

**IMPLEMENTASI LAYANAN PRIMA OLEH *CUSTOMER*
SERVICE DI BANK RAKYAT INDONESIA UNIT KEMIRI**

Laporan Magang



Disusun oleh :

Amaralia Andhita Yulianti

18213036

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN

PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2021

**IMPLEMENTASI LAYANAN PRIMA OLEH *CUSTOMER SERVICE* DI
BANK RAKYAT INDONESIA UNIT KEMIRI**

Laporan Magang

Laporan Tugas Akhir ini (Laporan Magang) disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh:

Amaralia Andhita Yulianti

18213036

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia

2021

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

**IMPLEMENTASI LAYANAN PRIMA OLEH *CUSTOMER SERVICE* DI
BANK RAKYAT INDONESIA UNIT KEMIRI**



Disusun Oleh:

Nama : Amaralia Andhita Yulianti
No. Mahasiswa : 18213036
Jurusan : Perbankan dan Keuangan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal **27 Mei 2021**

Dosen Pembimbing,



(Rizqi Adhyka Kusumawati, SE., MBA.)

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa laporan magang yang berjudul; Implementasi Layanan Prima Oleh *Customer Service* di Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Purworejo, 3 Mei 2021

Penulis



Amaralia Andhita Yulianti

KATA PENGANTAR

Assalamu`alaikum Wr. Wb

Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul “Implementasi Layanan Prima oleh *Customer Service* di Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri” ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

Pelaksanaan kegiatan magang dan penulisan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari doa, bimbingan, dukungan, bantuan, saran dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua saya Bapak Sajianto dan Ibu Umayah, adik saya Amanda yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada saya selama masa perkuliahan hingga pelaksanaan magang dan penyusunan laporan Tugas Akhir.
2. Keluarga besar saya, Kakek, Nenek, Paman, Tante, dan Saudara sepupu saya yang sudah memberikan doa, dukungan, dan semangat.
3. Ibu Diana Wijayanti, SE.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Rizqi Adhyka Kusumawati, SE., MBA., selaku dosen pembimbing penulisan tugas akhir yang telah membantu

membimbing dan meluangkan waktunya, memberi arahan dan saran untuk penulisan tugas akhir ini sehingga dapat selesai dengan baik.

5. Bapak Ahmad Rifqi Hidayat, S.IP.,MM. selaku dosen pembimbing akademik yang memberikan arahan dan bimbingan selama masa perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu dosen Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah mengajar dan membagi ilmunya dengan sabar, serta seluruh staff dan karyawan Program Diploma III yang telah banyak membantu.
7. Bapak Muhanif, selaku Kepala Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pituruh yang telah memberikan kesempatan magang dan memberikan bimbingan, ilmu serta dukungan selama kegiatan magang.
8. Ibu Nor Asnah, selaku Kepala Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Kemiri yang sudah memberikan kesempatan magang, dan memberikan ilmu, bimbingan, serta dukungan selama kegiatan magang.
9. Ibu Deasy, selaku *Supervisor* Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pituruh yang telah memberikan bimbingan , ilmu, dan dukungan selama kegiatan magang.
10. Mas Yan Setyo, selaku *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Kemiri yang telah membantu, membimbing, dan memberikan dukungan selama kegiatan magang, serta telah

meluangkan waktunya untuk berbagi ilmu dan bersedia saya wawancarai selama penulisan laporan Tugas Akhir.

11. Mbak Wahyu, selaku PA KUR Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Kemiri yang telah membantu, membimbing dan memberikan ilmunya selama kegiatan magang.

12. Mbak Demez, selaku *Teller* Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Kemiri yang telah membantu, membimbing, dan memberikan ilmunya selama kegiatan magang.

13. Seluruh karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pituruh dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Kemiri yang telah membantu, membimbing, dan memberikan ilmu dan dukungan selama kegiatan magang.

14. Sahabat saya Annisa, Dwindi, Feby, dan Intan yang telah memberikan ilmu, semangat, bantuan, keceriaan, canda tawa, dan hiburan selama masa perkuliahan hingga penyusunan laporan Tugas Akhir.

15. Sahabat saya Endah, Ica, Nisma, dan Pipit yang telah memberikan doa, semangat, dan dukungan.

16. Semua teman-teman Perbankan dan Keuangan A 2018 yang telah berjuang bersama-sama dalam menuntut ilmu, memberikan semangat dan dukungannya.

17. Semua teman-teman dan saudara yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan doa, semangat dan dukungannya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Penyusunan Tugas Akhir ini telah dilaksanakan dengan sebaik mungkin, namun penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Purworejo, 06 Mei 2021

Penulis



Amaralia Andhita Yulianti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	1
BAB I	i
PENDAHULUAN	2
1.1 Dasar Pemikiran Magang	2
1.2 Tujuan Magang	4
1.3 Target Magang	4
1.4 Bidang Magang	5
1.5 Lokasi Magang	5
1.6 Jadwal Magang	5
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang	6
BAB II	7
LANDASAN TEORI	7
2.1 Bank	7
2.1.1 Pengertian Bank	7
2.1.2 Jenis-jenis Bank	8
2.1.3 Fungsi Bank	10
2.1.4 Produk dan Jasa Layanan Bank	11
2.2 Layanan Prima	16
2.2.1 Pengertian Layanan	16
2.2.2 Pengertian Layanan Prima	16
2.2.3 Manfaat Penerapan Layanan Prima	17

2.2.4	Ciri-Ciri Budaya Layanan Prima	17
2.2.5	Faktor Budaya Layanan Prima.....	18
2.3	<i>Customer Service</i>	19
2.3.1	Pengertian <i>Customer Service</i>	19
2.3.2	Fungsi <i>Customer Service</i>	20
2.3.3	Tugas <i>Customer Service</i>	22
2.3.4	Tanggungjawab <i>Customer Service</i>	25
2.3.5	Wewenang <i>Customer Service</i>	26
BAB III	27
ANALISIS DESKRIPTIF	27
3.1	Data Umum	27
3.1.1	Sejarah Singkat Bank Rakyat Indonesia (BRI).....	27
3.1.2	Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia (BRI)	29
3.1.3	Nilai Utama Bank Rakyat Indonesia (BRI)	30
3.1.4	Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia (BRI).....	31
3.1.5	Produk dan Layanan Bank Rakyat Indonesia (BRI).....	33
3.2	Data khusus	39
3.2.1	Implementasi Layanan Prima Oleh <i>Customer Service</i> di Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri	39
3.2.2	Kendala yang dihadapi oleh <i>Customer Service</i> dalam implementasi layanan prima di Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri.....	46
BAB IV	47
KESIMPULAN DAN SARAN	47
4.1	Kesimpulan	47
4.2	Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Magang	5
Tabel 2.1 Tugas <i>Customer Service</i>	22
Tabel 3.1 Implementasi Tugas <i>Customer Service</i>	39
Tabel 3.2 Implementasi Tanggung jawab <i>Customer Service</i>	41
Tabel 3.3 Implementasi sikap <i>Customer Service</i>	42
Tabel 3.4 Implementasi Penampilan <i>Customer Service</i>	43



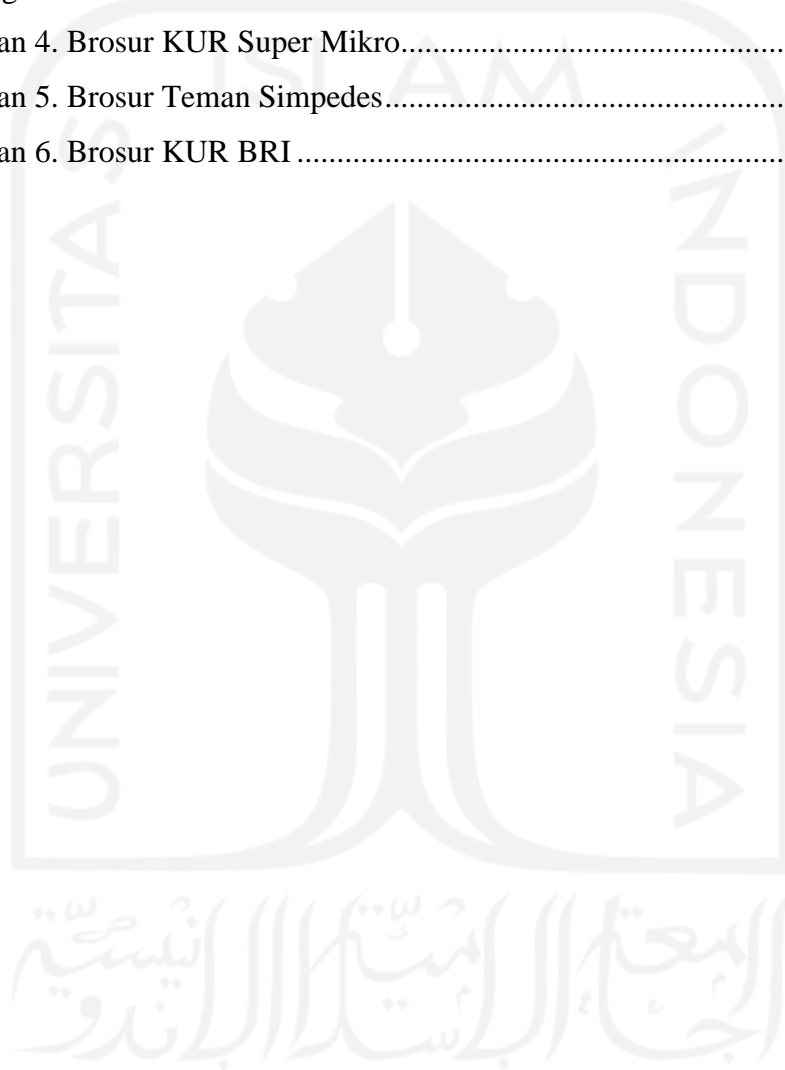
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi BRI Unit Kemiri..... 31



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Magang Bank Rakyat Indonesia Unit Pituruh	51
Lampiran 2. Surat Keterangan Magang Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri	52
Lampiran 3. Formulir Pembukaan Rekening dan Perubahan Data Nasabah Perorangan.....	53
Lampiran 4. Brosur KUR Super Mikro.....	55
Lampiran 5. Brosur Teman Simpedes.....	57
Lampiran 6. Brosur KUR BRI	58



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Lembaga keuangan merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang keuangan yang melakukan kegiatan menghimpun dana, menyalurkan dana dan atau kedua-duanya yakni menghimpun dan menyalurkan dana. Lembaga keuangan dibagi menjadi dua bentuk yakni lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan *non bank*.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan yakni tabungan, deposito dan giro. Kemudian bank juga menyalurkan dana atau memberikan pinjaman (kredit) untuk masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, bank juga memberikan pelayanan jasa untuk mendukung dan memperlancar kegiatan bank dalam menghimpun dana dan memberikan pinjaman kepada masyarakat seperti *transfer*, kliring, menukar uang, penagihan (Inkaso), penjualan mata uang asing (Valas), *Safe Deposit Box* (SDB), menerima berbagai jenis pembayaran dan tagihan serta jasa bank lainnya.

Seperti yang kita tahu bank memegang kepercayaan masyarakat sehingga sebagai lembaga keuangan, bank harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap produk dan layanan perbankan yang nyaman, aman, dan berkualitas. Salah satu caranya yakni bank harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya sehingga dapat terus mempertahankan kepercayaan nasabah juga dapat terus meningkatkan jumlah nasabah.

Layanan yang baik dan benar yang diberikan secara maksimum kepada nasabah sering disebut dengan layanan prima. Semua perusahaan perbankan pasti selalu berusaha memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah. Dengan memberikan pelayanan yang baik dan benar kepada nasabah dapat dijadikan sebagai ciri khas dari bank itu sendiri. Kemudian dapat meningkatkan serta mempertahankan citra bank yang positif dan baik di mata masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dan meningkatkan loyalitas nasabah. Layanan yang baik dan benar ini dapat diwujudkan dalam implementasi layanan prima.

Layanan prima merupakan suatu kemampuan maksimum yang diberikan oleh pegawai bank dalam berhubungan dan melayani nasabah melalui sentuhan kemanusiaan. Layanan prima diberikan untuk mencapai suatu tingkat kepuasan dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah, menimbulkan serta mempertahankan kepercayaan nasabah.

Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri merupakan salah satu bank konvensional yang sudah menerapkan layanan prima. Penerapan layanan prima oleh Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri sudah diterapkan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seluruh pegawai bank Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri sudah menerapkan layanan prima terutama bagian *frontliner* yakni *Customer Service*. *Customer Service* merupakan salah satu bagian yang memegang peranan penting dalam industri perbankan. Selain karena posisinya yang berada di depan, *Customer Service* merupakan personal yang sering berinteraksi dengan nasabah. *Customer Service* juga menjadi perantara antara bank dengan nasabah yang ingin

mendapatkan produk-produk bank dan jasa pelayanan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka *Customer Service* harus melaksanakan dan menerapkan layanan prima kepada nasabah atau customernya agar mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga nasabah tersebut tidak berpaling ke bank lain dan mau datang kembali untuk bertransaksi di Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri.

Berdasarkan uraian di atas maka laporan tugas akhir ini mengangkat judul **“IMPLEMENTASI LAYANAN PRIMA OLEH *CUSTOMER SERVICE* DI BANK RAKYAT INDONESIA UNIT KEMIRI”**.

1.2 Tujuan Magang

Tujuan pelaksanaan Magang di BRI Unit Kemiri sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana implementasi pelayanan prima oleh *Customer Service* di BRI Unit Kemiri.
2. Mengetahui kendala apa saja yang dialami oleh *Customer Service* dalam penerapan layanan prima di BRI Unit Kemiri.

1.3 Target Magang

Target yang ingin dicapai dalam kegiatan magang di BRI Unit Kemiri ini adalah:

1. Mampu menjelaskan implementasi pelayanan prima oleh *Customer Service* di BRI Unit Kemiri.
2. Mampu menjelaskan kendala yang dihadapi oleh *Customer Service* BRI Unit Kemiri dalam memberikan layanan prima kepada nasabah.

1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang

Dalam penulisan laporan magang ini terdiri dari empat bab dengan pokok bahasan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang, dan sistematika penulisan laporan magang.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang penjelasan mengenai bank, layanan prima, dan *Customer Service*.

BAB III: ANALISIS DESKRIPTIF

Pada bab ini berisikan tentang data umum dan data khusus. Data umum menjelaskan tentang gambaran umum mengenai Bank Rakyat Indonesia, sedangkan data khusus berisi mengenai data-data yang sesuai dengan judul laporan.

BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan bagian penutup yang berisikan tentang kesimpulan dari data-data yang diperoleh ketika magang dan saran untuk pihak yang bersangkutan agar dapat ditingkatkan dan dikembangkan lagi di esok hari.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Bank

2.1.1 Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998, tanggal 10 November 1998 “bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan disalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit (pinjaman) dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Bank merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang keuangan yang aktivitasnya selalu berkaitan dalam bidang keuangan dan tidak pernah terlepas dari masalah keuangan (Kasmir, 24:2014).

Menurut Irsyadi dan Akbar (2020) bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan yang umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang (menghimpun dana), meminjamkan uang (menyalurkan dana), dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai *banknote*.

Aktivitas bank yang pertama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, kegiatan ini sering disebut dengan *funding*. Aktivitas selanjutnya ketika sudah mendapatkan dana dari masyarakat, kemudian dana tersebut diputar atau disalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk pinjaman atau lebih dikenal dengan istilah kredit (*lending*).

2.1.2 Jenis-jenis Bank

Dalam praktiknya perbankan di Indonesia dibagi menjadi beberapa jenis perbankan yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan yaitu sebagai berikut:

1. Dilihat dari segi fungsinya

Menurut Kasmir (2014) jenis perbankan di Indonesia dibagi menjadi beberapa jenis yaitu sebagai berikut:

- a. Bank Umum
- b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

2. Dilihat dari Segi Kepemilikannya

- a. Bank milik pemerintah
 - Bank Rakyat Indonesia (BRI)
 - Bank Tabungan Negara (BTN)
 - Bank Negara Indonesia 46 (BNI)
- b. Bank milik swasta nasional
 - Bank Danamon
 - Bank Bumi Putra
 - Bank Niaga
 - Bank Muamalat
 - Bank Central Asia
 - Bank Duta
 - Bank Lippo
 - Bank Nusa Internasional
 - Bank Internasional Indonesia

- Bank Universal
- c. Bank milik asing
 - Deutsche Bank
 - ABN AMRO bank
 - Bank of America
 - CitiBank
 - American Express Bank
 - Bangkok Bank
 - Chase Manhattan Bank
 - Standard Chartered Bank
 - Bank of Tokyo
 - European Asian Bank
 - Hongkong Bank
- d. Bank milik koperasi
 - Bank Umum Koperasi Indonesia
- e. Bank milik campuran
 - Bank Sakura Swadarma
 - Sumitomo Niaga Bank
 - Bank Finconesia
 - Bank Merincorp
 - Inter Pacifik Bank
 - Sanwa Indonesia Bank
 - Ing Bank

- Bank PDFCI
- Paribas BBD Indonesia
- Mitsubishi Buana Bank

3. Dilihat dari Segi Status

- a. Bank Devisa
- b. Bank *non* Devisa

4. Dilihat dari Segi Cara Menentukan Harga

- a. Bank dengan prinsip konvensional
- b. Bank dengan prinsip syariah

2.1.3 Fungsi Bank

Fungsi utama bank adalah sebagai *financial intermediary* yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya ke masyarakat dengan berbagai tujuan. Secara spesifik fungsi bank terbagi menjadi sebagai berikut:

1. *Agent of trust*

Perbankan adalah lembaga yang berlandaskan kepercayaan dalam melakukan kegiatan usaha.

2. *Agent of development*

Perbankan adalah lembaga yang memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi dalam kegiatan perekonomian masyarakat baik di sektor moneter atau di sektor riil.

3. *Agent of service*

Perbankan adalah lembaga yang juga memberikan pelayanan jasa perbankan kepada masyarakat selain menghimpun dan menyalurkan dana.

2.1.4 Produk dan Jasa Layanan Bank

Perbankan memberikan produk dan jasa layanan untuk para nasabahnya adalah sebagai berikut:

1) Produk Dana Pihak Ketiga (DPK)

Produk ini menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk:

a. Simpanan Tabungan (*Saving Deposit*)

Tabungan adalah simpanan pada bank yang penarikannya tidak bisa dilakukan sewaktu-waktu atau hanya bisa melakukan penarikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh pihak bank. Simpanan ini dapat ditarik menggunakan ATM, buku tabungan, dan slip penarikan.

b. Simpanan Giro (*Demand Deposit*)

Giro adalah simpanan pada bank yang penarikannya dengan menggunakan cek atau bilyet giro dan dapat dilakukan sewaktu-waktu. Simpanan ini bisa dalam mata uang rupiah ataupun valuta asing (valas).

c. Simpanan Deposito (*Time Deposito*)

Deposito adalah simpanan pada bank yang penarikannya tidak dapat dilakukan sewaktu-waktu, hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu sesuai dengan perjanjian antara bank dengan deposan dan dapat ditarik dengan bilyet deposito atau sertifikat deposito.

2) Kredit

Produk menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit yaitu sebagai berikut:

a. Kredit Modal Kerja

Kredit ini digunakan untuk modal usaha dan kredit ini biasanya bersifat jangka pendek yang tidak lebih dari satu tahun.

b. Kredit Investasi

Kredit ini diberikan kepada para investor yang melakukan penanaman modal atau investasi dan juga kredit ini memiliki jangka waktu cukup panjang yakni diatas satu tahun.

c. Kredit Produktif

Kredit ini dapat berupa investasi, modal kerja atau perdagangan dan digunakan untuk menghasilkan suatu barang atau jasa.

d. Kredit Perdagangan

Kredit ini diberikan kepada pedagang, baik pengecer ataupun agen-agen dalam rangka memperlancar atau memperbesar usaha perdagangannya.

e. Kredit Konsumtif

Kredit ini dipakai untuk keperluan pribadi seperti keperluan konsumsi (pangan, papan, dan sandang).

f. Kredit Profesi

Kredit ini diberikan kepada kalangan seperti dokter, dosen atau pengacara.

3) Jasa Layanan Bank

Jasa layanan bank ini diberikan untuk memperlancar kegiatan utama bank yaitu menghimpun dan menyalurkan dana. Jasa layanan bank meliputi:

a. Transfer

Transfer merupakan suatu jasa layanan pengiriman uang melalui bank baik dalam kota, luar kota atau keluar negeri.

b. Kliring

Kliring merupakan jasa penyelesaian utang piutang antara bank peserta kliring dengan saling menyerahkan warkat-warkat atau surat berharga di tempat tertentu.

c. Inkaso

Inkaso merupakan pemberian kuasa dari nasabah kepada bank (baik perorangan ataupun perusahaan) untuk melakukan penagihan terhadap surat-surat berharga yang berasal dari luar kota atau luar negeri.

d. *Safe Deposit Box* (SDB)

Safe Deposit Box (SDB) merupakan jasa bank yang diberikan untuk penyewaan kotak penyimpanan harta atau surat-surat berharga dan ditempatkan dalam ruangan yang kokoh dan tahan api untuk menjaga keamanan barang yang disimpan dan memberikan rasa aman bagi penggunaan jasa ini.

e. *Bank Card*

Bank *card* merupakan sebuah kartu plastik yang dikeluarkan oleh bank dan diberikan kepada nasabahnya untuk digunakan sebagai alat pembayaran di tempat-tempat tertentu.

f. Cek Wisata (*Travellers Cheque*)

Travellers cheque merupakan kertas berharga dalam mata uang yang dikeluarkan oleh bank.

g. Bank *Notes*

Bank *notes* atau sering dikenal dengan devisa tunai merupakan uang kartal asing yang dikeluarkan dan diterbitkan oleh bank di luar negeri.

h. *Letter of Credit* (L/C)

Letter of credit merupakan jasa bank yang diberikan untuk nasabah guna memperlancar arus barang dalam negeri (antar pulau) atau barang (*ekspor-impor*).

i. Bank Garansi dan Referensi Bank

Bank garansi merupakan sebuah jaminan pembayaran yang diberikan oleh bank kepada pihak ketiga, baik perorangan, perusahaan atau badan dalam bentuk surat jaminan.

j. Memberikan Jasa-Jasa di Pasar Modal

Jasa bank yang mendukung kelancaran transaksi di pasar modal yaitu:

- Penjamin emisi (*underwriter*)
- Penjamin (*guarantor*)

- Wali amanat (*trustee*)
- Pedagang efek (*dealer*)
- Perantara perdagangan efek/pialang (*broker*)
- Perusahaan pengelola dana (*investment company*)

k. Menerima Setoran

Pembayaran atau setoran yang biasanya diterima oleh bank antara

lain:

- Pembayaran listrik
- Pembayaran telepon
- Pembayaran uang kuliah
- Pembayaran pajak
- Setoran ONH
- Pembayaran rekening air

l. Melakukan Pembayaran

- Pensiun
- Gaji

- Bonus
- Hadiah
- *Deviden*

m. Dan Jasa Bank Lainnya

2.2 Layanan Prima

2.2.1 Pengertian Layanan

Layanan (*service*) merupakan sebuah kegiatan yang ditujukan atau diperuntukkan untuk memberikan kepuasan melalui sebuah pelayanan yang diberikan oleh seseorang secara maksimal dan memuaskan.

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:75) pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan kepada nasabah atau konsumen yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan juga mempunyai arti usaha melayani kebutuhan orang lain.

2.2.2 Pengertian Layanan Prima

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014) pelayanan prima merupakan suatu layanan yang istimewa yang terbaik, layanan yang bermutu tinggi, dan layanan yang prima.

Layanan prima merupakan kemampuan maksimum dari seorang pegawai bank melalui sebuah sentuhan kemanusiaan dalam berhubungan dan melayani nasabah. Layanan prima berarti sebuah upaya maksimum yang dapat diberikan oleh pihak bank terhadap jasa pelayanan untuk memenuhi kebutuhan nasabah sehingga mampu mencapai tingkat kepuasan tertentu.

Layanan prima adalah suatu kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan dan mengendalikan sebuah proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan nasabah atau pelanggan serta untuk memberikan

pelayanan yang prima kepada nasabah sehingga dapat memenangi persaingan dengan bank lain.

2.2.3 Manfaat Penerapan Layanan Prima

Manfaat yang didapatkan oleh perusahaan dengan menerapkan layanan prima yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan citra perusahaan
2. Menciptakan kesan pertama yang baik
3. Promosi bagi bank
4. Meningkatkan Loyalitas nasabah
5. Meningkatkan daya saing

2.2.4 Ciri-Ciri Budaya Layanan Prima

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014) seorang petugas bank harus mengetahui ciri-ciri yang mendasari suatu layanan prima yaitu sebagai berikut:

1. Sistem (*method*)

Bank menganut metode layanan prima yang mudah dipahami dalam suatu sistem dan prosedur, sehingga dapat diterapkan dengan baik dan dapat dijadikan sebagai standar pelayanan bagi bank itu sendiri.

2. Perlengkapan operasional (*machines*)

Dalam menerapkan sebuah layanan prima maka dibutuhkan perlengkapan dan peralatan yang modern, canggih dan dapat mendukung pelayanan itu sendiri agar menjadi lebih efisien, cepat dan hasil dari pelayanan dapat memenuhi bahkan melebihi harapan nasabah.

3. Karyawan atau pegawai yang profesional

Dengan pegawai yang profesional bank dapat melaksanakan pelayanan prima yang sesuai dengan baik dan benar.

4) Pimpinan (*management*)

Dalam memahami dan menerapkan layanan prima dari pegawai bank yang menyebabkan daya saing antar bank terus meningkat terdapat partisipasi dan bimbingan secara aktif dari seorang pimpinan.

2.2.5 Faktor Budaya Layanan Prima

1. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan merupakan sebuah pengetahuan dan juga keterampilan tertentu yang bersifat mutlak dan diperlukan untuk menunjang sebuah layanan prima, seperti melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, dan menggunakan *public relation* untuk membawa sebuah hubungan ke dalam dan atau ke luar perusahaan atau organisasi.

2. Sikap (*attitude*)

Dalam menghadapi nasabah pegawai harus menonjolkan sikap yang sesuai dengan kondisi dan kemauan nasabah.

3. Penampilan (*appearance*)

Penampilan merupakan salah satu kemampuan yang bersifat fisik atau non fisik yang akan dilihat dan memberikan kesan pertama oleh nasabah sehingga mampu merefleksikan kepercayaan dividen kredibilitas dari orang lain.

4. Perhatian (*attention*)

Dengan memberikan perhatian dan kepedulian penuh kepada nasabah baik dalam hal kebutuhan atau keinginan nasabah maupun keramahan terhadap saran dan kritikan seorang nasabah.

5. Tindakan (*action*)

Tindakan merupakan suatu perbuatan dari berbagai macam kegiatan yang nyata dan harus dilakukan saat memberikan sebuah pelayanan kepada nasabah.

6. Tanggung jawab (*accountability*)

Tanggung jawab adalah sebuah sikap keberpihakan pada nasabah sebagai bentuk kepedulian untuk meminimalkna atau menghindarkan dari ketidakpuasan atau kerugian nasabah.

2.3 *Customer Service*

2.3.1 *Pengertian Customer Service*

Customer Service terdiri dari dua kata yakni “*customer*” yang berarti Pelanggan dan “*service*” yang berarti Pelayanan. Dalam bahasa Indonesia *customer service* mempunyai arti melayani nasabah.

Customer Service adalah semua kegiatan yang ditujukan atau diperuntukkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:64). Dari pengertian diatas *Customer Service* merupakan sebuah unit kerja yang bertugas melayani nasabah atau calon nasabah.

Customer Service termasuk dalam salah satu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* sehingga berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara antara bank dengan nasabah yang ingin mendapatkan produk dan jasa bank. *Customer Service* juga diharapkan agar dapat melakukan “*One Stop Service*” yang berarti nasabah cukup hanya menghubungi bagian *Customer Service* saja ketika akan berhubungan dengan bank.

2.3.2 Fungsi *Customer Service*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014) *Customer Service* berfungsi untuk memberikan jasa layanan dalam hal memberikan informasi kepada nasabah, *Cross Selling*, menampung keluhan dari nasabah, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah. Fungsi *Customer Service* sebagai karyawan bank yaitu sebagai berikut:

1) *Front Line Officer*

Customer Service merupakan salah satu unit yang berada di bagian depan suatu bank, maka dari itu customer service menjadi bentuk penilaian kesan pertama baik atau buruknya sebuah pelayanan di suatu bank.

2) *Liaison Officer*

Customer Service merupakan perantara antara bank dengan nasabah dan merupakan unit pertama yang dihubungi oleh nasabah, baik untuk meminta informasi ataupun melakukan transaksi.

3) *Servicing* (pelayanan)

Customer Service menerima dan menyambut dengan baik kedatangan nasabah yang kemudian mengerjakan kebutuhan nasabah sampai semua transaksinya dapat diselesaikan.

4) Pusat Informasi

Customer Service menjadi narasumber dan pusat informasi mengenai produk dan jasa bank. Sehubungan dengan hal tersebut, *Customer Service* merupakan personil yang dengan mudah dapat dihubungi pertama kali oleh nasabah.

5) *Sales* (penjual)

Customer Service sebagai *sales* juga berfungsi sebagai penjual produk, dengan menjual produk yang ada di bank seperti tabungan, deposito, giro, kredit, dan juga mengetahui keluhan nasabah.

6) *Financial Advisor* atau Konsultan

Petugas *Customer Service* juga berperan dalam perencanaan pengelolaan keuangan nasabah sehingga petugas *Customer Service* berbekal pengetahuan dan wawasan yang bijak.

7) *Maintenance Customer* (Pembinaan Nasabah)

Customer Service merupakan seorang *account assistant* atau sebagai pembina bagi setiap rekening nasabah non kredit.

8) Penanganan Masalah

Dalam operasionalnya *Customer Service* dituntut tidak hanya menangani keluhan nasabah tetapi *Customer Service* juga dapat memecahkan masalah dengan baik sebagai *troubleshooter*.

2.3.3 Tugas *Customer Service*

Tugas ini merupakan penerapan dari fungsi *Customer Service* dalam kegiatan sehari-hari petugas *Customer Service* yakni sebagai berikut:

Tabel 2.1 Tugas *Customer Service*

No.	Jenis tugas	Rincian tugas
1.	Pembukaan, pemeliharaan dan penutupan rekening	<ul style="list-style-type: none"> • Menerima permohonan pembukaan atau pengkinian data nasabah atau penutupan rekening. • Memeriksa kelengkapan dan kebenaran saat pengisian formulir. • Mengadministrasikan pembukaan rekening dan data nasabah. • Menyerahkan bukti kepemilikan rekening, bilyet deposito kepada nasabah dan kartu yang berkaitan dengan rekening. • Melakukan aktivasi PIN dan kartu kemudian diserahkan kepada nasabah. • Menerima permintaan pembayaran bunga deposito.
2.	Pelayanan Informasi	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan penjelasan kepada nasabah terkait produk dan jasa bank, tata cara

No.	Jenis tugas	Rincian tugas
		<p data-bbox="810 383 1359 562">pengisian formulir transaksi bank, biaya administrasi, kurs transaksi, dan tingkat suku bunga yang berlaku hari ini.</p> <ul data-bbox="762 600 1359 712" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="762 600 1359 712">• <i>Cross selling</i> terhadap produk dan jasa bank kepada nasabah.
3.	Pelayanan Keluhan	<ul data-bbox="762 752 1359 1088" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="762 752 1359 1088">• Menerima keluhan nasabah, mencatat, yang kemudian diteruskan dan memonitor ke unit kerja terkait masalah tersebut, serta memberikan informasi penyelesaian keluhan kepada nasabah.
4.	Pelayanan Administrasi	<ul data-bbox="762 1122 1359 1973" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="762 1122 1359 1234">• Mengarahkan nasabah ke tempat yang sesuai dengan tujuannya datang ke bank. <li data-bbox="762 1272 1359 1749">• Melayani nasabah terkait pertanyaan saldo dan mutasi rekening, Counter Cek, Nota Kredit, Buku Cek Atau Bilyet Giro, Nota Debet, Surat Keterangan Penolakan, SP Deposito, pengambilan Rekening Koran, Warkat Tolakan Kliring, dan Tolakan Inkaso. <li data-bbox="762 1787 1359 1832">• Melakukan pencetakan buku rekening. <li data-bbox="762 1870 1359 1973">• Memproses permohonan dan pencabutan status blokir, buku hilang, dan stop bayar.

No.	Jenis tugas	Rincian tugas
5.	Pekerjaan Administratif	<ul style="list-style-type: none"> • Memonitor persediaan brosur dan slip transaksi. • Menyiapkan dan mengelola buku tabungan. • Menyimpan kartu yang terkait dengan rekening yang telah dicetak untuk diberikan kepada nasabah.
6.	Pelayanan Solusi	<ul style="list-style-type: none"> • Menggali kebutuhan nasabah atau calon nasabah. • Menggali informasi terkait solusi atau layanan kebutuhan nasabah atau calon nasabah. • Meneruskan kebutuhan kredit atau investasi kepada unit terkait. • Memproses layanan bisnis non kredit, melalui unit lainnya ataupun secara langsung. • Memproses permintaan produk atau layanan yang dibutuhkan nasabah dan sesuai dengan janji pada nasbaah atau sesuai <i>service level</i> yang ada.

No.	Jenis tugas	Rincian tugas
		<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan dan meneruskan proses permintaan produk layanan yang diinginkan nasabah ke unit terkait. • Melayani permintaan atau keluhan nasabah dan juga aktif memberikan informasi kepada nasabah atau unit kerja lain terkait <i>update</i> status atau solusi. • Mencarikan alternatif solusi terhadap masalah nasabah yang belum dapat diselesaikan dan memastikan bahwa masalah tersebut akan segera ditindaklanjuti hingga tuntas. • Membuat konfirmasi saldo dan referensi sesuai dengan permohonan nasabah.

Sumber: Ikatan Bankir Indonesia, 2014:67

2.3.4 Tanggung jawab *Customer Service*

Petugas *Customer Service* dalam menjalankan tugasnya memiliki tanggung jawab penuh untuk melayani nasabah sehingga merasakan kepuasan terhadap hasil kerja dari petugas bank. Tanggung jawab *Customer Service* disebutkan secara rinci yaitu sebagai berikut:

1. Pengenalan nasabah
2. Pelayanan nasabah

3. Kerahasiaan bank dan nasabah
4. Kebersihan dan kerapian ruang kerja
5. Keamanan alat identitas *Customer Service*, yaitu *User ID*, *password*, anak kunci laci dan *cash box*
6. Melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan yang berkaitan dengan lancarnya kegiatan operasional
7. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan

2.3.5 Wewenang *Customer Service*

Customer Service memiliki wewenang sehubungan dengan tugas dan fungsi yaitu sebagai berikut:

1. Menyaksikan nasabah dalam mengisi formulir hingga menandatangani, perjanjian-perjanjian, dan aplikasi
2. Melakukan penolakan terhadap permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi syarat dan prosedur yang sudah ditetapkan oleh bank.
3. Melakukan verifikasi terhadap tanda tangan nasabah
4. Melakukan penolakan apabila tidak memenuhi persyaratan terhadap permintaan buku Bilyet Giro dan cek.
5. Melakukan penutupan rekening sesuai dengan prosedur internal bank, baik atas permintaan maupun karena sebab lainnya.
6. Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah atau pihak lain yang berwenang.

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Singkat Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank terbesar di Indonesia milik pemerintah. Awal mula didirikan Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Purwokerto, Jawa Tengah pada tanggal 16 Desember 1895 oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp-en Spaarbank der Indlandsche Hoofden*. Pada awalnya merupakan sebuah lembaga yang mengelola dana kas masjid dengan skema yang sangat sederhana kemudian disalurkan kepada masyarakat.

Periode setelah kemerdekaan Republik Indonesia, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa “Bank Rakyat Indonesia (BRI) menjadi bank pertama milik pemerintah Republik Indonesia”. Ketika masa perang dalam mempertahankan kemerdekaan Republik Indonesia pada tahun 1948, kegiatan operasional Bank rakyat Indonesia (BRI) terhenti beberapa waktu dan kembali aktif setelah adanya perjanjian *Renville* pada tahun 1949 dan kemudian berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Melalui PERPU Nomor 41 Tahun 1960 dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang mana merupakan peleburan dari Bank Tani Nelayan dan *Nederlandsche Maatschappij* (NHM) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI). Berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) Nomor 9 Tahun 1965, BTKN digabungkan ke Bank Indonesia

dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Satu bulan kemudian, keluar Penpres Nomor 17 Tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru tersebut eks BTKN dipadukan dengan nama lain yaitu Bank Negara Indonesia Unit II bidang Rural, sedangkan NHM berubah menjadi Bank Negara Indonesia Unit II bidang Ekspor-Impor (*Exim*).

Kemudian sejak tanggal 1 Agustus 1992, berdasarkan Undang-Undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 1992, status Bank rakyat Indonesia (BRI) kembali berubah status hukum menjadi Perseroan Terbatas (PT). Pada saat itu kepemilikan BRI masih 100% milik Pemerintah Republik Indonesia. Selanjutnya pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia menjual 30% saham bank BRI, sehingga bank ini berganti menjadi perusahaan publik dengan nama resmi yakni PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, di mana masih digunakan hingga saat ini.

Seiring dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat, Bank Rakyat Indonesia (BRI) memiliki 9.990 outlet yang terdiri dari 1 kantor pusat, 19 kantor wilayah, 468 kantor cabang, 610 kantor cabang pembantu, 5.382 BRI unit, 989 kantor kas, 2.261 teras BRI, 260 teras BRI keliling, dan 3 teras kapal. Kemudian Bank Rakyat Indonesia (BRI) juga mempunyai 328.372 jaringan *e-channel* yang terdiri dari 22.802 ATM, 302.921 EDC, 2.592 CRM, dan 57 *E-Buzz*. Bank Rakyat Indonesia (BRI) juga memiliki 244.363 agen BRILink.

3.1.2 Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya Bank Rakyat Indonesia berpedoman pada visi dan misi perusahaan dalam meraih pencapaian keberhasilan.

- Visi Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Menjadi *The Most Valuable Bank* di Asia Tenggara dan *Home to the Best Talent*.

- Misi Bank Rakyat Indonesia (BRI)

1. Memberikan yang terbaik dalam kegiatan perbankan dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

2. Menyediakan pelayanan prima yang fokus utamanya kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan yang memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*), jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif *operational* dan *risk management excellence*, dan teknologi informasi yang handal dan *future ready*.

3. Bekerja dengan baik dan optimal sehingga mampu memberikan manfaat dan keuntungan yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan tetap memperhatikan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik dan prinsip keuangan berkelanjutan.

3.1.3 Nilai Utama Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Bank Rakyat Indonesia memiliki lima nilai utama perusahaan atau dikenal dengan *BRILian Ways*, yaitu sebagai berikut:

1. *Integrity*

Karyawan BRI senantiasa jujur, tulus, dan patuh pada peraturan perusahaan.

2. *Professionalism*

Karyawan BRI senantiasa cakap dan handal, terus belajar, mengembangkan diri dan orang lain (*continous learner*), bekerja tuntas dengan penuh tanggung jawab dan berorientasi pada kinerja terbaik.

3. *Trust*

Karyawan BRI senantiasa membangun kolaborasi yang produktif, terbuka dan menghargai perbedaan (*respect to diversity*).

4. *Innovation*

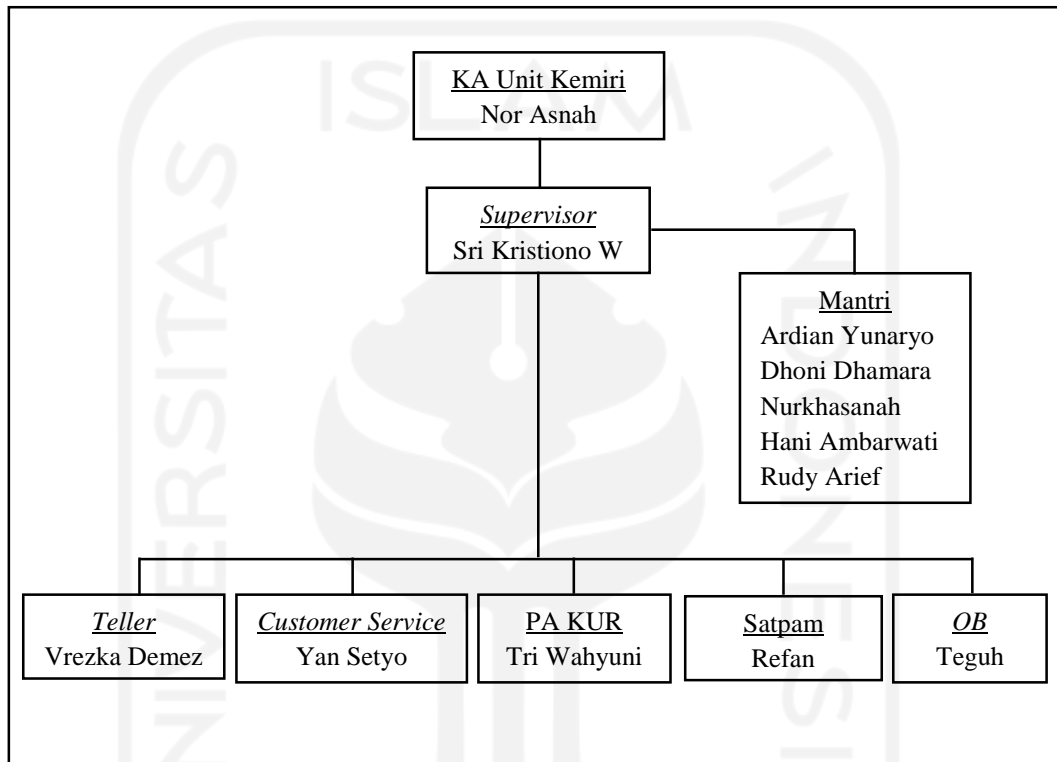
Karyawan BRI senantiasa proaktif, inovatif, adaptif, dan berorientasi pada pertumbuhan yang berkelanjutan.

5. *Customer Centric*

Karyawan BRI senantiasa berempati dalam memahami kebutuhan nasabah dan memberikan layanan yang melebihi harapan, serta peduli terhadap masyarakat dan lingkungan.

3.1.4 Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Struktur organisasi pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Kemiri yaitu sebagai berikut:



Gambar 1.1 Struktur Organisasi BRI Unit Kemiri

Sumber: BRI Unit Kemiri 2021

Struktur organisasi pada Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. KA Unit Kemiri

KA Unit Kemiri atau kepala unit bertanggung jawab kepada pimpinan cabang atas seluruh kegiatan yang terjadi di kantor unit, memonitor kegiatan operasional, memberikan observasi dan penilaian kepada karyawan, dan memberikan solusi yang terhadap masalah yang ada.

2. *Supervisor*

Supervisor bertanggung jawab terhadap jalannya kegiatan pelayanan unit operasionalnya yang menjadi tanggung jawabnya. *Supervisor* atau biasa disebut *checker* melakukan pengecekan terhadap segala bentuk administrasi sebelum diserahkan ke KA Unit.

3. Mantri

Mantri atau petugas *marketing* merupakan petugas yang bertugas dalam menjual atau mempromosikan produk dan jasa kepada nasabah, baik produk dana pihak ketiga (simpanan) maupun produk pembiayaan (kredit).

4. *Teller*

Teller merupakan petugas yang berhubungan langsung dengan nasabah yang melakukan transaksi tunai atau non tunai dalam bentuk penarikan atau penerimaan.

5. *Customer Service*

Customer Service merupakan petugas yang berhubungan langsung dengan nasabah dan menjadi perantara antara nasabah dengan bank.

6. PA KUR

PA KUR atau Petugas Administrasi KUR merupakan petugas yang berhubungan dengan kredit (pinjaman), seperti pencairan pinjaman.

7. Satpam

Satpam merupakan petugas pertama yang menyambut kedatangan nasabah dan yang bertanggung jawab terhadap keamanan kantor unit.

8. OB

Office Boy atau OB merupakan petugas yang bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapian seluruh ruangan yang ada di kantor.

3.1.5 Produk dan Layanan Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Produk dan layanan yang ada di Bank Rakyat Indonesia (BRI) dikategorikan menjadi tiga bagian yaitu penghimpunan dana, penyaluran dana (pinjaman), dan layanan perbankan. Penjelasan secara rinci terkait produk dan layanan jasa perbankan yang ada di Bank Rakyat Indonesia yaitu sebagai berikut:

1. Produk Penghimpunan Dana

a. Tabungan BRI Simpedes

Tabungan Simpedes merupakan simpanan dalam bentuk tabungan menggunakan mata uang Rupiah, dan dapat dilayani di seluruh unit kerja BRI dengan setoran awal Rp 50.000,-.

b. Tabungan BRI BritAma

Tabungan BritAma adalah tabungan yang didalamnya sudah didukung dengan fasilitas *e-banking* dan sistem *real time online* agar nasabah dapat bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

c. BritAma Bisnis

Tabungan BritAma Bisnis adalah tabungan yang lebih diutamakan dalam kegiatan bisnis dengan memberikan keleluasan lebih dalam bertransaksi dan pencatatan transaksi yang lebih jelas yang menunjang kebutuhan bisnis nasabah.

d. BritAmaX

Tabungan BritAma X adalah tabungan untuk kalangan anak muda dengan kartu debit khusus yang elegan dengan berbagai kemudahan dalam melakukan transaksi dan didukung dengan fasilitas *e-banking* dan *real time online* sehingga nasabah bisa bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

e. Tabungan Simpedes TKI

Tabungan Simpedes TKI adalah tabungan khusus untuk para TKI agar mudah melakukan transaksi termasuk dalam penyaluran gaji TKI.

f. Tabungan Haji BRI

Tabungan Haji adalah tabungan perorangan yang akan mempersiapkan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).

g. BritAma Rencana

BritAma Rencana adalah tabungan investasi dengan setoran tetap setiap bulan yang dilengkapi dengan fasilitas perlindungan asuransi jiwa bagi nasabah.

h. BritAma Valas

BritAma Valas adalah tabungan dengan mata uang asing dengan kemudahan dalam transaksi dan nilai tukar yang kompetitif. Tabungan ini tersedia dalam 10 jenis mata uang asing (*currency*).

i. Tabungan BRI Junio

BRI Junio adalah tabungan khusus untuk anak dengan fasilitas dan fitur yang menarik bagi anak-anak.

j. Tabungan BRI *Simple*

BRI *Simple* adalah tabungan untuk pelajar atau siswa dengan persyaratan yang mudah dan sederhana disertai dengan fitur yang menarik dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan guna mendorong budaya menabung sejak dini.

k. TabunganKu

TabunganKu adalah simpanan untuk nasabah perorangan yang diterbitkan oleh bank-bank di Indonesia dengan persyaratan yang mudah dan ringan dengan tujuan untuk ,meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta menumbuhkan budaya menabung.

l. Deposito Rupiah

Deposito Rupiah merupakan simpanan berjangka yang penarikannya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu.

Simpanan ini dalam bentuk mata uang rupiah, selain itu juga memberikan beragam keuntungan dan bunga yang menarik.

m. Deposito Valas

Deposito Valas adalah simpanan berjangka yang dapat ditarik dalam jangka waktu tertentu. Simpanan ini dalam bentuk mata uang asing yang memberikan beragam keuntungan dan bunga yang menarik.

n. Deposito *Internet Banking*

Deposito *Internet Banking* adalah produk deposito yang menawarkan bunga yang kompetitif.

o. Giro BRI Rupiah

Giro BRI Rupiah adalah simpanan dengan mata uang rupiah yang penarikannya dengan menggunakan warkat (Cek atau Bilyet Giro), kartu ATM atau surat perintah lainnya yang dapat dilakukan sewaktu-waktu.

p. Giro BRI Valas

Giro BRI Valas merupakan simpanan dalam bentuk mata uang asing yang penarikannya menggunakan surat perintah penarikan yang sudah ditentukan oleh BRI dan penarikan dapat dilakukan sewaktu-waktu.

2. Produk Penyaluran Dana (Pinjaman)

a. KPR BRI

KPR BRI merupakan pinjaman yang memberikan kemudahan dan solusi dalam memiliki tempat tinggal yang nasabah inginkan.

b. KPR Subsidi BRI

KPR Subsidi BRI merupakan pinjaman untuk masyarakat yang berpenghasilan rendah (MBR) dengan penghasilan rata-rata Rp 4

juta untuk nasabah yang belum memiliki rumah, dan belum pernah menerima subsidi perumahan apapun.

c. KKB BRI Mobil Bekas dan Baru

KKB Mobil Bekas dan Baru merupakan pinjaman yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk memiliki kendaraan bermotor yang diinginkan.

d. KKB BRI *Refinancing*

KKB BRI *Refinancing* merupakan pinjaman yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mendapatkan dana secara cepat dengan menggunakan kendaraan bermotor yang dimiliki.

e. KKB BRI Motor Premium

KKB BRI Motor Premium merupakan pinjaman yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk memiliki motor premium yang diinginkan.

f. Briguna Karya

Briguna Karya merupakan pinjaman atau Kredit Tanpa Agunan (KTA) yang diberikan pada debitur atau calon debitur dengan sumber pembayaran yang berasal dari penghasilan tetap atau *fixed income*. Pinjaman ini bisa digunakan untuk keperluan produktif atau non-produktif.

g. Briguna Purna

Briguna Purna merupakan pinjaman yang diberikan pada debitur atau calon debitur yang berpenghasilan tetap atau *fixed income*.

Pinjaman ini dapat digunakan untuk keperluan produktif dan non-produktif.

h. Briguna Umum

Briguna Umum merupakan pinjaman yang diberikan untuk debitur atau calon debitur yang berpenghasilan tetap atau *fixed income* dengan jangka waktu mulai dari menjadi pegawai aktif sampai dengan pensiun.

i. Briguna Pendidikan

Briguna Pendidikan adalah pinjaman khusus untuk mahasiswa jenjang S2 dan S3 yang sudah memiliki penghasilan tetap.

3. Layanan Perbankan

a. *Bill Payment*

Bill Payment merupakan layanan perbankan sebagai alat pembayaran tagihan publik yang memanfaatkan layanan di *Teller* BRI dan fasilitas ATM.

b. Jasa Penerima Setoran

Jasa Penerima Setoran merupakan layanan perbankan sebagai tempat penerima setoran atau pembayaran tagihan melalui BRI.

c. Transaksi *Online*

Transaksi *Online* atau transaksi antar cabang BRI merupakan layanan perbankan dengan layanan antar rekening *online* yang dapat dilakukan di semua kantor cabang Unit BRI yang telah *online*.

d. *Transfer* dan LLG

Transfer dan LLG merupakan layanan perbankan dalam layanan pengiriman uang dalam bentuk mata uang asing (valas) ataupun rupiah dari Bank lain dengan sistem kliring melalui BRI.

e. *BRIfast Remittance*

BRIfast Remittance merupakan layanan perbankan sebagai jasa layanan pengiriman uang dalam bentuk valas antar bank dilakukan oleh BRI.

3.2 Data khusus

3.2.1 Implementasi Layanan Prima Oleh *Customer Service* di Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri

Dalam menjalankan aktivitasnya, *Customer Service* harus menerapkan layanan prima kepada nasabah dan calon nasabah. Layanan prima ini diberikan agar nasabah merasa puas dan nyaman dalam melakukan transaksi, sehingga akan memberikan kesan yang baik kepada nasabah atau calon nasabah untuk kembali melakukan transaksi. Dengan begitu bank akan mendapatkan manfaat dari penerapan layanan prima ini. Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri telah menerapkan layanan prima yaitu:

1. Implementasi tugas oleh *Customer Service*

Layanan prima pada Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri sudah diterapkan oleh *Customer Service* ketika menjalankan tugasnya, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1 Implementasi Tugas *Customer Service*

No.	Jenis Tugas	Implementasi oleh <i>Customer Service</i>			
		SS	S	C	TS
1.	Melakukan pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening nasabah	√			
2.	Memberikan informasi kepada nasabah terkait produk dan jasa bank, cara	√			

No.	Jenis Tugas	Implementasi oleh <i>Customer Service</i>			
		SS	S	C	TS
	pengisian formulir transaksi bank, biaya administrasi, tingkat suku bunga yang berlaku, kurs transaksi, serta <i>Cross Selling</i> produk dan jasa perbankan.				
3.	Pelayanan keluhan nasabah mulai dari menerima keluhan hingga penyelesaian keluhan nasabah.	√			
4.	Memberikan pelayanan administrasi	√			
5.	Melakukan pekerjaan administratif	√			
6.	Melakukan pelayanan solusi dengan memecahkan masalah nasabah	√			

Sumber: Data diolah 2021

Keterangan:

SS = Sangat Sesuai

C = Cukup

S = Sesuai

TS = Tidak Sesuai

2. Implementasi tanggung jawab *Customer Service*

Dalam menerapkan layanan prima, petugas *Customer Service* harus bertanggung jawab secara penuh ketika melayani nasabah yaitu:

Tabel 3.2 Implementasi Tanggung jawab *Customer Service*

No.	Tanggung jawab	Implementasi oleh <i>Customer Service</i>			
		SS	S	C	TS
1.	Pengenalan nasabah	√			
2.	Melayani nasabah	√			
3.	Menjaga kerahasiaan bank dan juga nasabah	√			
4.	Menjaga kebersihan dan kerapian ruang kerja	√			
5.	Menjaga keamanan alat-alat Customer Service (<i>User-ID, password, anak kunci laci dan anak kunci cash box</i>)	√			
6.	Melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan yang berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional bank	√			
7.	Patuh terhadap peraturan dan ketentuan yang berlaku	√			

Sumber: Data diolah 2021

Keterangan:

SS = Sangat Sesuai

C = Cukup

S = Sesuai

TS = Tidak Sesuai

3. Implementasi sikap *Customer Service*

Dalam melayani nasabah, *Customer Service* sudah menerapkan sikap pelayanan yang sesuai dengan layanan prima yaitu:

Tabel 3.3 Implementasi sikap *Customer Service*

No.	Sikap <i>Customer Service</i>	Implementasi oleh <i>Customer Service</i>			
		SS	S	C	TS
1.	Penampilan <i>Customer Service</i>		√		
2.	Melayani dengan penuh senyuman, percaya diri, dan akrab	√			
3.	Menyapa nasabah dengan lembut	√			
4.	Ketika melayani nasabah berbicara dengan tenang, sopan, hormat dan mendengarkan	√			
5.	Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar	√			
6.	Antusias dalam melayani nasabah	√			
7.	Menghindari memotong pembicaraan nasabah	√			

No.	Sikap <i>Customer Service</i>	Implementasi oleh <i>Customer Service</i>			
		SS	S	C	TS
8.	Memberikan kepuasan kepada nasabah dan meyakinkan nasabah	√			
9.	Meminta informasi dan bantuan kepada pihak lain ketika tidak bisa menangani sendiri terkait masalah nasabah	√			

Sumber: Data diolah 2021

Keterangan:

SS = Sangat Sesuai

C = Cukup

S = Sesuai

TS = Tidak Sesuai

4. Implementasi penampilan *Customer Service*

Standar penampilan *Customer Service* dalam mengimplementasikan layanan prima yaitu:

Tabel 3.4 Implementasi Penampilan *Customer Service*

No.	Standar Penampilan	Implementasi oleh <i>Customer Service</i>			
		SS	S	C	TS
	Pria				

No.	Standar Penampilan	Implementasi oleh <i>Customer Service</i>			
		SS	S	C	TS
1.	Menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan	√			
2.	Rambut pendek dan tersisir rapi tidak diwarnai	√			
3.	Menggunakan sepatu formal	√			
4.	Tidak tercium bau mulut dan badan	√			
5.	Kuku pendek, terpelihara, dan bersih	√			
6.	Menggunakan aksesoris jam tangan dan maksimal satu cincin	√			
Wanita					
1.	Menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan	√			
2.	Rambut kering, digulung atau tersisir rapi, tidak di warnai. Menggunakan jilbab sesuai dengan ketentuan		√		
3.	Menggunakan riasan wajah, bedak dan lipstik dengan warna tidak mencolok	√			

No.	Standar Penampilan	Implementasi oleh <i>Customer Service</i>			
		SS	S	C	TS
4.	Menggunakan sepatu formal dengan hak minimal 3 cm dan maksimal 7 cm	√			
5.	Tidak tercium bau mulut dan badan	√			
6.	Kuku pendek, bersih dan terpelihara. Apabila menggunakan kuteks dengan warna <i>soft</i>	√			
7.	Tidak diperbolehkan menggunakan satu aksesoris dalam satu titik dan maksimal tujuh titik (telinga 2 titik, leher atau dada 1 titik, pergelangan tangan 2 titik untuk kanan dan kiri jam tangan, jari tangan 2 titik untuk kanan dan kiri)	√			

Sumber: Data diolah 2021

Keterangan:

SS = Sangat Sesuai

C = Cukup

S = Sesuai

TS = Tidak Sesuai

3.2.2 Kendala yang dihadapi oleh *Customer Service* dalam implementasi layanan prima di Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri

Dalam mengimplementasikan layanan prima, petugas *Customer Service* pasti mengalami beberapa kendala. Kendala yang dihadapi oleh *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri dalam implementasi layanan prima yaitu sebagai berikut:

a. Faktor internal

Faktor internal ini merupakan kendala yang terjadi dari pihak bank. Penyebab dari kendala ini terjadi karena kesalahan teknis atau gangguan jaringan yang menyebabkan *server down* atau *offline* sehingga akan menghambat proses transaksi.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal ini merupakan kendala yang disebabkan oleh pihak luar bank. Nasabah bisa menjadi penyebab kendala ini bisa terjadi, seperti nasabah yang kurang memahami prosedur atau tata cara dalam bertransaksi di *Customer Service*, misalnya tidak membawa salah satu persyaratan yang dibutuhkan. Selain itu, nasabah yang kurang memahami prosedur penyelesaian masalah sehingga marah-marah terhadap petugas.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan penjelasan pada bab 3 diatas, dapat disimpulkan bahwa:

1. Implementasi layanan prima oleh *Customer Service* di Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri sudah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku mulai dari menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Selain itu sikap dan penampilan dalam melayani nasabah sudah memenuhi standar dan ketentuan yang berlaku.
2. Kendala yang dihadapi oleh *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri ketika mengimplementasikan layanan prima yaitu gangguan jaringan hingga *server down* atau *offline* sehingga menghambat semua transaksi dan membuat nasabah harus menunggu beberapa saat. Selain terkendala pada jaringan, terdapat faktor lain yang menjadi kendala saat mengimplementasikan layanan prima yaitu terdapat nasabah yang kurang memahami prosedur dan tata cara dalam bertransaksi di *Customer Service* serta kurang memahami prosedur penyelesaian masalah sehingga menyalahkan dan marah-marah kepada petugas.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka penulis dapat memberikan saran kepada Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri sebagai berikut:

1. Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri harus dapat mempertahankan dan terus meningkatkan layanan prima oleh *Customer Service* dengan cara memaksimalkan pelayanan sehingga dalam bertransaksi dengan nasabah tidak membutuhkan banyak waktu sehingga dalam pelayanannya nasabah merasa puas saat bertransaksi sehingga terus dapat memberikan layanan prima kepada nasabah.
2. Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri agar memperbaiki letak servernya dan meningkatkan kualitas jaringan sehingga tidak sering terjadi gangguan jaringan yang menyebabkan *server down* atau *offline* agar transaksi nasabah tidak terhambat dan dapat bertransaksi sebagaimana mestinya. Selain itu, Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri agar memberikan informasi kepada nasabah tentang prosedur dan tata cara bertransaksi di *Customer Service* salah satunya dengan cara ketika akan mengambil nomor antrian melalui satpam, yang bertemu pertama kali dengan nasabah agar bertanya apakah sudah membawa persyaratan sesuai dengan transaksi yang akan dilakukan. Sehingga ketika berada di *counter Customer Service*, nasabah sudah membawa persyaratan secara lengkap dan transaksi segera dapat diproses.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Edisi Pertama. Cetakan ke-1. Yogyakarta: Deepublish.
- Bank Rakyat Indonesia. Informasi Perusahaan, diperoleh pada 1 April 2021 di: <https://bri.co.id/info-perusahaan>.
- Bank Rakyat Indonesia. Produk dan Layanan, diperoleh pada 1 April 2021 di: <https://bri.co.id/individu>.
- Bank Rakyat Indonesia. Sejarah Perusahaan, diperoleh pada 1 April 2021 di: https://bri.co.id/o/com.BRI.corporate.website.ebook.reader.web/pdf-viewer.html?read=/documents/20123/56789/CP_Bank_BRI_27Juni.pdf
- Budisantoso, Totok. dan Nuritomo. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Hasil Wawancara dengan *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri
- Hasil Wawancara dengan Kepala Unit Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Edisi Pertama. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi. Cetakan ke-17. Jakarta: Rajawali Pers.
- Muktar, Bustari, Rose Rahmidani, dan Menik Kurnia Siwi. 2016. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Edisi Pertama. Cetakan ke-1. Jakarta: Kencana.
- Nirwa. 2018. "Strategi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Unit Batua Raya". Skripsi. Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Manajemen Dakwah, UIN Alauddin, Makassar.
- Nurlia. 2018. "Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent". *Meraja Journal*. Vol. 1, No. 2.

Regar, Rifka, William A.Areros, dan Joula J. Rogahang. 2016. “Analisis Pemberian Kredit Mikro Terhadap Peningkatan Nasabah Studi Pada PT. Bank Sulutgo Cabang Manado” *Jurnal Administrasi Bisnis*. p.1-2.

Zain, Irsyadi, dan Y. Rahmat Akbar. 2020. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Cetakan ke-1. Yogyakarta: Deepublish



LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Magang Bank Rakyat Indonesia Unit Pituruh

Model 54

 **PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.**
UNIT PITURUH KANTOR CABANG KUTOARJO
 Jalan Raya Pituruh – Klepu KM 0.5 Pituruh
 ☎ (0275) 3140104
 E-mail : H06765@bri.co.id
 Website : www.bri.co.id

SURAT KETERANGAN MAGANG

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : Muhanif
 Jabatan : Kepala Unit
 Unit Kerja : BRI Unit Pituruh, Kanca BRI Kutoarjo
 NIP : 82212276890
 JG/PG : JG007/PG008

Menerangkan bahwa :

N a m a : Amaralia Andhita Yulianti
 NIM : 18213036
 Jurusan : Perbankan dan Keuangan
 Fakultas : Bisnis dan Ekonomika UII Yogyakarta


Telah melakukan Magang /Riset di BRI Unit Pituruh, Kantor Cabang BRI Kutoarjo, Kantor Wilayah Yogyakarta sesuai Surat Pengantar Nomor : 005.026/Ket/20/Akd/2021, tanggal 11 Februari 2021, yang sudah di lakukan / di laksanakan magang dari tanggal 15 Februari 2021 sampai dengan tanggal 12 Maret 2021, dan di laksanakan dengan baik dan penuh tanggung jawab, dan saya selaku Pimpinan Di BRI Unit Pituruh memberikan Penilaian Sangat Baik kepada saudara Amaralia Andhita Yulianti.

Pituruh, 04 Mey 2021

Bank Rakyat Indonesia
Unit Pituruh

Muhanif
 Kepala Unit

Lampiran 2. Surat Keterangan Magang Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri

 **PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.**
KANTOR CABANG KUTOARJO UNIT KEMIRI
Jln Pituruh Kemiri Km5
☎ 0275641605

Nomor : B. 36 MKR/05/IV/2021
Lampiran : -
Perihal : Keterangan Magang


Kemiri, 03 Mei 2021
Kepada : Yth
Amaralia Andhita Yulianti
Jurusan Perbankan dan keuangan
Fakultas Bisnis dan ekonomika
Universitas Islam Indonesia
Di Purworejo

Dengan hormat,

Berikut ini kami menyampaikan bahwa telah dilakukan program magang sbb :

Nama : Amaralia Andhita Yulianti
NIM : 18213036
Jurusan : Perbankan dan keuangan
Fakultas : Bisnis dan ekonomika
Masa Magang : 18 Februari s/d 09 Maret 2021


Demikian surat keterangan ini disampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk
Unit Kemiri

Nor Asnah
Kepala Unit

Tindakan :
1. Tindakan

Integrity, Professionalism, Trust, Innovation, Customer centric

Lampiran 3. Formulir Pembukaan Rekening dan Perubahan Data Nasabah Perorangan

FORMULIR PEMBUKAAN REKENING DAN PERUBAHAN DATA NASABAH PERORANGAN (AR-01) 

DIISI DENGAN HURUF CETAK DAN BERI TANDA (✓) PADA KOTAK PILIHAN YANG SESUAI

Apakah Anda memiliki rekening sebelumnya di BRI? Ya Tidak Nomor Rekening BRI: _____

Jenis Transaksi Nasabah Baru Perubahan Nomor Rekening yang dibuka: _____

DATA DIRI

Kewarganegaraan: WNI WNA

Jenis Identitas Utama: KTP Paspor Lainnya

Nomor Identitas: _____

Tgl. Terbit: _____ Tgl. Kedaluwarsa: _____

Jenis Identitas Pelengkap: KITAS KITAP KIA Lainnya

Nomor Identitas: _____

Tgl. Terbit: _____ Tgl. Kedaluwarsa: _____

Nama Sesuai Identitas: _____

Alamat Sesuai Identitas: _____

RT: _____ RW: _____ Kode Pos: _____

Tempat Lahir: _____ Tanggal Lahir: _____

Jenis Kelamin: Wanita Pria

Golongan Nasabah: Penduduk Non Penduduk

Pendidikan Terakhir: SD Diploma S3 SMP S1 Tidak Sekolah SMA S2 Lainnya

Agama: _____

Status Pernikahan: Lajang Kawin Janda/Duda

Nama Gadis Ibu Kandung: _____

Nomor NPWP: _____ Belum Memiliki NPWP Bukan Subjek Pajak

Informasi Kontak: Telepon Handphone Email

Jenis Media Sosial: _____ Nama Akun/Email: _____

Jenis Media Sosial: _____ Nama Akun/Email: _____

Alamat Domisili: _____ (jika diisi apabila alamat domisili berbeda dengan alamat ID)

RT: _____ RW: _____ Kode Pos: _____

Hobi: _____

DATA PEKERJAAN

Tipe Pekerjaan: ASN Wiraswasta THURPOLN Peg. BUMN Peg. Swasta Profesional Lainnya

Bidang Usaha/Pekerjaan: _____

Jabatan: _____ Lama Bekerja: _____

Nama Kantor/Tempat Usaha: _____

Alamat Kantor/Tempat Usaha: _____

RT: _____ RW: _____ Kode Pos: _____

Sesuai Identitas Sesuai Domisili

Telepon Kantor/Tempat Usaha: _____

DATA KEUANGAN

Tujuan Pembuatan Rekening: Menabung Investasi Transaksi Lainnya

Sumber Dana: Gaji Usaha Dana Bantuan Orang Tua Lainnya

Pekerjaan Lainnya: _____

Penghasilan Nasabah per Bulan: Rp. _____,00

Transaksi Normal Harian: ≤/di Rp10 Juta > Rp10 Juta ≤ Rp50 Juta > Rp50 Juta ≤ Rp100 Juta > Rp100 Juta ≤ Rp1 Milyar > Rp1 Milyar

PRODUK YANG DIPILIH

Produk yang Dipilih: _____

Mata Uang: Rupiah Valas Mata Uang Valas

Penerbitan Bukti Kepemilikan Rekening: Ya Tidak

No. Bukti Kepemilikan: _____

Alamat Surat Menyurat: Alamat Identitas Alamat Kantor/Tempat Usaha Alamat Domisili

Keterangan: _____

REKENING GIRO

Penyampaian Rekening Kuran Giro: Diambil Sendiri Dikirim ke Email

Alamat Email: _____

REKENING DEPOSITO

Jangka Waktu: Hari Bulan

Pembayaran Bunga: Menambah Pokok Dibayarkan ke Rekening

No. Rekening Pembayaran Bunga: _____

No. Rekening Pembayaran Pokok: _____

Perpanjangan Deposito: Diperpanjang Otomatis Tidak Diperpanjang Otomatis

PERSETUJUAN PENAWARAN PRODUK

Memberikan kuasa pada Bank untuk menggunakan data nasabah dalam penawaran produk dan/atau jasa dari Bank BRI dan Grup Usaha BRI. Setuju Tidak Setuju

Memberikan kuasa pada Bank untuk menggunakan data nasabah dalam penawaran produk dan/atau jasa dari pihak ketiga yang bekerjasama dengan BRI. Setuju Tidak Setuju

Berikan tanda apabila nasabah tidak setuju mendapatkan SMS dan Email notifikasi atas transaksi mulai dari Rp500.000, lima ratus ribu rupiah/pada rekening nasabah. Tidak Setuju Penawaran SMS dan Email Notifikasi

FASILITAS YANG DIMINTA (DISESUAIKAN DENGAN JENIS SIMPANAN YANG DIPILIH)					
Kartu Debit BRI	No. Kartu Debit BRI				
	Jenis Kartu BRI	GPN	Non GPN		
		Silver	Black	Premium	Lainnya
Mobile Banking BRI Finansial	Handphone				
Internet Banking BRI Finansial	Handphone				
SMS Notifikasi	Limit				
Email Notifikasi	Limit				
AGF (Auto Grab Fund)	<ul style="list-style-type: none"> No. Rekening Pinjaman Tanggal Efektif 				Nama Rekening Tanggal Akhir
	<ul style="list-style-type: none"> No. Rekening Pinjaman Tanggal Efektif 				Nama Rekening Tanggal Akhir
AFT (Auto Fund Transfer)	<ul style="list-style-type: none"> No. Rekening Tujuan Tanggal Efektif 				Nama Rekening Tanggal Akhir Limit
	<ul style="list-style-type: none"> No. Rekening Tujuan Tanggal Efektif 				Nama Rekening Tanggal Akhir Limit
ATS (Automatic Transfer System)/ Account Sweep	<ul style="list-style-type: none"> No. Rekening Sekunder Limit Atas 				Limit Bawah
Autodebet	<ul style="list-style-type: none"> Nama Institusi No. Pembayaran Nama Institusi No. Pembayaran 				Tanggal Efektif Tanggal Efektif
Lainnya	No. Pembayaran				Tanggal Efektif

KEWAJIBAN PERPAJAKAN		
Wajib Pajak Indonesia	<input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak	Warga Negara Amerika Serikat (AS)/Wajib Pajak AS/ Pemegang Green Card AS
Memiliki kewajiban pajak/perpajakan di Negara selain di Indonesia atau Amerika Serikat	<input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak	<input type="checkbox"/> Saya lahir di Amerika Serikat tetapi tidak memiliki kewarganegaraan Amerika Serikat, untuk itu : <input type="checkbox"/> Saya melampirkan salinan sertifikat pelepasan kewarganegaraan Amerika Serikat <input type="checkbox"/> Saya menerangkan bahwa tidak memiliki sertifikat pelepasan karena :
Negara Wajib Pajak	Nomor Wajib Pajak	Apabila Tidak Memiliki Nomor Wajib Pajak, Harap Diertakan Alasan

INFORMASI KONTAK DALAM KEADAAN DARURAT		
Nama	Hubungan dengan Nasabah	
Alamat	Telepon/Handphone	
RT	RW	Kode Pos

PERNYATAAN NASABAH		
<p>Dengan ini saya menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Data yang disajikan di atas adalah benar sesuai dengan kondisi sebenarnya. Apabila nasabah memberikan data yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya atau menggunakan dokumen yang diduga palsu, maka Bank berhak melakukan tindakan sesuai kebijakan Bank, termasuk namun tidak terbatas pada melakukan pembatasan transaksi, pemblokiran saldo, fasilitas maupun penutupan rekening. 2. Memberikan kuasa kepada Bank yang tidak dapat dibatalkan secara sepihak oleh nasabah sesuai dengan pasal 1813 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, untuk mendebet rekening nasabah dalam rangka pembayaran maupun bebanyang timbul dari produk maupun konsekuensinya dan melakukan pemblokiran saldo, fasilitas dan rekening jika indikasi telah terjadi penyalahgunaan rekening dan/atau dana atau oleh sebab-sebab lainnya, dan menutup fasilitas transaksi elektronik nasabah apabila terdapat kartu SIM telekomunikasi yang terdasi dengan fasilitas elektronik nasabah. 3. Memberikan persetujuan kepada Bank untuk memberikan data nasabah seperti, namun tidak terbatas pada CIF kepada Instansi Pemerintah RI maupun pihak-pihak lain sesuai dengan Perundang-undangan RI. 4. Bertanggungjawab atas penggunaan bukti kepemilikan rekening, fasilitas transaksi dan segala perintah, transaksi terhadap rekening tersebut, baik yang dilakukan melalui jaringan Bank maupun jaringan elektronik, tidak menggunakan rekening maupun fasilitas transaksi untuk tindak kejahatan seperti pencucian uang, pendanaan terorisme, atau perbuatan melawan hukum lainnya, serta tidak memindahtangankan bukti kepemilikan rekening maupun fasilitas transaksi kepada pihak lain. Penyalahgunaan terhadap bukti kepemilikan rekening maupun fasilitas transaksi merupakan tanggungjawab nasabah. Apabila rekening terdiksi digunakan tidak sesuai peruntukan atau terlibat dalam tindak kejahatan atau perbuatan melawan hukum, maka Bank berhak melakukan tindakan sesuai kebijakan Bank dan/atau sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku, termasuk namun tidak terbatas pada melakukan pembatasan transaksi, pemblokiran saldo maupun penutupan fasilitas transaksi maupun rekening. 5. Apabila terjadi kehilangan bukti kepemilikan rekening atau fasilitas transaksi, maupun perubahan data terkait fasilitas transaksi segeralah laporkan kepada Bank dan selanjutnya melengkapi dokumen sesuai dengan yang dipersyaratkan oleh Bank. Bank tidak bertanggungjawab atas penyalahgunaan yang dilakukan oleh pihak ketiga atau risiko atas terjadinya perubahan data sebelum diterimanya laporan kehilangan atau perubahan data oleh Bank. 6. Bank telah memberikan penjelasan yang memadai mengenai karakteristik produk dimaksud, termasuk manfaat, risiko, dan biaya-biaya serta nasabah menyatakan telah membaca, memahami, mengetahui dan tunduk pada isyarat dan ketentuan produk. Apabila di kemudian hari terdapat perubahan manfaat, risiko, biaya, syarat dan ketentuan produk, Bank akan memberitahukan kepada nasabah melalui jaringan Bank sebelum diberlakukan perubahan tersebut. 7. Perjanjian ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan ini nasabah menyatakan tunduk pada ketentuan perundang-undangan tersebut maupun perubahannya. 8. Perjanjian ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan ini nasabah menyatakan tunduk pada ketentuan perundang-undangan tersebut maupun perubahannya. 		
Diisi oleh Bank		Tempat
Pemeriksa dan Pengesah	Petugas	Tanggal
Tanda Tangan dan Nama Lengkap		
Tanda Tangan dan Nama Lengkap	Tanda Tangan dan Nama Lengkap	(tanda tangan di atas berlaku juga sebagai contoh tanda tangan nasabah kecuali ditemukan lain)

Lampiran 4. Brosur KUR Super Mikro




PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero), Tbk.
KANTOR CABANG KUTOARJO
Jl. Mayjend. S. Parman No. 107, Kembangarum, Kutoarjo, Kab. Purworejo
Telp. (0275) 642177, 641369, 641035, 641138, 641646
Fax. (0275) 641044

BRI UNIT	NO. TELEPON
• UNIT KUTOARJO Jl. S. Parman No. 4, Kutoarjo	(0275) 641206
• UNIT SANGUBANYU Jl. Kutoarjo - Ketawang KM 5, Grabag	(0275) 3141166
• UNIT BUTUH Jl. Kutoarjo - Kebumen KM 5, Butuh	(0275) 3140700
• UNIT KEMIRI Jl. Kemiri - Pituruh, Kemiri, Purworejo	(0275) 641605
• UNIT PITURUH Jl. Klepu - Pituruh KM 7, Pituruh	(0275) 3140104
• UNIT WONOYOSO Jl. Pituruh - Brengkol KM3,5, Pituruh	(0275) 3140152
• UNIT SEMAWUNG Jl. Sawunggalih No. 97, Semawungdaleman	(0275) 641372
• UNIT BRUNO Jl. Kutoarjo - Bruno KM 25, Purworejo	(0275) 6451808
• UNIT SRUWOHREJO Ds. Sruwohrejo RT 02 RW 03, Butuh	0851 0030 3536
• UNIT KETAWANGREJO Jl. Kutoarjo - Ketawang KM 11, Grabag	(0275) 3141533
• UNIT MT. HARYONO Jl. MT. Haryono No. 76, Kutoarjo	(0275) 641487
• UNIT WIRUN Desa Wirun, Kutoarjo, Purworejo	(0275) 649200
TERAS BRI KUTOARJO : TERAS PASAR KUTOARJO	(0275) 641721
TERAS PASAR PITURUH	(0275) 3140176



Hubungi :

CONTACT BRI 14017 / 1500017
www.bri.co.id | f BANK BRI | @promo_BRI







**KUR
SUPER MIKRO**

*Syarat & Ketentuan Berlaku



#BANGGABUATANINDONESIA #MulaiLagi #CovidSafeBUMN
PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan
PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan peserta penjaminan LPS

CONTACT BRI 14017 / 1500017 | www.bri.co.id | f BANK BRI | @promo_BRI

الجمهورية الإسلامية اندونيسية

BUMI UNTUK INDONESIA

BRI

KUR SUPER MIKRO

Lama usaha bisa < 6 bulan atau usaha baru dengan persyaratan :

- Mengikuti program pendampingan (formal atau informal)
- Terlibat dalam kelompok usaha
- Anggota keluarganya telah memiliki usaha

Maksimal Plafond
Rp. 10.000.000,-

Agunan Tambahan
Tidak Ada

Jangka Waktu
KMK Maks. 3 tahun, Ki Maks. 5 Tahun *)

Penerima
- Usaha Mikro produktif

Persyaratan Umum
Belum pernah menerima KUR

PLAFOND	JANGKA WAKTU					
	12 BULAN	18 BULAN	24 BULAN	36 BULAN	48 BULAN	60 BULAN
1.000.000	86.100	58.200	44.300	30.400	23.500	19.300
2.000.000	172.100	116.500	88.700	60.800	47.000	38.700
3.000.000	258.100	174.700	132.900	91.300	70.400	58.000
4.000.000	344.300	233.000	177.300	121.700	94.000	77.300
5.000.000	430.300	291.200	221.600	152.100	117.400	96.700
6.000.000	516.300	349.400	265.900	182.500	140.900	116.000
7.000.000	602.500	407.600	310.200	212.900	164.400	135.300
8.000.000	688.500	465.900	354.600	243.400	187.900	154.700
9.000.000	774.500	524.100	398.800	273.700	211.300	174.000
10.000.000	860.700	582.400	443.200	304.200	234.900	193.400

Syarat dan ketentuan :

1. KTP, KK dan Surat Nikah
2. SKU (Surat Keterangan Usaha)
3. Memiliki Usaha
4. Belum pernah memiliki pinjaman KUR dimanapun

Untuk info lebih lanjut segera Hubungi Unit BRI terdekat



الجمهورية الإسلامية اندونيسية

Lampiran 5. Brosur Teman Simpedes

BUMN
BUMN

BANK BRI

teman Simpedes

Menabung Lebih Mudah Berapa Aja & Kapan Aja

Aman
Dangan Kunci Khusus

Dekat
Bisa di Rumah

Untung
Berhabis Kupon Belanja

Kini hadir **Teman Simpedes** untuk memudahkan Anda menabung dengan nominal berapapun dan dapat dilakukan kapan pun. Dapatkan kupon belanja dengan cara memasukkan tabungan fisik Anda ke rekening Tabungan BRI Simpedes melalui Agen BRILink terdekat.

Ayo Menabung Bersama Teman Simpedes.

*Syarat dan Ketentuan berlaku

CONTACT BRI 14017 / 1500017 | www.bri.co.id | BANK BRI | @bri_id

Tabungan BRI
Simpedes

Lampiran 6. Brosur KUR BRI

KUR BRI
Pilihan BRILian
untuk UMKM Indonesia

PER TAHUN

Segera ajukan kredit di Kantor BANK BRI terdekat untuk mengembangkan usaha Anda.

*Syarat & Ketentuan Berlaku
PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan
CONTACT BRI 14017 / 1500017 | www.bri.co.id | BANK BRI | @promo_BRI

KUR BRI
Pilihan BRILian untuk UMKM Indonesia

Nikmati beragam kemudahan dan keuntungan Kredit Usaha Rakyat BANK BRI (KUR BRI), bagi pelaku UMKM yang memerlukan tambahan modal usaha.

FITUR KUR BRI

Fitur	KUR Mikro	KUR Kecil
Plafond	s.d Rp. 50 Juta	> Rp 50 juta sd Rp. 500 juta
Jangka Waktu	KMK Maks 3 tahun KI Maks 5 tahun	KMK Maks 4 tahun KI Maks 5 tahun
Agunan	Tidak diwajibkan	Tanah, Bangunan, Kendaraan, Mesin, Tabungan/Deposito

PERSYARATAN UMUM

- Warga Negara Indonesia (WNI) dan wajib memiliki NIK dengan melampirkan KTP Elektronik atau surat keterangan pembuatan KTP elektronik
- Usaha telah berjalan minimal selama 6 (enam) bulan
- Tidak sedang menerima kredit produktif dari perbankan
- Diperbolehkan memiliki Kredit Kepemilikan Rumah, Kredit Kepemilikan Kendaraan, Kredit dengan jaminan SK pensiun, Kartu Kredit dan Resi Gudang dengan kolektibilitas lancar

DOKUMEN YANG DIPERLUKAN :

Dokumen	KUR Mikro	KUR Kecil
Fotokopi e-KTP dan KK	✓	✓
Fotokopi Surat Nikah (bagi yang telah menikah)	✓	✓
Surat Ijin Usaha	✓	✓
Dokumen Agunan	✓	✓
Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	✓	✓

Informasi lebih lanjut kunjungi Kantor BANK BRI terdekat atau hubungi staf kami

