

Perbaikan Proses Bisnis pada Sistem Informasi Bank BRI

(Sebagai pemenuhan salah satu tugas mata kuliah Analisis dan Perancangan Sistem Informasi (Praktikum) Program Studi D3 Teknik Informatika)



Disusun oleh :
Kelompok A1

Athirah Naurah Firdaus	(201511004)
Hilman Wasiandi Khairurrizal	(201511012)
Marpaung, Deborah Talita Kum	(201511014)
Okky Bagus Lukmana	(201511023)
Rani Indriana Sembiring	(201511025)

D3 – 2A
PROGRAM STUDI D3 TEKNIK INFORMATIKA
POLITEKNIK NEGERI BANDUNG
TAHUN 2021/2022

A. Deskripsi Bank BRI

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang tersebar di Indonesia. BRI didirikan di Purwokerto Jawa Tengah oleh Raen Bei Aria Wirjaatmadja tanggal 16 Desember 1895. Bank BRI memiliki berbagai jenis pelayanan di dalamnya yang digunakan untuk mengelola dan mengatur keuangan seperti pembuatan rekening, pembuatan m-banking, setor tunai, tarik tunai, dan transfer.

B. Analisis Business Process (F2)

No	Business Process	Harapan Pengguna Utama	Dapat Diperbaiki?	Perbaikan yang Diusulkan	Bagian Perbaikan (S-E-R-A)
1	Pembukaan rekening baru	Meningkatkan efisiensi dan efektivitas waktu	Ya	Pembuatan rekening secara online	Simplification (S) Elimination (E) Reengineering (R)
	Pembukaan rekening baru	Terdapat proses menunggu pemanggilan nomor antrian dan pemberian data diri kepada teller	Ya	Menambahkan proses menunggu nomor antrian dan object identitas calon nasabah	Reengineering (R)
2	Pembuatan m-banking	Melengkapi alur proses setelah Customer Service menambahkan akun m-banking nasabah ke sistem	Ya	Menambahkan sequence flow dari proses "Customer Service menambahkan akun m-banking nasabah ke sistem" ke proses "Nasabah melakukan aktivasi akun m-banking pada situs BRI"	Reengineering (R) Menambahkan sequence flow baru
3	Proses Setor Tunai	Meningkatkan efisiensi proses administrasi setor tunai	Ya	Menghilangkan proses pemberian bukti setoran dan menjadikannya bukti setoran sebagai keluaran dari menyetorkan uang ke	Simplification(S) Menyederhanakan proses dari penyetoran ke penerimaan bukti setoran. Elimination (E) Menghilangkan proses memberi bukti setoran.

				rekening tujuan	
4	Proses Penarikan Tunai	Menghilangkan salah satu formulir yang diisi oleh pengguna dan yang divalidasi oleh Teller	Ya	Keluaran dari proses pengisian formulir dijadikan masukan pada proses validasi data formulir	Simplification(S) Menyederhanakan masukan dan keluaran dari object formulir Elimination (E) Menghilangkan salah satu object formulir
5	Proses Transfer	Menghilangkan ambiguitas mengenai formulir yang diisi pengguna dan divalidasi teller	Ya	Keluaran proses mengisi formulir dijadikan masukan pada proses validasi data formulir	Simplification (S) Menyederhanakan masukan dan keluaran berupa object formulir Elimination (E) Menghilangkan salah satu object formulir

C. Analisis Business Process (F1) Sebelum Diperbaiki

No	Business Process	Tipe Business Process	Pengguna	Kegiatan Utama	Masukan Utama	Keluaran Utama	Pemilik Business Process
1.	Pembuatan rekening baru	Proses inti	Calon Nasabah	Pengambilan nomor antrian	Biodata calon nasabah	Kartu ATM dan buku tabungan	Administrator
				Mengisi formulir pembukaan rekening baru			
				Memvalidasi data calon nasabah			
				Membayar deposit pertama sebesar Rp.100.000			
				Mencetak kartu ATM dan buku tabungan			
2.	Pembuatan m-banking	Proses Inti	Nasabah	Pengambilan nomor antrian	-	-	
			Customer Service	Memberikan formulir pendaftaran m-banking	-	Formulir pendaftaran m-banking	
			Nasabah	Mengisi formulir	Formulir pendaftaran	Formulir pendaftaran	

				pendaftaran m-banking	m-banking	m-banking yang telah terisi	
			Nasabah	Menyerahkan persyaratan dan formulir pendaftaran m-banking	Buku tabungan, kartu identitas, email, formulir pendaftaran m-banking yang sudah diisi	--	
			Customer Service	Memeriksa kelengkapan serta kesesuaian data	data nasabah	-	
			Customer Service	Mendaftarkan m-banking nasabah ke sistem	-	Data akun m-banking, kode aktivasi m-token, data nasabah	
			Nasabah	Melakukan aktivasi m-banking pada situs BRI	Data akun m-banking	-	
			Nasabah	Melakukan aktivasi m-token	Kode aktivasi m-token	-	
3.	Setor tunai	Proses inti	Nasabah	Mengambil nomor antrian	-	-	Departemen Penyelenggara Sistem Pembayaran
			Nasabah	Mengisi formulir slip penyetoran	Nama nasabah, nomor rekening, tanggal dan kota transaksi, nominal setoran tunai, tanda tangan nasabah	Formulir slip penyetoran telah terisi	
			Nasabah	Memberikan slip kepada teller beserta uang tunai yang disetorkan	-	-	
			Teller	Memverifikasi	-	-	

				data pada formulir slip setoran			
			Teller	Menghitung jumlah uang yang telah disetorkan	-	-	
			Teller	Menyetorkan uang ke rekening tujuan	-	Bukti setoran	
			Nasabah	Menerima bukti setoran			
4.	Tarik tunai	Proses inti	Nasabah	Pengambilan antrian nomor teller	-	Nomor antrian	
			Nasabah	Mengisi formulir untuk penarikan tunai	Nama Nasabah, nomor rekening, tanggal pengambilan, jumlah nominal yang akan ditarik dan tandatangan nasabah	Formulir slip penarikan tunai yang sudah diisi	
			Nasabah	Memberikan formulir kepada teller beserta buku tabungan	-	-	
			Teller	Validasi pada formulir			
			Teller	Menghitung uang yang akan ditarik oleh nasabah	-	-	
			Nasabah	Mengecek saldo yang di buku tabungan dan menghitung uang	-	Bukti penarikan tunai, buku tabungan dan uang	
5.	Transfer uang	Proses inti	Nasabah	Pengambilan nomor antrian	-	-	Departemen Penyelenggara Sistem

			Nasabah	Mengisi formulir untuk transfer	Biodata nasabah, nomor rekening tujuan, dan jumlah transfer	Formulir pengiriman uang	Pembayaran
			Nasabah	Menyerahkan formulir dan uang yang akan ditransfer	-	-	
			Teller	Validasi data pada formulir	Formulir pengiriman uang		
			Teller	Menghitung uang yang akan ditransfer	-	-	
			Teller	Mentransfer ke rekening tujuan	-	Bukti transfer	

D. Analisis Business Process (F1) Setelah Diperbaiki

No	Business Process	Tipe Business Process	Pengguna	Kegiatan Utama	Masukan Utama	Keluaran Utama	Pemilik Business Process
1.	Pembuatan rekening baru	Proses inti	Calon Nasabah	Pengambilan nomor antrian	Biodata calon nasabah	Kartu ATM dan buku tabungan	Administrator
				Menunggu nomor antrian dipanggil			
				Calon nasabah memberi identitas (KTP) ke administrator			
				Mengisi formulir pembukaan rekening baru			
				Memvalidasi data calon nasabah			
				Membayar deposit pertama sebesar Rp.100.000			

				Mencetak kartu ATM dan buku tabungan			
1.1	Pembukaan rekening online	Proses inti	Nasabah	Membuka website pembukaan rekening BRI	-	-	Departemen Penyelenggara Sistem Pembayaran
				Memilih menu buka rekening	-	-	
				Memilih jenis tabungan	-	-	
				Memilih kantor cabang BRI untuk pengelolaan rekening	-	-	
				Unggah foto KTP beserta swafoto	-	-	
				Mengisi data diri sesuai KTP	-	-	
			Sistem	Verifikasi data diri	Data diri nasabah	Kode verifikasi	
			Nasabah	Membayar deposit/setoran awal	-	-	
2.	Pembuatan m-banking	Proses Inti	Nasabah	Pengambilan nomor antrian	-	-	Departemen Penyelenggara Sistem Pembayaran
			Customer Service	Memberikan formulir pendaftaran m-banking	-	Formulir pendaftaran m-banking	
			Nasabah	Mengisi formulir pendaftaran m-banking	Formulir pendaftaran m-banking	Formulir pendaftaran m-banking yang telah terisi	
			Nasabah	Menyerahkan persyaratan dan formulir pendaftaran m-banking	Buku tabungan, kartu identitas, email, formulir pendaftaran m-banking yang sudah diisi	--	

			Customer Service	Memeriksa kelengkapan serta kesesuaian data	data nasabah	-	
			Customer Service	Mendaftarkan m-banking nasabah ke sistem	-	Data akun m-banking, kode aktivasi m-token, data nasabah	
			Nasabah	Melakukan aktivasi m-banking pada situs BRI	Data akun m-banking	-	
			Nasabah	Melakukan aktivasi m-token	Kode aktivasi m-token	-	
3.	Setor tunai	Proses inti	Nasabah	Mengambil nomor antrian	-	-	Departemen Penyelenggara Sistem Pembayaran
			Nasabah	Mengisi formulir slip penyetoran	Nama nasabah, nomor rekening, tanggal dan kota transaksi, nominal setoran tunai, tanda tangan nasabah	Formulir slip penyetoran telah terisi	
			Nasabah	Memberikan slip kepada teller beserta uang tunai yang disetorkan	-	-	
			Teller	Memverifikasi data pada formulir slip setoran	-	-	
			Teller	Menghitung jumlah uang yang telah disetorkan	-	-	
			Teller	Menyetorkan uang ke rekening tujuan	-	Bukti setoran	

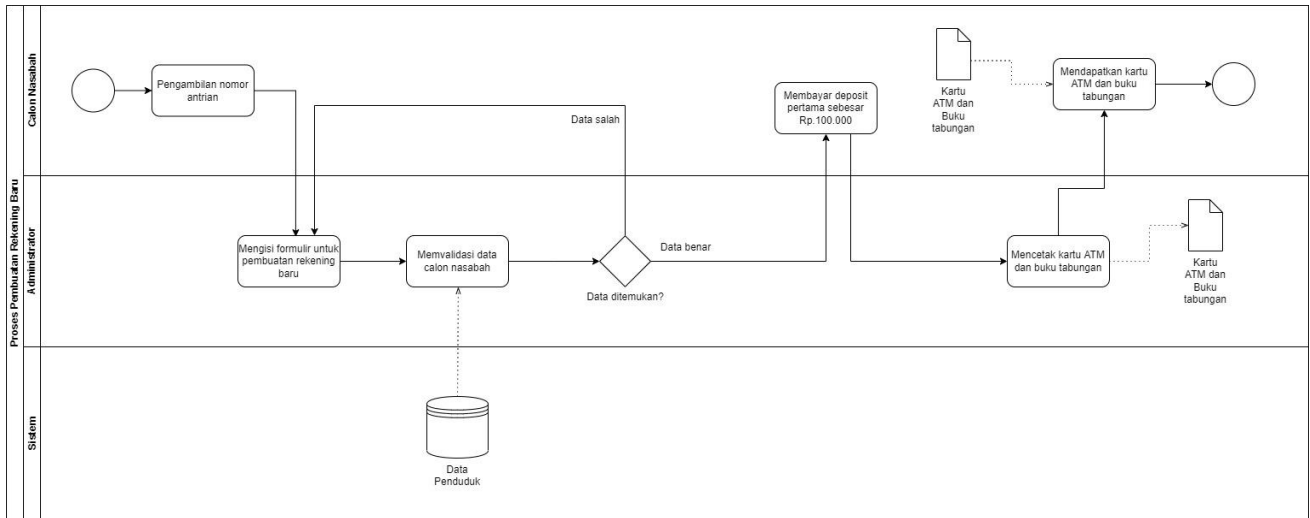
4.	Tarik tunai	Proses inti	Nasabah	Pengambilan antrian nomor teller	-	Nomor antrian	Departemen Penyelenggara Sistem Pembayaran
			Nasabah	Mengisi formulir untuk penarikan tunai	Nama Nasabah, nomor rekening, tanggal pengambilan, jumlah nominal yang akan ditarik dan tandatangan nasabah	Formulir slip penarikan tunai yang sudah diisi	
			Nasabah	Memberikan formulir kepada teller beserta buku tabungan	-	-	
			Teller	Validasi pada formulir			
			Teller	Menghitung uang yang akan ditarik oleh nasabah	-	-	
			Nasabah	Mengecek saldo yang di buku tabungan dan menghitung uang	-	Bukti penarikan tunai, buku tabungan dan uang	
5.	Transfer uang	Proses inti	Nasabah	Pengambilan nomor antrian	-	-	Departemen Penyelenggara Sistem Pembayaran
			Nasabah	Mengisi formulir untuk transfer	Biodata nasabah, nomor rekening tujuan, dan jumlah transfer	Formulir pengiriman uang	
			Nasabah	Menyerahkan formulir dan uang yang akan ditransfer	-	-	
			Teller	Validasi data pada formulir	Formulir pengiriman uang		

			Teller	Menghitung uang yang akan ditransfer	-	-	
			Teller	Mentransfer ke rekening tujuan	-	Bukti transfer	

Diagram Business Process Model and Notation (BPMN)

1. Proses pembukaan rekening baru

● Sebelum diperbaiki



● Setelah diperbaiki

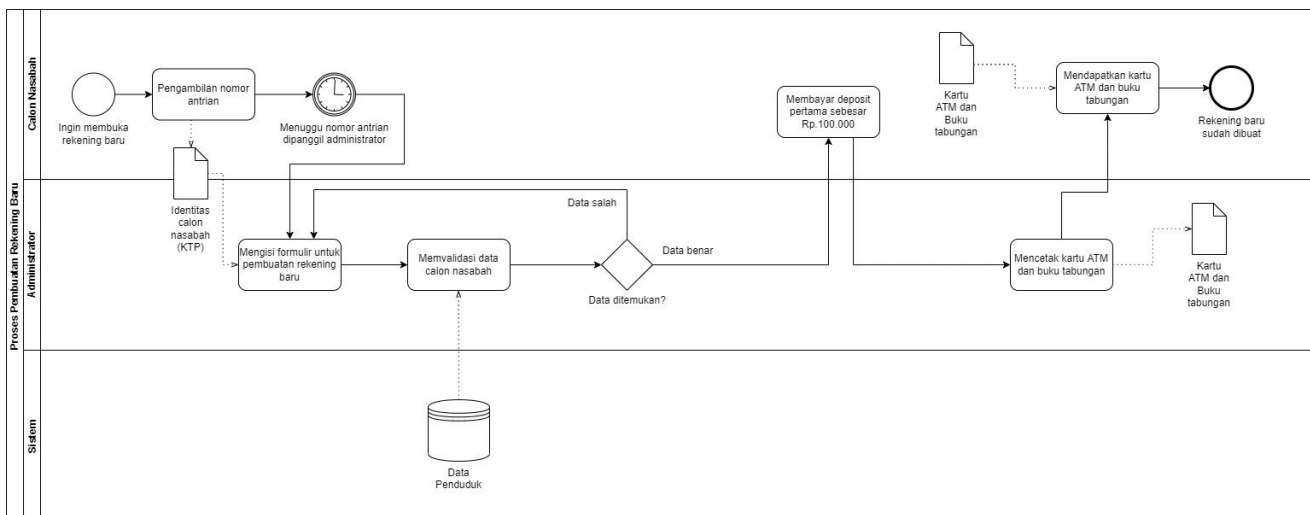
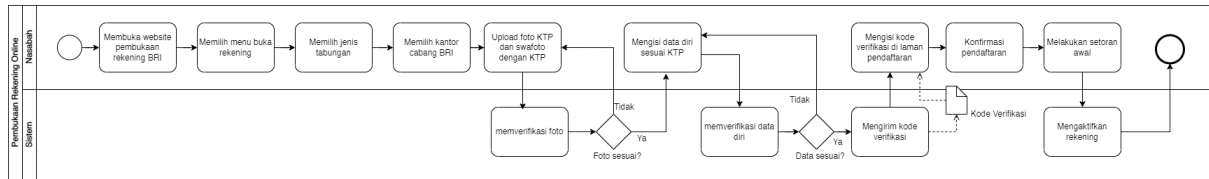


Diagram di atas merupakan diagram Proses Pembuatan Rekening Baru. Proses pertama diawali oleh calon nasabah yang mengambil nomor antrian pada saat datang ke bank. Setelah mengantri dan dipanggil oleh karyawan bank. Administrator akan meminta identitas calon nasabah yang akan membuka rekening dan mengisi formulir untuk calon nasabah. Setelah itu administrator akan mengecek apakah data calon nasabah sudah benar atau belum. Jika sudah benar maka administrator akan meminta uang deposit awal sebesar Rp.100.000 kepada calon nasabah. Proses terakhir yaitu administrator akan memberikan kartu ATM dan buku tabungan baru pada nasabah.

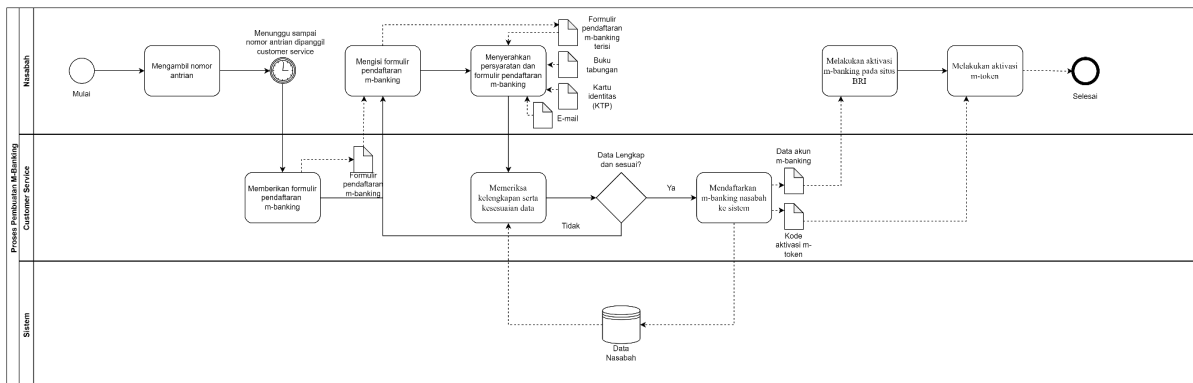
1.1 Proses Pembukaan Rekening Baru Secara Online



Pertama, masuk ke laman bukarekening.bri.co.id dan pilih menu 'Buka Rekening'. Pilih jenis tabungan sesuai dengan kebutuhan. Setelah menentukan jenis tabungan, pilih kantor cabang BRI yang diinginkan untuk pengelolaan rekening. Unggah foto KTP dan lakukan swafoto sesuai dengan ketentuan. Kemudian, isi data diri secara benar. Lakukan verifikasi dan nasabah akan menerima kode SMS verifikasi. Isikan kode SMS tersebut di laman pendaftaran kemudian konfirmasi. Lakukan setoran awal untuk mengaktifkan rekening BRI.

2. Proses Pembuatan M-banking

• Sebelum diperbaiki



• Setelah diperbaiki

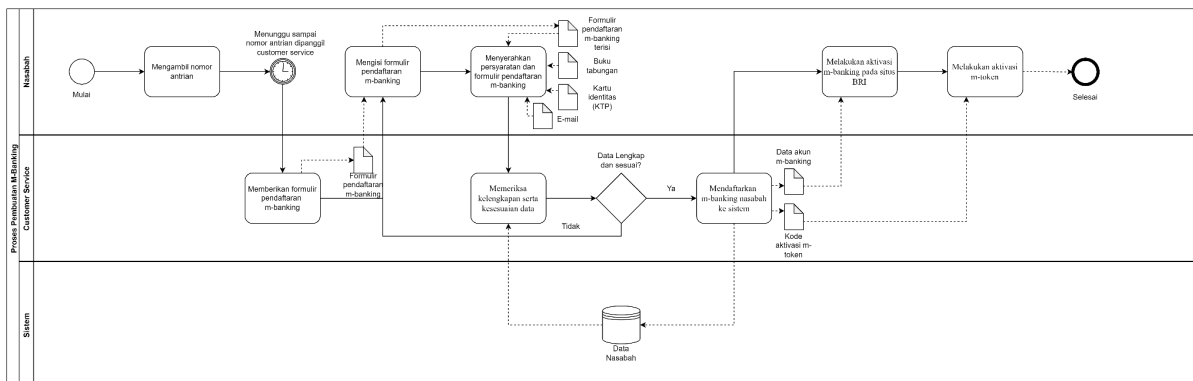
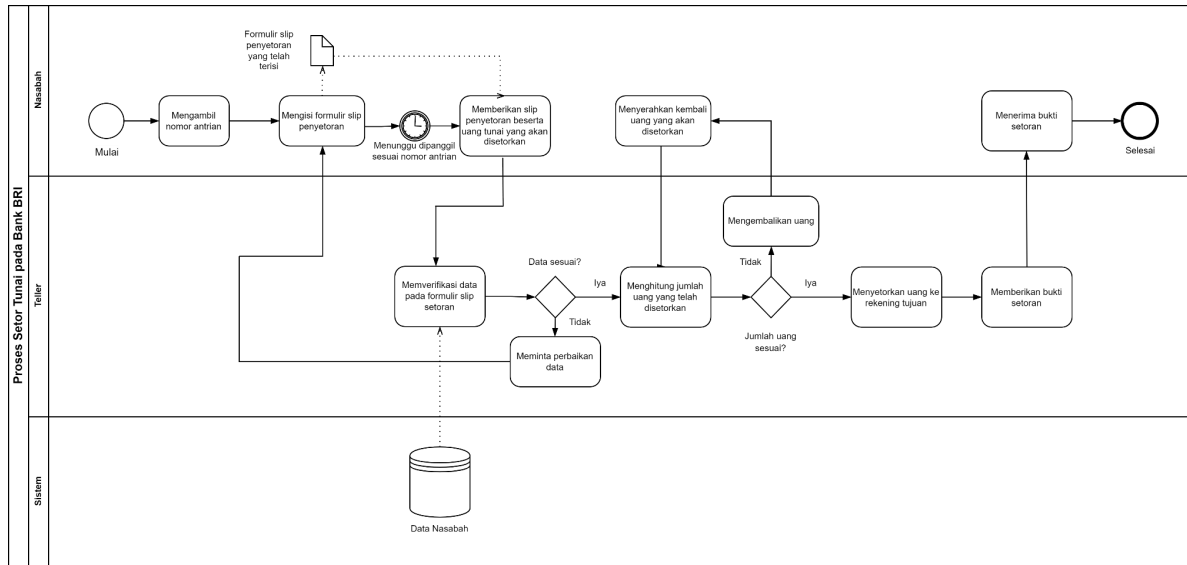


Diagram diatas menggambarkan proses pembuatan M-Banking bank BRI melalui kepala cabang pembantu (KCP). Kondisi ketika mulai yaitu nasabah telah sampai di KCP BRI. Kemudian proses pertama yang dilakukan nasabah adalah

mengambil nomor antrian. Ketika nasabah sudah mendapat nomor antriannya, maka nasabah tersebut harus menunggu hingga customer service memanggil nomor antriannya. Ketika nomor antriannya dipanggil, nasabah akan diberikan formulir pendaftaran m-banking oleh customer service. Setelah mendapat formulir tersebut, nasabah diharuskan mengisinya dengan data yang lengkap dan sesuai. Jika sudah mengisi formulir pendaftaran m-banking, nasabah akan menyerahkan formulir tersebut beserta data persyaratan lainnya seperti buku tabungan, kartu identitas (seperti KTP), dan E-mail. Hal berikutnya customer service akan memeriksa kelengkapan dan kesesuaian data tersebut dengan meninjau data yang sudah sistem miliki mengenai nasabah tersebut. Jika semua data belum lengkap dan sesuai, maka nasabah akan diminta meninjau kembali data dari formulir yang diisi pada proses pengisian formulir tersebut. Namun jika semua data sudah lengkap dan sesuai, customer service akan mendaftarkan akun m-banking nasabah ke sistem dimana data nasabah pada sistem akan diperbaharui. Jika sudah didaftarkan, nasabah akan memiliki data mengenai akun m-banking-nya seperti userID dan password yang dibuat oleh sistem. Selain itu, nasabah juga akan mendapatkan kode aktivasi m-token pada device yang memiliki nomor yang sesuai dengan data yang diisikan. Untuk melanjutkan proses pembuatan akun m-banking, nasabah harus mengaktifasi akun m-banking yang sudah didaftarkan sebelumnya. Aktivasi dilakukan melalui web BRI yaitu ib.bri.co.id. Tahap ini meliputi kegiatan mengubah password akun m-banking nasabah hingga tidak lagi sama dengan password yang sebelumnya dibuat oleh sistem. Hingga tahap ini akun m-banking sudah dapat digunakan. Tahap berikutnya adalah aktivasi m-token agar akun m-banking dapat digunakan secara maksimal atau full service. Aktivasi m-token masih dilakukan pada web yang sama dan pada fitur “Aktivasi mToken”. Masukkan kode aktivasi m-token yang sebelumnya diperoleh. Kemudian kirim dan hingga tahap ini, akun m-banking sudah selesai dibuat dan siap digunakan secara full service.

3. Proses Setor Tunai

- **Sebelum Diperbaiki**



- **Setelah Diperbaiki**

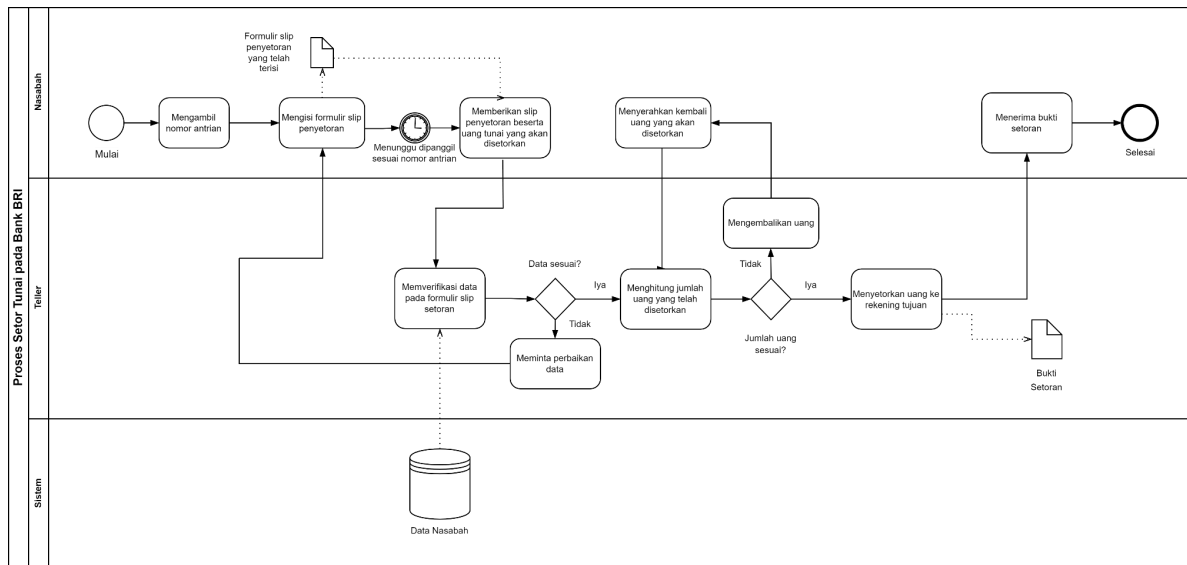
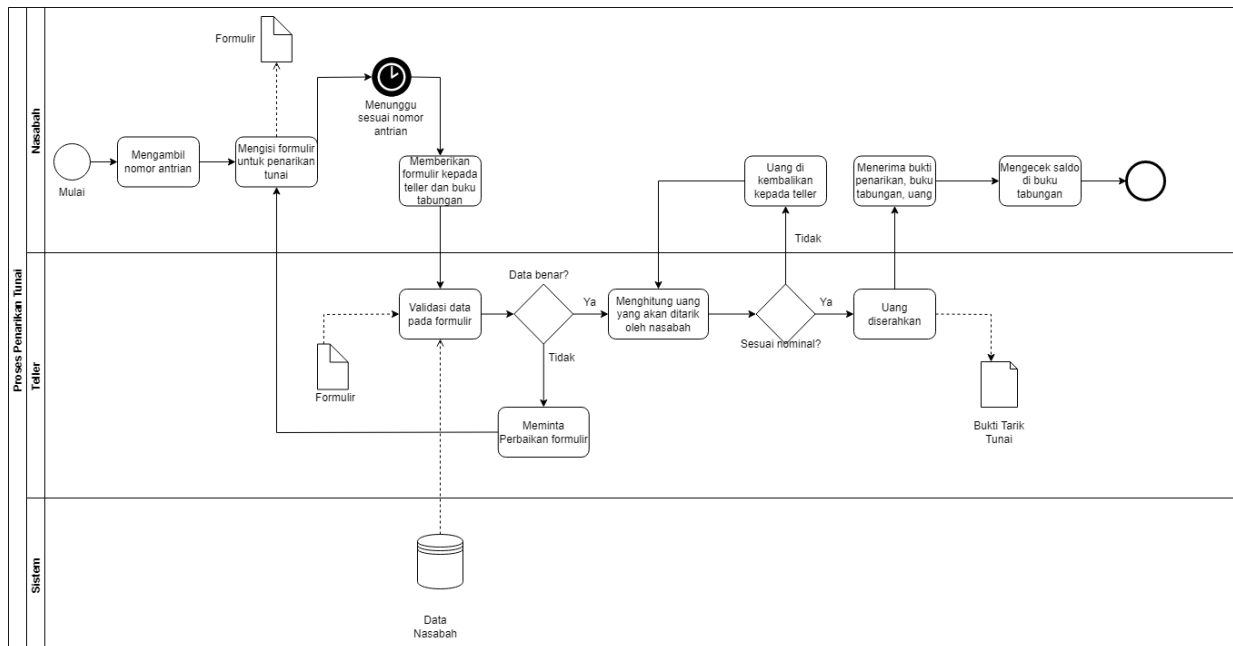


Diagram di atas merupakan diagram dari proses setor tunai. Pada proses pertama, nasabah mengambil nomor antrian yang ada di bank. Lalu, nasabah mengisi formulir slip setoran tunai dengan mencantumkan nama nasabah, nomor rekening, nama kota dan tanggal transaksi, nominal uang yang akan disetorkan, dan tanda tangan nasabah. Nasabah akan menunggu dipanggil sesuai dengan nomor antrian yang telah diambil. Kemudian, formulir yang telah terisi tersebut diberikan ke teller beserta dengan uang tunai yang akan di setorkan. Selanjutnya, teller akan melakukan verifikasi data yang ada pada formulir slip setoran. Jika

terdapat data yang tidak sesuai ataupun kurang, maka teller akan meminta nasabah untuk memperbaiki atau menambah data pada formulir. Jika data telah sesuai, maka teller akan melakukan proses menghitung uang yang telah disetorkan. Bila jumlah uang tidak sesuai, maka teller akan mengembalikan uang pada nasabah dan nasabah akan menyerahkan kembali uang yang akan disetorkan. Apabila sudah sesuai jumlahnya, maka teller dapat langsung menyetorkan uang ke rekening tujuan dan memberikan bukti setoran kepada nasabah.

4. Proses Tarik Tunai

- Sebelum diperbaiki



- Sesudah diperbaiki

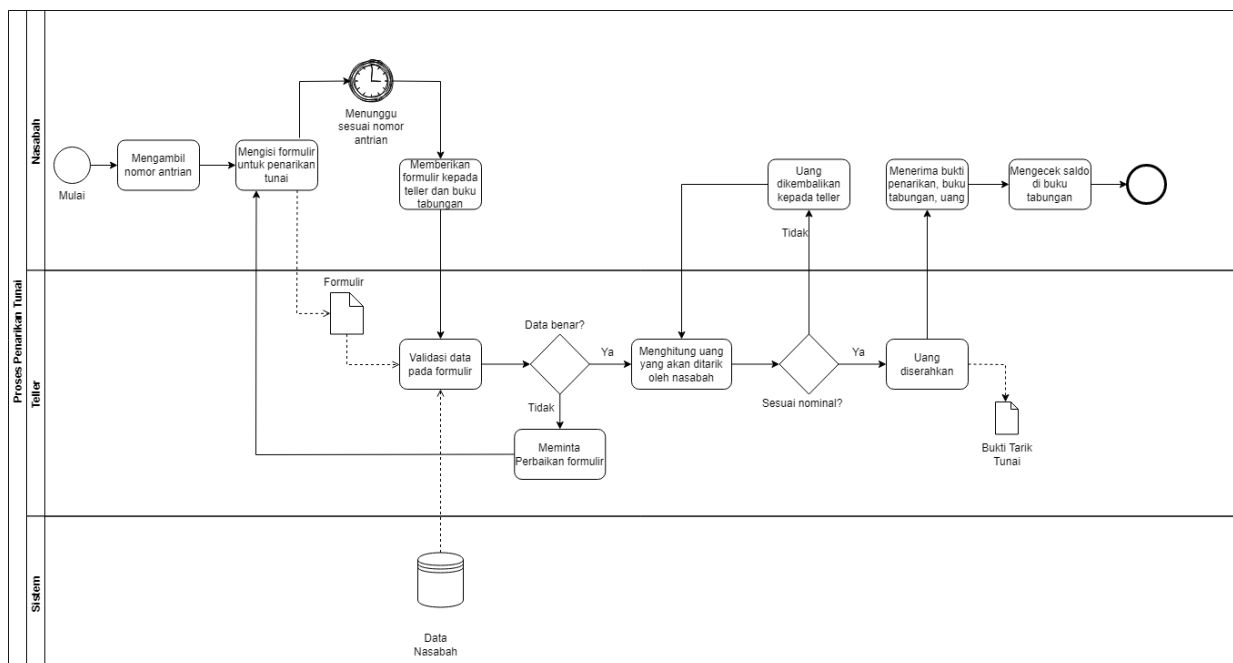
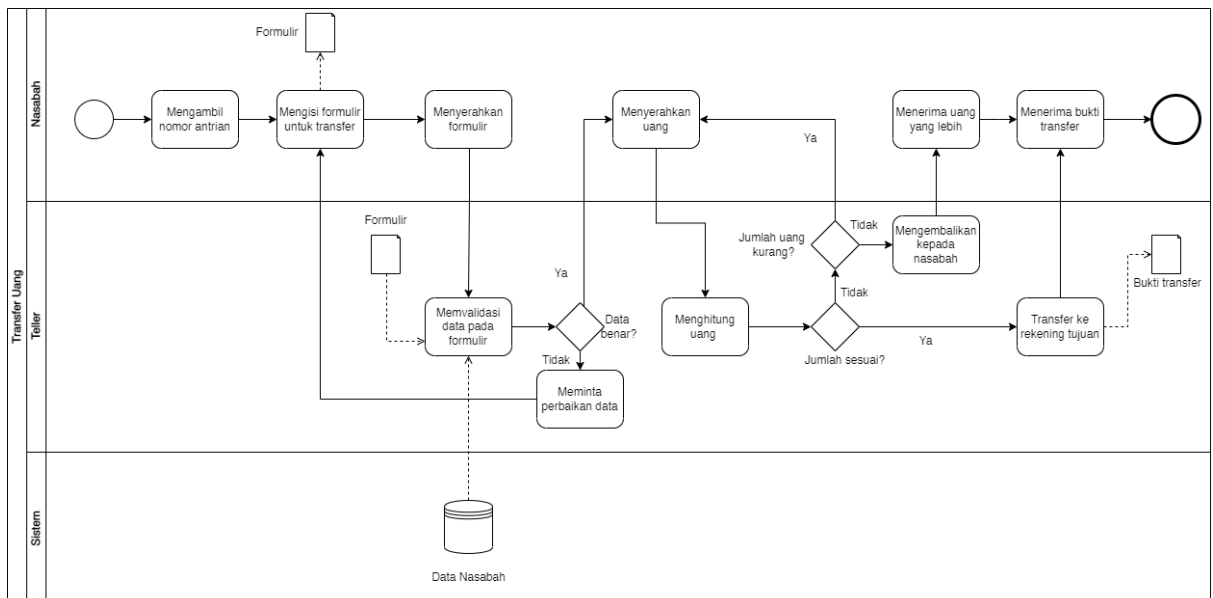


Diagram diatas merupakan proses tarik tunai. Pada proses pertama, nasabah mengambil nomor antrian teller yang ada di bank. Kemudian, nasabah mengisi slip formulir penarikan tunai dengan mengisi nama nasabah, tanggal pengambilan tunai, nomor rekening, jumlah

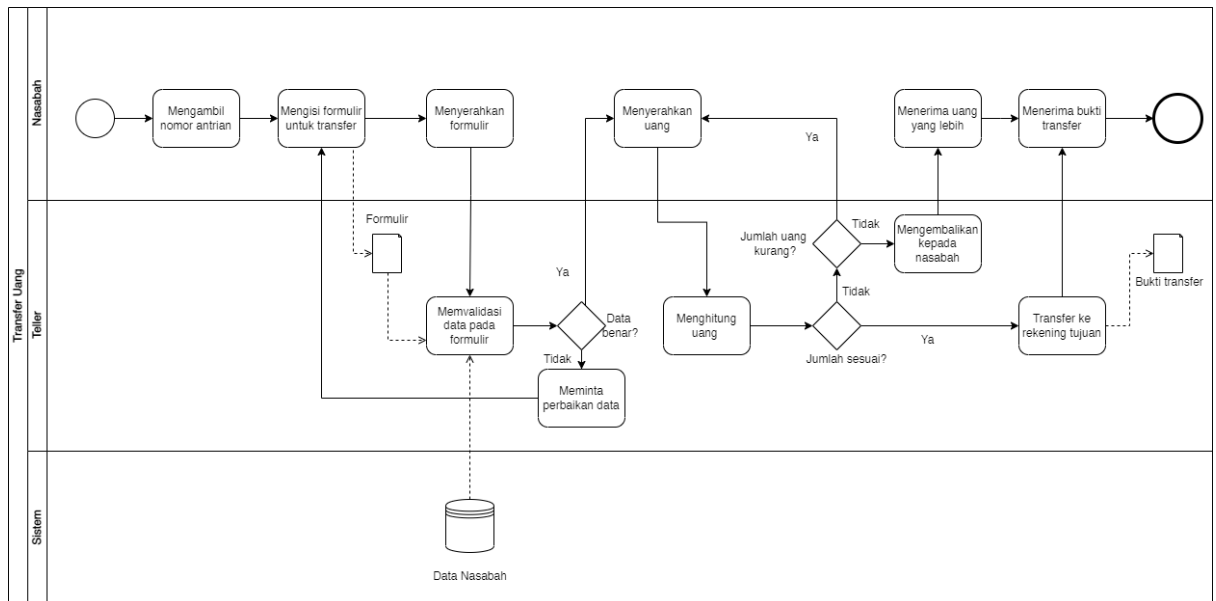
nominal yang akan ditarik, dan tandatangan nasabah. Kemudian, nasabah akan menunggu sesuai dengan nomor antrian. Slip formulir tersebut diberikan kepada teller beserta dengan buku tabungan. Setelah itu, teller memverifikasi data yang ada pada slip formulir tersebut. Jika data tersebut tidak sesuai, maka nasabah memperbaiki formulir atau menambah data formulir. Jika data sudah sesuai, maka teller memproses tunai yang akan ditarik oleh nasabah. Jika nominal yang ditarik nasabah tidak sesuai, maka uang tersebut akan dikembalikan dan akan menghitung kembali uang yang akan ditarik, jika nominal sudah sesuai, maka teller dapat memberikan uang yang ditarik oleh nasabah dan memberikan bukti penarikan serta buku tabungan kepada nasabah.

5. Proses Transfer

• Sebelum diperbaiki



- **Sesudah diperbaiki**



Transfer melalui teller merupakan proses memindahkan sejumlah uang ke rekening tujuan apabila nasabah tidak memiliki rekening bank. Pertama, nasabah akan mengambil nomor antrian. Nasabah akan mengisi formulir berisi data diri, nomor rekening tujuan, dan jumlah uang yang akan ditransfer. Teller akan memanggil nasabah sesuai nomor antrian tersebut. Setelah dipanggil, nasabah memberikan formulir dan uang kepada teller bank lalu akan diperiksa kelengkapan datanya. Jika terdapat data nasabah yang belum lengkap, teller meminta nasabah untuk melengkapi kembali data pada formulir tersebut. Begitu juga apabila terdapat kesalahan menulis nomor rekening tujuan sehingga tidak tersedia di dalam sistem. Jika sudah benar, teller akan menghitung jumlah uang. Apabila jumlah uang tidak sesuai dengan formulir, nasabah diminta memberikan sisanya atau teller memberikan uang yang kelebihan. Teller akan mentransfer uang ke rekening tujuan apabila jumlah uang yang diterima sudah benar. Nasabah akan menerima slip bukti transfer.