlukan, dan keluar sistem sebagai pelanggan yang telah dilayani.
4. CCTV
 

*Closed Circuit Television* merupakan sebuah perangkat kamera video digital yang digunakan untuk mengirim sinyal ke layar monitor di suatu ruangan atau tempat tertentu. Tujuan CCTV adalah untuk memantau situasi dan kondisi suatu tempat, sehingga dapat mencegah terjadinya kejahatan atau d
5. Banner
 

Banner adalah salah satu media promosi yang dicetak dengan print digital yang umumnya berbentuk potrait atau vertikal. Banner dapat digunakan untuk menginformasikan produk-produk Nobu Bank kepada masyarakat. Sumber : PT. BANK NATIONALNOBU, Tbk Lampung
6. Genset
 

Genset atau generator set adalah sebuah perangkat yang mampu menghasilkan daya listrik. Genset biasanya digunakan sebagai pengganti tenaga listrik saat listrik padam, sehingga operasional terus dapat berjalan.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan pada Desember 2015, di PT Bank Nationalnobu Tbk Kantor Cabang Lampung Central Plaza yang beralamat di Jl. Kartini no.21 Central Plaza Bandar Lampung. Penelitian ini membahas tentang terjadinya kesalahan terhadap nasabah yang menggunakan internet banking pada transaksi Realtime dimana nasabah tersebut melakukan transaksi pendebitan untuk mentransfer dananya sejumlah Rp 20.000.000,- tetapi dilakukan secara 2x . Sedangkan untuk limit transaksi Realtime yang seharusnya adalah Rp 25.000.000,- per transaksi/hari.

### 4. PEMBAHASAN MASALAH

Sebagai bank yang terus berkembang, PT Bank Nationalnobu Tbk terus berusaha memberikan layanan terbaik untuk nasabahnya, sekaligus menumbuhkan kepercayaan kepada masyarakat kepada PT Bank Nationalnobu Tbk. Menumbuhkan rasa percaya tidaklah mudah

ditengah kondisi perekonomian yang kurang baik, kunci dari rasa percaya terhadap jasa perbankan adalah keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi.

Dalam pembahasan penelitian yang penulis buat membahas tentang Internet Banking. Pada dasarnya untuk menggunakan fasilitas Internet Banking nasabah Nobu Bank harus mempunyai Kartu ATM untuk melakukan aktivasi melalui Mesin ATM. Dimana Internet Banking dapat membantu nasabah untuk melakukan transaksi – transaksi seperti Cek Informasi Saldo, Pemindahbukuan sesama rekening Nobu, ataupun Pemindahbukuan ke Bank lain.

Pada Transaksi Pemindahbukuan ke Bank lain nasabah diberikan 3 pilihan yaitu :

<b>Transfer</b>	<b>Nominal</b>
<b>RTGS</b>	Rp 550.000.000,-
<b>Kliring</b>	Rp 100.000.000,-
<b>Realtime Online</b>	Rp 25.000.000,-

Sumber : PT. BANK NATIONALNOBU, Tbk Lampung

Sesuai dengan peraturan Bank Indonesia berlaku s/d 30 Juni 2016

Untuk mengakses layanan perbankan di Internet Banking dapat dilakukan 24 jam dengan Global Nobu [www.nobuwwwbanking.com](http://www.nobuwwwbanking.com). Sistem informasi manajemen ini memberikan kemampuan pada nasabah untuk melakukan transaksi diluar aktivitas bank.

Pada pembahasan ini penulis ingin memberikan informasi yang terjadi pada nasabah Nobu Central Plaza Lampung. Dimana Nasabah menggunakan Internet Banking untuk melakukan pemindahbukuan ke Bank lain dengan menggunakan transaksi Realtime online dengan ketentuan max Rp 25.000.000,- per transaksi/hari . Pada tahap awal nasabah sudah melakukan pemindahbukuan ke Bank lain sejumlah Rp 20.000.000,- dengan menggunakan transaksi Realtime Online. Pada hari yang sama nasabah melakukan pemindahbukuan lagi ke Bank lain dengan nominal yang sama yaitu Rp 20.000.000,- . Pada system untuk pemindahbukuan ke Bank lain yang ke 2 diberitakan “SUKSES” . Nasabah menganggap bahwa dana tersebut sudah masuk ke rekening pengirim. Pada keesokan harinya nasabah mengecek saldo rekening-nya tetapi rekening nasabah tersebut ternyata tidak terdebit. Dan tidak ada pemberitahuan bahwa transaksi tersebut gagal. Sesuai dengan ketentuan transaksi Realtime Online, seharusnya nasabah tidak dapat melakukan transaksi pemindahbukuan ke bank lain. Dan seharusnya system menolak dan transaksi tidak dapat dinyatakan sukses.

Nasabah tersebut langsung menginformasikan ke Nobu Bank Cabang Central Plaza bahwa ia telah melakukan transaksi Realtime Online dengan Nominal Rp 20.000.000,- sebanyak 2x dan dinyatakan “ Sukses ” . Tetapi pada saldo nasabah tersebut hanya terdebit 1x transaksi. Nasabah menjelaskan bahwa pada transaksi ke-2 nasabah tidak mengganti transaksi dan tetap menggunakan transaksi Realtime - Online. Nasabah menanyakan bahwa pada saat terjadi mengapa system tersebut menyatakan “Sukses”. Padahal yang seharusnya terjadi tidak bisa.

Pihak Bank menjelaskan kepada nasabah untuk memproses terlebih dahulu mengapa kejadian tersebut bisa terjadi dalam 14 hari kerja. Untuk Penyelesaian kejadian tersebut Costumer Service langsung menghubungi pihak E-Chanel dan menjelaskan kejadian yang nasabah alami dan menanyakan mengapa system bisa menyatakan “Sukses” padahal yang seharusnya tidak bisa diproses atau ada penolakan pada saat melakukan transaksi dikarenakan diawal sudah melakukan transaksi sebesar Rp 20.000.000,-. Berdasarkan contoh kasus ini diketahui bahwa adanya kelemahan dalam system informasi manajemen khususnya dalam system transaksi ATM yang mengakibatkan adanya kelambatan pada model yang dapat membahayakan transaksi di masa yang akan datang dan membutuhkan perbaikan pada system. Malsah tersebut terjadi beluam terlalu sering tetapi dapat memberikan dampak buruk pada system perbankkkan khususnya ATM

## 5. SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Simpulan

E-Banking merupakan suatu fasilitas yang ditawarkan oleh bank untuk membantu orang-orang dalam melakukan transaksi dengan lebih mudah dan praktis tanpa perlu pergi ke Bank. Tentunya fasilitas ini dibuat dengan memiliki kelebihan dan kekurangannya. Penggunaan Internet dalam teknologi ini semakin membuat konsumen semakin nyaman karena teknologi ini dapat digunakan kapanpun dan dimanapun tanpa khawatir terlambat dalam bertransaksi. Melalui penggunaan internet inilah muncul cyber-cyber yang tidak bertanggung jawab melakukan kejahatan. Pihak Bank tentunya tidak hanya tinggal diam dalam hal ini. Meningkatkan keamanan dan perawatan fasilitas merupakan suatu layanan untuk memuaskan para pemakai jasa ini. Sehingga kualitas pelayanan E-Banking akan selalu terjaga.

### 5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan dalam system informasi manajemen ini adalah:

- a. Perbaiki pada system transaksi e Banking atau ATM sehingga nasabah dapat mengetahui apakah sesungguhnya transaksi dapat terjadi atau tidak.
- b. Penyempurnaan system dengan pemberitahuan limit transaksi sehingga nasabah tidak dirugikan.

## DAFTAR PUSTAKA

E-Channel. Internet Banking. Oktober, Jakarta 2015

Irmansyah, Faried, 2013, *Pengantar Database*, <http://www.ilmukomputer.com/Management-Framework>, [www.gao.gov/cgi-bin/getrpt?GAO-04-394G](http://www.gao.gov/cgi-bin/getrpt?GAO-04-394G).

Iskandar, Syamsu. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi 2, 2013

James A, O'Brien, *Introduction to Information Systems*, terjemahan oleh Dewi Fitriyani, 2015, Salemba empat, Jakarta

Kasmir. Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi Revisi 8, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada. 2010

McLeod, Raymond, Jr & schell, George P, 2008, *Sistem Informasi Manajemen, Edisi 10*, Terjemahan oleh Ali Akbar Yulianto dan Afia R. Fitriati, Salemba Empat, Jakarta

PT. Bank Nationalnobu, Tbk, Lampung 2015

Rahardjo, Budi, 2015, *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet* PT Insan Infonesia - Bandung & PT INDOCISC – Jakarta

Scott, M, George, *Prinsip-prinsip Sistem informasi manajemen*, (1997), PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Siamat, Dahlan. Management Lembaga Keuangan. FE Universitas Indonesia, Jakarta. 2004

Subakti, Irfan, 2012, *Sistem Pendukung Keputusan (Decision Support System)*, Institut Teknologi Sepuluh Nopember – Surabaya

United States Accounting Office, 2014, *Information Technology Investment Management Framework*, [www.gao.gov/cgi-bin/getrpt?GAO-04-394G](http://www.gao.gov/cgi-bin/getrpt?GAO-04-394G).

Wahyono, Teguh, 2013, *Computer Based Information System (CBIS)*  
<http://www.ilmukomputer.com/>