

**STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
PT BANK RAKYAT INDONESIA UNIT PITURUH**

Laporan Magang



Disusun oleh:

Annisa Dyah Utami

18213027

**Program Studi Perbankan dan Keuangan
Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia**

2021

**STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PT BANK RAKYAT
INDONESIA UNIT PITURUH**

Laporan Magang

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan jenjang
Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia**

Disusun oleh:

Annisa Dyah Utami

18213027

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia

2021

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

**STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PT BANK RAKYAT
INDONESIA UNIT PITURUH**



Disusun Oleh:

Nama : Annisa Dyah Utami

No. Mahasiswa : 18213027

Jurusan : Perbankan dan Keuangan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal, 22 Mei 2021



Zilyanawati Esty Rahayu, SE.,MM)

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 10 Mei 2021

Penulis



Annisa Dyah Utami

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “Strategi Pelayanan *Customer Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Pituruh”.

Penyusunan laporan magang sebagai Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Perbankan dan Keuangan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, nasihat, dukungan serta bantuan moril maupun materiil sehingga saya dapat menyelesaikan laporan magang ini. Terutama kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya
2. Kepada orang tua Bapak Muhamad Sahid dan Ibu Suparyanti dan saudara saya Syahrul Hardiansyah yang telah banyak memberikan doa, dukungan dan semangat untuk saya, sehingga mampu menyelesaikan laporan magang.
3. Ibu Dra. Diana Wijayanti, M.Si selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

4. Ibu Nur Ellyanawati Esty Rahayu, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada saya selama penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Perbankan dan Keuangan Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat selama kegiatan perkuliahan.
6. Bapak Muhanif selaku Kepala Bank BRI Unit Pituruh yang telah memberikan kesempatan magang.
7. Ibu Deasy selaku *Supervisor* Bank BRI Unit Pituruh yang telah memberikan bimbingan dan ilmu selama kegiatan magang.
8. Seluruh karyawan BRI Unit Pituruh yang telah memberikan ilmu, bantuan, kemudahan serta bimbingan kepada saya selama magang.
9. Mbak Nina selaku karyawan magang yang sudah banyak membantu selama saya magang.
10. Amaralia, Dinda, dan Intan selaku sahabat yang telah banyak membantu dan memberikan semangat dalam perkuliahan dan penyelesaian laporan magang.
11. Sahabat saya Thalita dan Eka yang selalu memberi dukungan dan semangat pada saat proses penyelesaian laporan magang ini.
12. Teman-teman kuliah khususnya Prodi Perbankan dan Keuangan kelas A angkatan 2018 atas motivasi dan kebersamaannya.
13. Semua pihak yang selalu mendoakan, membantu dan memotivasi saya.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis berharap laporan magang ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak-pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 30 April 2021

Penulis



Annisa Dyah Utami



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I.....	1
1.1 Dasar Pemikiran Magang	1
1.2 Tujuan Magang	3
1.3 Target Magang	3
1.4 Bidang Magang	3
1.5 Lokasi Magang	4
1.6 Jadwal Magang.....	5
BAB II.....	6
2.1 Bank	6
2.2.1 Pengertian Bank.....	6
2.2.2 Fungsi Bank	6
2.2.3 Jenis-jenis Bank.....	7
2.2.4 Produk dan Jasa Perbankan.....	8
2.2 Strategi Pelayanan	11
2.2.1 Pengertian Strategi	11
2.2.2 Pengertian Pelayanan	11
2.2.3 Kualitas Pelayanan	12
2.3 <i>Customer Service</i>	13
2.3.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	13
2.3.2 Fungsi <i>Customer Service</i>	14
2.3.3 Tugas <i>Customer Service</i>	15
2.3.4 Tanggung Jawab <i>Customer Service</i>	17

2.3.5 Wewenang <i>Customer Service</i>	18
2.4 Loyalitas	19
2.4.1 Pengertian Loyalitas.....	19
2.4.2 Indikator Loyalitas Nasabah.....	19
2.4.3 Tahapan Loyalitas	20
2.4.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	21
BAB III.....	24
3.1 Data Umum.....	24
3.1.1 Sejarah Bank BRI	24
3.1.2 Visi dan Misi Bank BRI.....	25
3.1.3 Nilai Utama Perusahaan Bank BRI	26
3.1.4 Struktur Organisasi	27
3.1.5 Produk dan Jasa Layanan Bank BRI.....	28
3.1.6 Produk Penyaluran Dana	31
3.1.7 Jasa Layanan Perbankan	32
3.2 Data Khusus	34
3.2.1 Strategi Pelayanan <i>Customer Service</i> PT. Bank BRI Unit Pituruh Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah	34
3.2.2 Kendala Pelayanan <i>Customer Service</i> dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Unit Pituruh.....	38
BAB IV.....	40
4.1 Kesimpulan.....	40
4.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jadwal Pelaksanaan Magang..... 5



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Denah Lokasi Magang	4
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Bank BRI Unit Pituruh.....	27



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Menurut Kasmir (2016) bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki fungsi sebagai tempat yang aman untuk masyarakat melakukan penghimpun dana dalam bentuk simpanan yang kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk kredit atau jasa keuangan lainnya dalam rangka untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Saat ini perbankan merupakan salah satu pemicu pergerakan ekonomi di Indonesia karena perbankan memiliki kemampuan untuk melakukan penyaluran dana kepada dua pihak yang tidak saling berhubungan sehingga perbankan memiliki posisi yang sangat penting untuk mendukung kemajuan ekonomi.

Saat ini persaingan antar bank sangat ketat, hal ini dibuktikan dengan bertambah banyaknya bank konvensional dan bank syariah di Indonesia baik milik pemerintah maupun milik swasta dengan berbagai produk yang dapat memberikan fasilitas dan kemudahan pada nasabah dengan tujuan meyakinkan nasabah supaya tertarik untuk menempatkan dana di bank. Adanya persaingan ketat tersebut perbankan harus memiliki keunggulan salah satunya adalah strategi pelayanan yang baik kepada nasabah dan calon nasabah.

Strategi pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah serta meningkatkan citra perbankan karena bank merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa keuangan yang sangat tergantung pada nasabah atau pelanggan yang menggunakan jasanya.

Menurut Daryanto dan Ismanto Setyabudi (2014) pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik, bermutu tinggi yang diberikan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang baik akan mempresentasikan pendekatan dari *customer service* kepada nasabahnya. Pelayanan dapat dikatakan berhasil apabila nasabah merasa puas. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah maka semakin baik pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah. Dengan menerapkan pelayanan prima dapat menciptakan loyalitas nasabah dan citra perusahaan yang bagus.

Sebagaimana dikemukakan oleh Maschudah (2014) lembaga perbankan harus menyediakan karyawan yang berkompetan, handal, mampu menangani berbagai kebutuhan nasabah, dan juga dapat dipercaya. Salah satu yang memiliki peran penting di perbankan adalah *customer service* karena posisinya ada di *front office* sebagai sumber informasi dan sebagai perantara bagi bank dan nasabah yang sehingga menjadi penentuan untuk penilaian baik atau buruknya pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu seorang *customer service* harus mempunyai strategi dalam melakukan pelayanan agar dapat memenuhi standar-standar seorang *customer service* yang sudah ditetapkan.

Bank BRI Unit Pituruh merupakan salah satu bank yang menjadikan pelayanan sebagai prioritas utama untuk membangun citranya di tengah-tengah masyarakat dan juga sangat menyadari bahwa memberikan layanan prima kepada nasabah adalah hal yang penting. Dengan melakukan pendekatan kepada nasabah adalah salah satu cara *customer service* untuk meningkatkan pelayanan. Hal ini dilakukan dengan menerapkan sikap siap membantu kebutuhan nasabah, dan

bersikap profesional agar nasabah merasa puas dan meningkatkan loyalitas nasabah.

Berdasarkan ulasan dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk Tugas Akhir dengan judul **“Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Pituruh”**.

1.2 Tujuan Magang

Dari dasar pemikiran yang ada, tujuan magang di BRI Unit Pituruh sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank BRI Unit Pituruh.
2. Untuk mengetahui kendala pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank BRI Unit Pituruh.

1.3 Target Magang

Target dari yang didapatkan pada saat magang adalah sebagai berikut:

1. Dapat menjelaskan strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank BRI Unit Pituruh.
2. Dapat menjelaskan kendala pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Bank BRI Unit Pituruh.

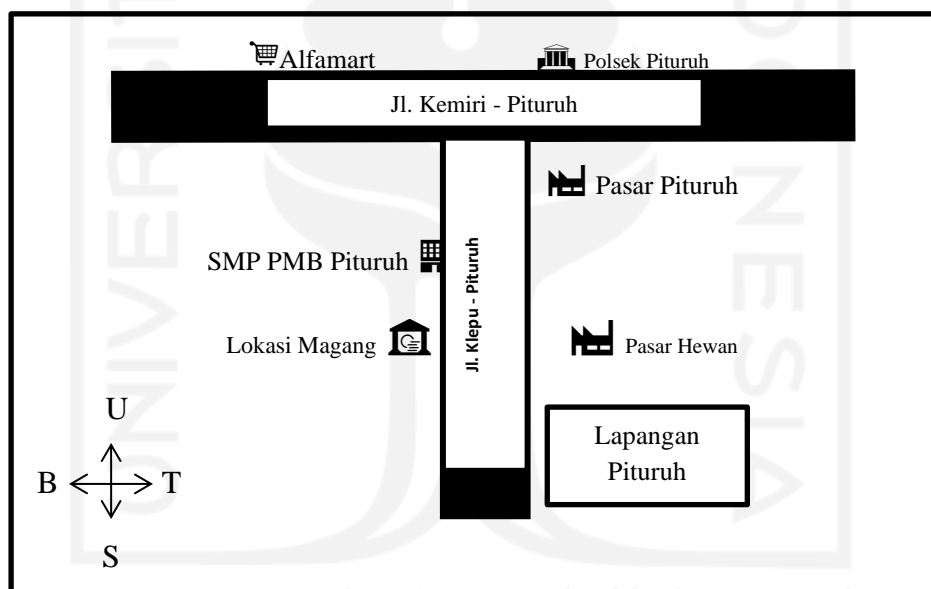
1.4 Bidang Magang

Bidang magang yang dilaksanakan selama magang yaitu pada bagian *customer service* Bank BRI Unit pituruh. Pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang ditujukan atau diperuntukkan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah melalui pelayanan. *Customer service* memiliki tugas memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan

rekening tabungan, rekening giro dan rekening deposito serta memberikan informasi kepada nasabah atau calon nasabah mengenai berbagai produk dan jasa yang dimiliki oleh bank sesuai dengan kebutuhan nasabah, melakukan *cross selling*, menampung keluhan nasabah, serta membantu nasabah untuk mengatasi masalah yang timbul.

1.5 Lokasi Magang

Lokasi magang bertempat di Bank BRI Unit Pituruh, Jl. Klepu – Pituruh, Kecamatan Pituruh, Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah 54263.



Gambar 1. 1 Denah Lokasi Magang

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Bank

2.2.1 Pengertian Bank

Pengertian bank menurut Undang-Undang RI No.10 tahun 1998 tentang perbankan adalah badan usaha yang kegiatannya menghimpun dana dalam bentuk simpanan yang kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat dengan bentuk kredit atau lainnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Sedangkan Ismail (2010) bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki fungsi utama sebagai tempat menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat, dan juga memberikan pelayanan-pelayanan dalam bentuk jasa-jasa perbankan.

2.2.2 Fungsi Bank

Secara umum fungsi utama bank menurut I Gusti (2014) adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali pada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediary*. Secara lebih spesifik bank berfungsi sebagai:

1. *Agent of trust*

Kepercayaan (*trust*) adalah dasar utama kegiatan perbankan yaitu penghimpunan dana dan penyaluran dana. Masyarakat mempunyai kepercayaan bahwa bank akan mengelola uangnya dengan baik dan tidak akan disalahgunakan, bank tidak akan bangkrut dan simpanan dapat ditarik kembali dari bank pada saat yang telah dijanjikan.

2. *Agent of services*

Selain melakukan penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan kepada masyarakat. Kegiatan perekonomian masyarakat umum erat kaitannya dengan jasa yang ditawarkan oleh bank.

3. *Agent of development*

Bank sangat memerlukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana untuk menjaga kelancaran perekonomian di sektor riil. Kelancaran kegiatan ini membuat masyarakat melakukan investasi-distribusi-konsumsi ini adalah suatu kegiatan pembangunan perekonomian masyarakat.

2.2.3 Jenis-jenis Bank

Menurut Kasmir (2016:31) bank dibagi dalam beberapa jenis, yaitu:

1. Dilihat dari Segi Fungsinya:
 - a. Bank Umum
 - b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)
 - c. Bank Sentral
2. Dilihat dari Segi Status
 - a. Bank Devisa
 - b. Bank Non Devisa
3. Dilihat dari Segi Kepemilikannya
 - a. Bank Milik Pemerintah
 1. Bank Negara Indonesia (BNI)
 2. Bank Rakyat Indonesia (BRI)
 3. Bank Tabungan Negara (BTN)

b. Bank Milik Pemerintah Daerah (Pemda)

1. BPD DKI Jakarta
2. BPD Jawa Barat
3. BPD Jawa Tengah

c. Bank Milik Swasta Nasional

1. Bank Muamalat
2. Bank Central Asia
3. Bank Bumi Putra

d. Bank Milik Asing

1. American Express Bank
2. Bank of Tokyo
3. City Bank

e. Bank Milik Campuran

1. Sumitomo Niaga Bank
2. Bank Merincorp
3. Bank Sakura Swadarma

f. Bank milik koperasi

1. Bank Umum Koperasi Indonesia

2.2.4 Produk dan Jasa Perbankan

Menurut Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, produk-produk bank terdiri dari:

1. Simpanan Giro (*Demand Deposit*)

Simpanan giro merupakan produk simpanan pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menggunakan cek atau bilyet giro.

2. Simpanan Tabungan (*Saving Deposit*)

Simpanan tabungan merupakan simpanan pada bank yang penarikannya dilakukan dengan menggunakan persyaratan yang sudah ditetapkan oleh bank. Penarikan tabungan dapat dilakukan menggunakan slip penarikan, buku tabungan, kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau kuitansi.

3. Simpanan Deposito (*Time Deposit*)

Simpanan deposito merupakan simpanan yang memiliki jangka waktu (jatuh tempo) tertentu. Penarikannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu sesuai dengan perjanjian deposan dan bank.

4. Kredit

Kredit merupakan salah satu produk atau sarana yang ditawarkan oleh bank kepada nasabah sebagai debitur, contoh kredit yang diberikan bank yaitu:

a. Kredit Investasi

Merupakan kredit yang diberikan kepada pengusaha yang melakukan penanaman modal atau investasi.

b. Kredit Modal Kerja

Merupakan kredit yang digunakan sebagai modal usaha

c. Kredit Perdagangan

Merupakan kredit yang diberikan kepada para pedagang untuk mengembangkan dan memperlancar kegiatan perdagangannya.

d. Kredit Produktif

Merupakan kredit yang dapat berupa modal kerja, investasi atau perdagangan.

e. Kredit Konsumtif

Merupakan kredit yang digunakan untuk keperluan pribadi.

5. Jasa Perbankan

a. Transfer

Merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh bank untuk mengirimkan sejumlah uang atas permintaan nasabah atau untuk keperluan dari bank yang bersangkutan yang ditujukan kepada pihak tertentu.

b. Inkaso

Merupakan pemberian kuasa pada bank oleh nasabah (baik perorangan maupun perusahaan) untuk melakukan penagihan surat-surat berharga yang harus dibayar setelah pihak yang bersangkutan berada di tempat lain menyetujui pembayarannya.

c. Kliring

Merupakan cara penyelesaian utang-piutang antara bank-bank peserta kliring dalam bentuk surat-surat berharga atau warkat di tempat tertentu.

2.2 Strategi Pelayanan

2.2.1 Pengertian Strategi

Strategi berasal dari kata Yunani “*strategos*”, yang berarti “jendral”. Oleh karena itu, strategi secara harfiah berarti “seni para jendral”. Kata ini terdapat pada apa yang merupakan perhatian utama antara manajemen puncak organisasi. Menurut Siagian (2016) strategi adalah serangkaian tindakan dan keputusan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak yang kemudian diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

2.2.2 Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2017:75) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki yang ditawarkan pada nasabah atau konsumen yang sedang dilayani. Selain itu, pelayanan juga dapat diartikan suatu tindakan yang menolong, membantu, menyenangkan, memudahkan dan bermanfaat untuk orang lain. Berdasarkan penjelasan-penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan berupa sikap dan perilaku dari petugas bank yang diberikan kepada nasabah agar dapat memenuhi kebutuhan nasabah tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan keinginan atau harapan nasabah.

2.2.3 Kualitas Pelayanan

Menurut Hardiyansyah (2011:40) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Dalam Hardiyansyah (2011:46) 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing memiliki indikator sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani nasabah.
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)
 - a. Kecermatan dalam melayani pelanggan.
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. Dimensi *Responsiveness* (Respon)

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapat pelayanan.
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, dan dengan waktu yang tepat.
- c. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

- a. Memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
- b. Memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
- c. Memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
- d. Memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

5. Dimensi *Empathy* (Empati):

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
- b. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.
- c. Tidak diskriminatif dalam melayani
- d. Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

2.3 *Customer Service*

2.3.1 Pengertian *Customer Service*

Customer Service adalah wajah bagi perusahaan bank, karena berada di *front office* yang memiliki fungsi sebagai perantara untuk bank dengan nasabah atau calon nasabah yang ingin menerima informasi tentang produk-produk dan jasa-jasa pelayanan pada bank.

Customer Service menurut buku Ikatan Bankir Indonesia (2017) berasal dari dua kata yaitu “*Customer*” memiliki arti pelanggan, dan “*Service*” memiliki arti pelayanan. Pengertian *customer service* secara umum adalah suatu kegiatan yang ditujukan kepada nasabah untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa *customer service* merupakan suatu bagian yang memiliki peran penting dalam kegiatan operasional di bank. *Customer service* diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah salah satunya dengan cara pembinaan hubungan yang baik, hal tersebut dapat membuat nasabah merasa lebih dekat, nyaman, dan puas sehingga dapat meningkatkan citra perusahaan dan loyalitas nasabah.

2.3.2 Fungsi Customer Service

Sebelum melakukan tugasnya di bank, seorang *customer service* harus memahami fungsinya sebagai pegawai bank, sehingga dapat menangani nasabah secara kompeten saat bekerja. Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2017) *customer service* memiliki fungsi sebagai berikut:

1. *Front Line Officer* yaitu *customer service* sebagai penentuan penilaian baik atau buruknya pelayanan bank karena posisinya ada di bagian depan bank.
2. *Liasson Officer* yaitu *customer service* sebagai penghubung antara bank dan nasabah.

3. Pusat Informasi yaitu *customer service* sebagai pusat informasi sehingga harus mampu mengetahui informasi mengenai seluruh produk dan jasa layanan yang dimiliki oleh bank.
4. *Sales* (Penjual) yaitu *customer service* menjual produk dan jasa yang dimiliki bank.
5. *Servicing* (Pelayanan) yaitu *customer service* menjadi perwakilan bank untuk menerima dan menyambut kedatangan nasabah dengan melayani semua kebutuhan nasabah.
6. *Financial Advisor* (Konsultan) yaitu *customer service* sebagai bagian yang dibekali pengetahuan yang berhubungan dengan perencanaan keuangan nasabah.
7. *Maintenance Customer* (Pembinaan Nasabah) yaitu *customer service* sebagai *account assistant* atau pembina bagi setiap *account* atau rekening nasabah nonkredit.
8. Penanganan Masalah yaitu *customer service* sebagai orang pertama yang dihubungi saat nasabah tidak puas maupun memiliki keluhan sehingga *customer service* dituntut untuk menangani dan memecahkan masalah dengan baik.

2.3.3 Tugas *Customer Service*

Tugas *customer service* secara umum adalah melayani nasabah sesuai dengan ketentuan bank yang berlaku. Tugas yang dijalankan merupakan penerapan dari fungsi-fungsi yang ada. Tugas seorang *customer service* menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014) adalah sebagai berikut:

1. Pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening
 - a. Menerima permohonan untuk membuka atau pembaharuan data nasabah serta penutupan rekening.
 - b. Memeriksa kebenaran dan kelengkapan dalam pengisian formulir.
 - c. Mengadministrasikan data *customer*.
 - d. Memberikan bukti kepemilikan rekening.
 - e. Menerima permohonan pelunasan bunga deposito.
 - f. Mengaktivasi PIN kartu rekening.
2. Pelayanan informasi
 - a. Memberi informasi dan menjelaskan kepada nasabah tentang produk dan jasa bank, dan bagaimana cara mengisi formulir transaksi bank.
 - b. Melakukan “*cross selling*” produk dan jasa yang dimiliki bank.
3. Pelayanan keluhan
 - a. Menerima, mencatat, meneruskan keluhan nasabah dan memantau ke unit kerja terkait, dan memberi informasi mengenai penyelesaian keluhan nasabah.
4. Pelayanan administrasi
 - a. Memandu nasabah sesuai dengan kebutuhannya.
 - b. Melayani pertanyaan nasabah mengenai saldo mutasi rekening.
 - c. Mencetak buku tabungan.
 - d. Menangani permintaan dan pencabutan status blokir.
5. Pekerjaan administratif
 - a. Mengelola dan menyediakan buku tabungan.

- b. Memantau ketersediaan brosur dan slip transaksi.
- c. Mempersiapkan kartu sesuai rekening yang sudah dicetak lalu diberikan ke nasabah.

6. Pelayanan solusi

- a. Mencari tahu kebutuhan nasabah.
- b. Menginformasikan solusi dari setiap keluhan.
- c. Memproses permintaan produk.
- d. Melayani keluhan nasabah.
- e. Mencari alternatif solusi.

2.3.4 Tanggung Jawab *Customer Service*

Seorang *customer service* memiliki tanggung jawab secara penuh dalam menjalankan tugasnya untuk melayani nasabah. Tanggung jawab seorang *customer service* menurut Ikatan Bankir Indonesia (2017:69) adalah sebagai berikut:

1. Pengenalan nasabah.
2. Pelayanan nasabah.
3. Kerahasiaan bank dan nasabah.
4. Kebersihan dan kerapian ruang kerja.
5. Menjaga keamanan alat-alat identitas *customer service*, yaitu *user ID*, *password*, anak kunci *cash box* dan laci.
6. Melaksanakan tugas yang diberi oleh atasan, yang berhubungan dengan kelancaran operasional cabang.
7. Patuh kepada peraturan perusahaan.

2.3.5 Wewenang *Customer Service*

Customer service memiliki wewenang yang merupakan wujud konkret dari tugasnya secara lebih khusus terhadap pekerjaan yang diembannya. Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2017:69) *customer service* memiliki wewenang sebagai berikut:

1. Menyaksikan ketika nasabah mengisi dan menandatangani formulir, aplikasi, perjanjian-perjanjian (*standing instruction*, surat kuasa auto debit, dan lain-lain)
2. Menolak permintaan untuk membuka rekening ketika nasabah tidak sesuai dengan persyaratan yang sudah ditetapkan oleh bank.
3. Memverifikasi tanda tangan *customer*.
4. Menolak permintaan cek dan buku bilyet giro jika tidak sesuai dengan persyaratan.
5. Menutup rekening atas permintaan nasabah ataupun karena sebab yang lain dengan kebijakan internal bank.
6. Memblokir rekening atas permintaan nasabah atau dari pihak lain yang berwenang.

2.4 Loyalitas

2.4.1 Pengertian Loyalitas

Menurut Aswan (2013) loyalitas adalah suatu proses yang mengikutsertakan pikiran dan emosi yang tidak dapat dikelola dan diukur, karena pikiran dan emosi setiap pelanggan akan sulit untuk diukur atau dilambangkan.

Menurut Zeithaml dkk (Rinanda, 2013) loyalitas merupakan keberhasilan dan tujuan yang dimiliki oleh perusahaan untuk mempererat hubungan dengan pelanggan, atau dapat dikatakan bahwa loyalitas merupakan sikap seseorang untuk tetap berhubungan dengan merek, semakin pelanggan merasakan puas terhadap perusahaan dan hubungan yang terjadi berjalan dengan baik, maka akan semakin kuat loyalitas yang terbentuk. Pernyataan di atas didukung oleh pendapat dari Wijayanto dan Iriani (2013) bahwa pelanggan yang loyal menggambarkan kemungkinan untuk perusahaan mengalami pertumbuhan.

Berdasarkan dari beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas merupakan suatu sikap positif nasabah terhadap suatu produk atau jasa maupun pada perusahaan itu sendiri yang disertai dengan komitmen untuk membeli produk atau jasa perusahaan tersebut dan merekomendasikannya pada pihak lain.

2.4.2 Indikator Loyalitas Nasabah

Menurut Huriyati (2015) nasabah yang loyal adalah asset yang penting untuk perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari indikator yang dimiliki, karakteristik yang dimiliki oleh nasabah yang loyal memiliki adalah sebagai berikut:

1. Teratur melakukan pembelian.

2. Membeli antar lini produk/jasa.
3. Mereferensikan pada orang lain.
4. Memperlihatkan ketahanan dari daya tarik produk yang dimiliki pesaing yang sejenis.

2.4.3 Tahapan Loyalitas

Menurut Griffin dalam Huriyati (2015), tahapan loyalitas nasabah adalah sebagai berikut:

1. *Suspects*

Meliputi semua orang yang belum mengetahui apapun tentang perusahaan dan barang/jasa tetapi berniat untuk membeli barang/jasa perusahaan.

2. *Prospect*

Yaitu semua orang yang mempunyai keperluan atas produk atau jasa dan mampu untuk membelinya. Walaupun mereka belum pernah membeli, tetapi mereka sudah mengetahui keberadaan perusahaan dan barang/jasa melalui orang yang mereferensikan kepadanya.

3. *Disqualified Prospects*

Yaitu seseorang sudah mengetahui adanya barang/jasa tertentu, tetapi tidak membutuhkan barang/jasa tersebut atau tidak mampu membeli barang/jasa tersebut.

4. *First Time Customers*

Yaitu nasabah yang baru pertama kali melakukan pembelian. Mereka merupakan nasabah baru.

5. *Repeat Customer*

Yaitu nasabah yang sudah membeli produk lebih dari satu kali. Mereka membeli produk yang sama lebih dari satu kali atau membeli dua macam produk yang berbeda dalam kesempatan yang berbeda.

6. *Clients*

Clients melakukan pembelian semua barang/jasa yang ditawarkan dan dibutuhkan secara teratur, hubungan dengan jenis nasabah sudah berlangsung lama yang membuat merek tidak terpengaruh oleh produk pesaing.

7. *Advocates*

Seperti halnya *clients*, *advocates* membeli barang/jasa yang ditawarkan dan yang dibutuhkan, serta melakukan pembelian secara teratur. Selain itu, mereka merekomendasikan perusahaan tersebut pada orang lain, dengan begitu secara tidak langsung mereka telah melakukan pemasaran untuk perusahaan dan membawa konsumen untuk perusahaan.

2.4.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah

Menurut Shiffman dan Kanuk (2013) faktor-faktor yang berpengaruh dengan loyalitas, adalah sebagai berikut:

1. Keunggulan Produk (*perceived product superiority*)

Pelanggan harus memahami dengan baik keunggulan yang dimiliki produk atau jasa yang ditawarkan agar dapat menciptakan loyalitas kepada produk dan jasa. Keunggulan dari produk atau jasa harus dibedakan dengan produk lain agar pelanggan mudah membedakan produk dari perusahaan dengan produk lainnya. Mempertahankan keunggulan produk merupakan

hal yang penting untuk menciptakan atau menawarkan produk, karena dari keunggulan produk tersebut dapat membuat produk mudah untuk dikenali sehingga dapat memudahkan konsumen untuk membangun citra merek tersebut dan dapat memberikan kesan positif yang akan mendorong pelanggan untuk membeli ulang secara konsisten di masa depan sehingga akan menjadi pelanggan yang loyal pada produk dari perusahaan tertentu.

2. Keyakinan Terhadap Merek (*personal fortitude*)

Pelanggan yang memiliki keyakinan pada merek akan membantu pelanggan untuk membeli. Apabila pelanggan memiliki kesan yang positif terhadap merek, maka pelanggan akan memiliki keyakinan bahwa merek tersebut memiliki kualitas yang bagus. Hal tersebut akan membuat pelanggan terdorong untuk membeli kembali merek yang sama di masa depan.

3. Ketertarikan dengan Produk atau Perusahaan (*bonding with the product or company*)

Pelanggan yang tertarik dengan produk atau perusahaan akan menciptakan hubungan yang loyal antara perusahaan dengan pelanggan. Apabila pelanggan tertarik pada produk maupun perusahaan maka akan memungkinkan di masa mendatang pelanggan akan membeli produk dari perusahaan dan karena adanya ketertarikan maka tidak akan beralih pada perusahaan atau produk lain.

4. Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*)

Perusahaan harus mampu mengurangi keluhan dan memenuhi harapan pelanggan sehingga akan menghasilkan hubungan dan citra yang baik. Dampak dari loyalitas adalah kecenderungan untuk membeli ulang, mereferensikan kepada orang lain dan menunjukkan ketertarikan pada produk di masa akan datang. Hal tersebut terbentuk karena adanya kepercayaan dari konsumen yang timbul karena adanya pengalaman berkesan yang positif.

5. Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan bentuk pandangan antara produk dengan harapan konsumen. Apabila harapan konsumen dapat terpenuhi oleh produk, maka produk dianggap berkualitas dan menimbulkan kepuasan dan kepercayaan terhadap produk. Kepuasan dan kepercayaan produk yang diberikan kepada pelanggan akan mendorong untuk membeli ulang di masa yang akan datang.

6. Harga

Harga dapat dijadikan patokan kualitas dan kepuasan konsumen, bagi konsumen harga dapat menciptakan citra merek tertentu jika harga suatu produk lebih tinggi dari pasaran dengan kualitas produk yang baik dan begitu pula bila kualitas baik dengan harga yang terjangkau, harga mempengaruhi minat konsumen untuk membeli ulang agar dapat memutuskan bertahan (loyal) atau berpindah ke produk merek lain.

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Bank BRI

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan pada tanggal 16 Desember 1895 di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto”. Bank ini merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki fungsi melayani masyarakat Indonesia atau orang-orang pribumi.

Setelah Indonesia merdeka, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 Tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu pada tahun 1948 dan baru mulai aktif kembali pada tahun 1949 setelah perjanjian Renville dan namanya berubah menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat.

Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BTKN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM) dibentuk melalui PERPU No.41 tahun. Kemudian BTKN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan sesuai dengan Penetapan Presiden (Penpres) No.9 Tahun 1965. Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia

Urusan Koperasi Tani dan Nelayan (eks BTKN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

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

3.1.2 Visi dan Misi Bank BRI

Visi Bank BRI, adalah:

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

Misi Bank BRI, adalah:

1. Memberikan yang terbaik dalam kegiatan perbankan dengan mengutamakan pelayanan kepada bagian mikro, kecil, dan menengah guna membantu meningkatkan perekonomian masyarakat.
2. Memberikan pelayanan yang prima dengan fokus terhadap nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan mempunyai budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*), teknologi informasi yang handal dan *future ready*, serta jaringan kerja konvensional maupun digital

yang produktif dengan menerapkan prinsip operasional dan *risk management excellence*.

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

3.1.3 Nilai Utama Perusahaan Bank BRI

1. *Integrity*

Yaitu selalu berpikir, berkata, dan berperilaku terpuji, menjaga kehormatan, serta menaati aturan. Terbuka, jujur, dan tulus serta menaati peraturan yang berlaku merupakan perilaku yang menunjukkan nilai dari *integrity*.

2. *Profesiionalism*

Yaitu selalu berkomitmen bekerja tuntas dan akurat dengan kemampuan yang terbaik dan penuh tanggung jawab. *Continuous learner* dan *fairness* merupakan contoh perilaku yang menunjukkan nilai *professionalism*.

3. *Trust*

Yaitu selalu membangun keyakinan dan saling percaya di antara para pemangku kepentingan guna kemajuan perseroan. Dengan saling menghargai dan lebih mengutamakan kepentingan perseroan dan negeri merupakan perilaku yang menunjukkan nilai dari *trust*.

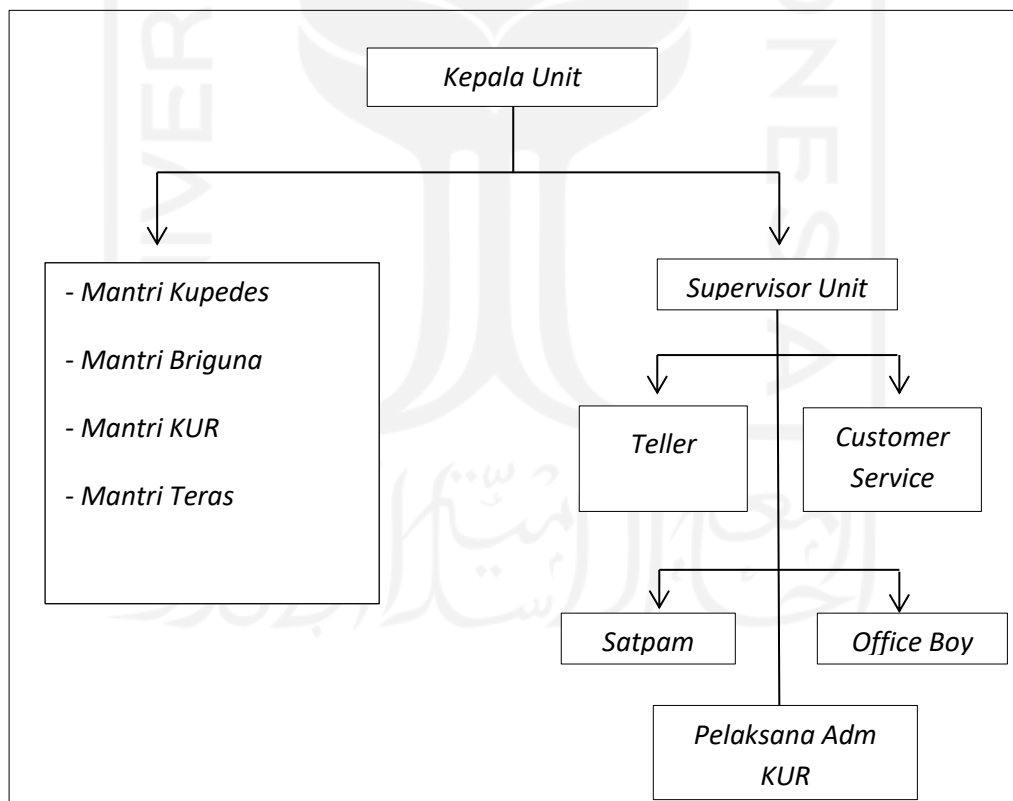
4. *Innovation*

Yaitu selalu mendayagunakan kemampuan dan keahlian untuk mendapatkan solusi dan gagasan baru guna menghasilkan produk/ kebijakan dalam menjawab permasalahan perseroan. *Visioner* dan *pionir* perubahan merupakan perilaku yang menunjukkan nilai dari *innovation*.

5. *Customer Centric*

Yaitu nasabah selalu dijadikan mitra utama yang saling menguntungkan. Perilaku yang menunjukkan nilai *customer centric* adalah dengan melayani nasabah dengan setulus hati dan *collaborative* sehingga nasabah merasa puas.

3.1.4 Struktur Organisasi



Sumber: Bank BRI Unit Pituruh

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Bank BRI Unit Pituruh

3.1.5 Produk dan Jasa Layanan Bank BRI

Bank BRI menawarkan berbagai macam produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, produk tersebut adalah sebagai berikut:

1. Produk Penghimpunan Dana

a. Tabungan BRI Simpedes

Tabungan Simpedes adalah simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan dengan mata uang rupiah yang jumlah penyetoran dan pengambilannya tidak dibatasi baik frekuensi maupun jumlahnya selama memenuhi ketentuan yang berlaku, dapat dilayani di Kantor Cabang Khusus BRI / Kanca BRI / KCP BRI / BRI Unit / Teras BRI.

b. Tabungan BRI Britama

Tabungan Britama adalah produk tabungan dengan beragam kemudahan yang didukung fasilitas *e-banking* dan sistem *real time online* sehingga nasabah dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun.

c. Tabungan Britama Bisnis

Tabungan Britama Bisnis memberikan keleluasaan lebih dalam bertransaksi, kejelasan dalam pencatatan dan keuntungan yang lain yang menunjang transaksi dan kebutuhan bisnis.

d. Tabungan Britama X

Tabungan Britama X adalah produk tabungan yang memiliki kartu debit khusus dengan desain yang elegan untuk kalangan anak muda dan memudahkan nasabah melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun dengan fasilitas *e-banking* dan sistem *real time online*.

e. Tabungan Simpedes TKI

Tabungan Simpedes TKI adalah tabungan untuk para TKI agar mempermudah transaksi termasuk untuk menyalurkan atau tempat menampung gaji TKI.

f. Tabungan Haji

Tabungan Haji adalah produk untuk perorangan guna menyiapkan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).

g. Tabungan Britama Rencana

Tabungan Britama Rencana adalah tabungan investasi dengan setoran tetap setiap bulannya dan nasabah mendapatkan fasilitas perlindungan asuransi jiwa.

h. Tabungan Britama Valas

Tabungan Britama Valas adalah tabungan dalam mata uang asing yang memberikan kemudahan untuk bertransaksi dan nilai tukar yang kompetitif. Tersedia dalam 10 jenis mata uang yang meliputi USD, AUD, SGD, CNY, EUR, AED, HKD, JPY, SAR, dan GBP.

i. Tabungan BRI Junio

Tabungan BRI Junio adalah produk tabungan yang ditujukan khusus untuk anak dan memiliki fasilitas dan fitur yang menarik untuk anak.

j. Tabungan BRI *Simple*

Tabungan BRI *Simple* adalah tabungan yang ditujukan untuk siswa/pelajar yang diterbitkan oleh Bank BRI dengan persyaratan yang mudah dan sederhana serta memiliki fitur menarik, untuk mengedukasi

dan inklusi keuangan dan untuk menumbuhkan budaya menabung sejak dini.

k. TabunganKu

TabunganKu adalah produk simpanan yang ditujukan untuk nasabah perorangan menggunakan persyaratan yang mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia yang memiliki tujuan untuk menimbulkan budaya untuk menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

l. Deposito Rupiah

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

m. Deposito Valas

Deposito Valas adalah simpanan berjangka dalam mata uang asing yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu dengan memberikan bunga menarik dan beragam keuntungan lainnya.

n. Deposito *Internet Banking*

Deposito *Internet Banking* adalah simpanan berjangka yang hanya dapat ditarik pada jangka waktu tertentu dengan menawarkan suku bunga yang kompetitif.

o. Giro BRI Rupiah

Giro BRI Rupiah adalah jenis simpanan dalam mata uang rupiah yang sewaktu-waktu dapat ditarik menggunakan warkat (cek/bilyet giro), kartu ATM atau surat perintah lainnya.

p. Giro BRI Valas

Giro BRI Valas adalah simpanan dalam bentuk mata uang asing yang dapat ditarik sewaktu-waktu dengan menggunakan surat perintah penarikan yang sudah ditentukan oleh BRI.

3.1.6 Produk Penyaluran Dana

a. KPR BRI

KPR BRI memberikan solusi dan kemudahan dalam memiliki hunian (rumah tinggal, apartemen, condotel, ruko atau rukan) yang diinginkan.

b. KPRS FLPP

KPRS FLPP adalah Kredit Pemilikan Hunian untuk Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dengan total penghasilan keluarga maksimal Rp 8 juta per bulan.

c. KKB Mobil Bekas & Baru

KKB Mobil Baru & Bekas memberikan kemudahan dalam memiliki kendaraan bermotor yang diinginkan.

d. KKB BRI *Refinancing*

KKB BRI *Refinancing* memberikan kemudahan dalam mendapatkan dana cepat dengan mengagunkan kendaraan bermotor yang dimiliki.

e. KKB Motor Premium

KKB Motor Premium memberikan kemudahan dalam memiliki Motor Premium.

f. Briguna Karya

Briguna Karya adalah fasilitas Kredit Tanpa Agunan (KTA) dari BRI yang diberikan kepada calon debitur/debitur dengan sumber pembayaran berasal dari penghasilan tetap atau *fixed income* (gaji). Briguna Karya bisa digunakan untuk membiayai berbagai keperluan, mulai dari keperluan produktif hingga non produktif.

g. Briguna Purna

Briguna Purna adalah kredit yang diberikan ke calon debitur/debitur dengan sumber pembayaran yang berasal dari penghasilan tetap atau *fixed income*. Dapat digunakan untuk pembiayaan keperluan produktif dan non produktif.

h. Briguna Umum

Briguna Umum adalah kredit yang diberikan kepada calon debitur dengan masa pembiayaan saat calon debitur menjadi pegawai/karyawan hingga memasuki masa pensiun.

i. Briguna Pendidikan

Briguna Pendidikan adalah fasilitas kredit untuk memenuhi biaya pendidikan mahasiswa S1, S2, dan S3.

3.1.7 Jasa Layanan Perbankan

a. *Bill Payment*

Bill Payment adalah sarana pembayaran tagihan publik dengan memanfaatkan fasilitas ATM dan layanan di teller BRI.

b. Jasa Penerimaan Setoran

Jasa Penerimaan Setoran adalah transaksi setoran atau pembayaran untuk berbagai keperluan.

c. Transaksi Online

Transaksi Online atau Transaksi antar Cabang adalah layanan antar rekening online yang bisa dilaksanakan di kantor cabang BRI dan Unit BRI yang sudah dipilih.

d. Transfer & LLG

Transfer adalah layanan untuk mengirim uang dengan bentuk mata uang rupiah dan valas ke bank lain menggunakan sistem kliring melalui BRI. Layanan Lalu Lintas Giro (LLG) adalah layanan untuk mengirim uang ke bank lain menggunakan sistem kliring.

e. *BRIfast Remittance*

BRIfast Remittance adalah jasa pengiriman uang valas antar bank yang diselenggarakan oleh Bank BRI. Beragam fleksibilitas layanan BRI *Remittance* siap melayani kebutuhan pengiriman dana valas, baik bisnis maupun kebutuhan pengiriman untuk keluarga.

3.2 Data Khusus

3.2.1 Strategi Pelayanan Customer Service PT. Bank BRI Unit Pituruh Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah

Customer service memegang peran yang sangat penting dalam bank dalam melayani permasalahan nasabah, oleh sebab itu *customer service* harus menunjukkan pelayanan yang optimal. *Customer service* harus siap melayani kebutuhan dan keluhan atau masalah yang dihadapi oleh nasabah atau calon nasabah.

Strategi pelayanan yang mendasar dilakukan *customer service* pada PT. Bank BRI Unit Pituruh adalah sebagai berikut:

1. Bersikap ramah

Saat melayani nasabah seorang *customer service* wajib bersikap ramah agar nasabah bisa merasa nyaman saat melakukan kegiatan yang berkaitan dengan perbankan misalnya seperti pembukaan rekening baru, berkonsultasi terkait produk, dan keluhan yang dialami oleh nasabah.

2. Komunikatif

Customer service harus memiliki keahlian dalam bidang komunikasi, karena *customer service* berhadapan langsung dengan nasabah yang memiliki sifat yang berbeda-beda. Selain itu perlu memperhatikan gaya komunikasi, *customer service* harus menggunakan bahasa yang baik dan benar dan menggunakan suara yang jelas.

3. Selalu menjaga kepuasan nasabah

Customer service harus menjaga kepuasan nasabahnya dengan cara memberikan pelayanan yang benar dan tepat agar nasabah merasa senang dan puas, serta pemecahan atas masalah yang dihadapinya.

Untuk meningkatkan loyalitas nasabah terdapat tiga strategi utama yang dilakukan oleh *customer service* Bank BRI Unit Pituruh diantaranya adalah:

1. Mengadakan Pelatihan berupa *Roleplay*

Roleplay merupakan bentuk evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah oleh *customer service*, dimulai dari menyapa nasabah dan mengenalkan produk-produk Bank BRI. *Roleplay* juga memiliki tujuan agar *customer service* tetap sesuai dengan SOP yang berlaku dan juga untuk mengetahui bagaimana cara melayani nasabah atau calon nasabah yang ingin membuka rekening serta mengetahui bagaimana cara menangani keluhan nasabah. Kegiatan ini dilaksanakan setiap dua minggu sekali dengan karyawan Bank BRI Unit Pituruh yang menjadi nasabah percobaan.

2. *Sharing* Setiap Minggu

Sharing bagian operasional dilakukan setiap hari Senin sebelum jam kerja dimulai. Pada saat *sharing* membicarakan kendala-kendala yang dihadapi oleh *customer service* serta membahas produk atau ketentuan terbaru.

Ada 5 dimensi yang diterapkan oleh Bank BRI untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Dimensi *Tangibles* (Bukti Langsung)

Penampilan bagi seorang *customer service* sangatlah penting karena *customer service* berinteraksi secara langsung dengan nasabah. Penampilan yang ditampilkan oleh *customer service* menggambarkan citra diri dari sebuah perusahaan. Standar penampilan diperlukan agar nasabah percaya bank dapat melayani nasabah dengan baik dan nasabah merasa puas.

Penampilan seorang *Customer Service* di Bank BRI Unit Pituruh adalah:

- a. Memakai seragam sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu setiap hari Senin memakai seragam formal, hari Selasa menggunakan baju batik dan hari Rabu, Kamis, dan Jum'at menggunakan seragam informal rapi dan bersih.
- b. Untuk karyawan yang menggunakan hijab harus sesuai dengan standar penampilan, warna hijab sesuai dengan seragam.
- c. Memakai rias wajah yang tidak berlebihan dan tidak mencolok.
- d. Pada hari Senin dan Selasa memakai sepatu formal yang berwarna hitam, pada hari Rabu, Kamis, dan Jum'at menggunakan sepatu informal.
- e. Mengenakan ID *Card* sesuai dengan papan nama yang dipasangkan di sebelah kiri.
- f. Tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan.

2. Dimensi *Responsiveness* (Cepat Tanggap)

Keinginan *customer service* untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada nasabah dengan tanggap. Selalu membantu nasabah yang memerlukan bantuan atau nasabah yang mempunyai keluhan. Saat

menangani keluhan nasabah, *customer service* mendengarkan keluhan nasabah dengan penuh empati, lalu mengucapkan permintaan maaf dan berusaha memberikan solusi atas keluhan nasabah.

3. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan memberikan layanan dengan segera, akurat, dan memuaskan. *Customer service* di Bank BRI Pituruh sudah memberikan pelayanan yang cukup memuaskan. Untuk melayani nasabah membutuhkan waktu yang berbeda-beda, tergantung dengan kebutuhan nasabah.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Mencakup pengetahuan, keramahan *customer service* dan kemampuannya untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan nasabah. Dalam memberikan pelayanan *customer service* di Bank BRI Unit Pituruh melakukannya dengan sepenuh hati tidak hanya pada orang yang telah menjadi nasabah, tetapi juga kepada calon nasabah. Nasabah dianggap sebagai tamu yang terhormat, agar calon nasabah merasa tertarik untuk terus berkerjasama dengan Bank BRI. Seorang *customer service* harus menyambut dengan ramah dan menerapkan 3S (Senyum, Sapa, dan Salam), melayani nasabah sesuai dengan kebutuhannya, selalu sigap dalam membantu dan menangani keluhan yang dialami oleh nasabah, dan selalu berantusias saat bertemu dengan nasabah. Sebelum memulai pekerjaannya *customer service* Bank BRI Unit Pituruh selalu mempersiapkan dirinya seperti menata rambut bagi *customer service* pria dan menata kerudung bagi *customer service* wanita, tidak memakai *make up* yang berlebihan, dan

merapikan pakaiannya. Hal tersebut bertujuan agar memberikan kesan yang baik, sopan dan nyaman saat berhadapan dengan nasabah.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Bank harus dapat menunjukkan kepada nasabah bahwa bank peduli kepada nasabahnya ketika melakukan pelayanan. Kepedulian karyawan dapat meningkatkan kepercayaan bahwa bank adalah pilihan yang terbaik. Komunikasi yang dilakukan oleh *customer service* harus bersifat transparan dan terbuka kecuali yang bersifat rahasia. Empati yang ditunjukkan oleh *customer service* Bank BRI yaitu dengan cara memberikan lebih banyak waktu untuk mendengarkan keluhan nasabah dan memastikan informasinya benar, kemudian berusaha untuk membantu nasabah sesuai kebutuhannya.

3.2.2 Kendala Pelayanan *Customer Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Unit Pituruh

1. Waktu

Untuk melakukan pelayanan kepada nasabah *customer service* membutuhkan waktu. Saat melakukan pelayanan kepada nasabah *customer service* seringkali membutuhkan waktu yang lama sehingga membuat nasabah tersebut merasa bosan saat menunggu pelayanan oleh *customer service*, hal tersebut dapat mengurangi tingkat kepuasan nasabah karena nasabah menganggap *customer service* memberikan pelayanan yang kurang bagus. Sehingga standar waktu pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada nasabah harus dimiliki oleh *customer service* agar nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service*.

2. Koneksi Internet

Koneksi internet yang dimiliki kurang bagus dan sering *down* sehingga menghambat proses pelayanan. Kejadian seperti ini sering terjadi sehingga sangat menghambat kelangsungan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* Bank BRI Unit Pituruh dimana terkadang koneksi internet yang digunakan kurang bagus yang mengakibatkan tidak bisa membuka portal BRI yang digunakan untuk segala proses transaksi, akibatnya nasabah menunggu lama dan nasabah merasa dirinya tidak dilayani dengan cepat.

3. Nasabah

Nasabah yang dimiliki memiliki tingkat pendidikan dan usia yang bervariasi, hal ini terkadang menjadi hambatan dalam pelayanan. Nasabah yang datang ke Bank BRI Unit Pituruh tidak hanya anak muda saja terkadang nasabah yang usianya sudah tua dan pengetahuan yang dimiliki kurang misalnya pembuatan rekening, dokumen yang dibawa kurang lengkap dan terkadang kurang sabar dalam menunggu dilayani. Dan tidak sedikit juga nasabah yang tidak bisa menulis sehingga tanda tangan tidak sesuai dengan yang ada di KTP.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dari pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa Strategi Pelayanan *Customer Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di PT. Bank BRI Unit Pituruh yaitu sebagai berikut:

1. *Customer Service* harus bersikap ramah kepada nasabah agar nasabah merasa nyaman pada saat melakukan kegiatan yang berkaitan dengan perbankan seperti pembukaan rekening, berkonsultasi tentang produk dan menyampaikan keluhan lainnya. Keahlian di bidang komunikasi harus dimiliki dan harus diperhatikan oleh *customer service* karena berhadapan secara langsung dengan nasabah yang mempunyai sifat berbeda-beda maka perlu memperhatikan gaya komunikasi dengan menerapkan bahasa yang baik dan benar, serta suara yang digunakan harus jelas. Selalu menjaga kepuasan nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang benar dan tepat agar nasabah merasa senang dan puas.
2. Kendala-kendala saat melakukan pelayanan yang dihadapi *customer service* Bank BRI Unit Pituruh seperti keterbatasan waktu, koneksi internet yang kurang bagus, dan sikap nasabah yang bervariasi.

4.2 Saran

Berdasarkan pembahasan di atas saran yang disampaikan antara lain:

1. Disarankan kepada Bank BRI Unit Pituruh untuk tetap mempertahankan keramahan, komunikatif, dan kerapuhan dalam berpakaian dan lebih meningkatkan kecepatan ketika melayani nasabah agar waktu pelayanan lebih efisien dan efektif dan jika terdapat kendala dari nasabah sebaiknya *customer service* harus lebih bersabar dalam melayaninya dan dapat menjelaskan apa saja yang nasabah tidak dimengerti dengan bahasa yang jelas.
2. Disarankan untuk meningkatkan kualitas jaringan atau mengganti provider yang memiliki koneksi internet yang cepat agar tidak menimbulkan gangguan pada saat melayani transaksi nasabah atau calon nasabah

DAFTAR PUSTAKA

- Aniek Maschudah. 2013. *Modul Klasikal Laboratorium Operasional Bank*. Surabaya: STIE Perbanas, Aniek Maschudah. 2014. *Modul Klasikal Laboratorium Operasional Bank*. Surabaya: STIE Perbanas.
- Aswan, K. 2013. *Pengaruh Kepuasan Nasabah atas Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sikoci pada Bank Nagari Cabang Lubuk Sikaping*. *Jurnal Manajemen*, 2(1), 1 – 16.
- Bank Rakyat Indonesia. *Informasi Perusahaan*, diperoleh pada 5 April 2021 di: <https://bri.co.id/info-perusahaan>.
- Bank Rakyat Indonesia. *Produk dan Layanan*, diperoleh pada 5 April 2021 di: <https://bri.co.id/individu>.
- Bank Rakyat Indonesia. *Sejarah Perusahaan*, diperoleh pada 5 April 2021 di: <https://bri.co.id/info-perusahaan>
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hasil Wawancara dengan Customer Service Bank Rakyat Indonesia Unit Pituruh.
- Hasil Wawancara dengan Supervisor Bank Rakyat Indonesia Unit Pituruh.
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP). 2017. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Indra Wijayanto dan Sri Setyo Iriani. 2013. *Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen*. (Studi pada Pelanggan Starbucks Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen | Volume 1 Nomor 3 Mei 2013*.
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenadamedia Group.
- Kasmir. 2016. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Purnamawati, I Gusti Ayu, dkk. 2014. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

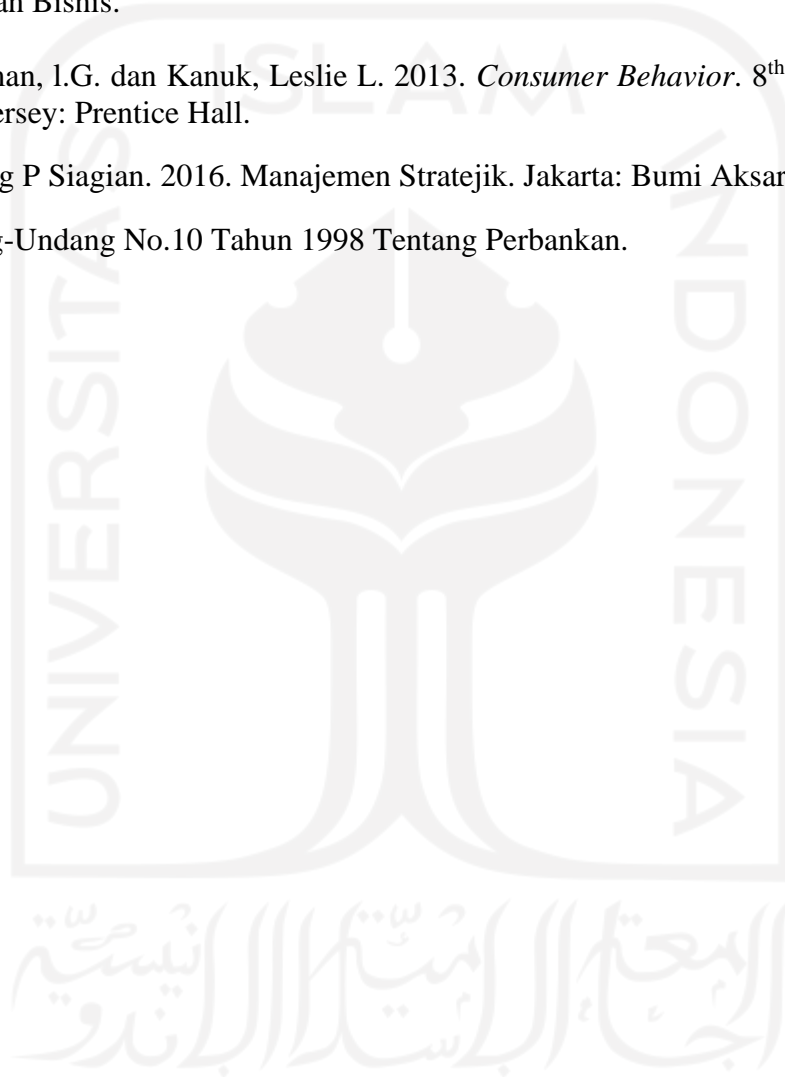
Rachmat. 2014. *Manajemen Strategik*, Bandung: CV Pustaka Setia, cet.1, h. 2

Rinanda, N. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi kasus pada V Salon Jl. Osamaliki no 78 Salatiga*. Jurnal Ekonomika dan Bisnis.

Schiffman, I.G. dan Kanuk, Leslie L. 2013. *Consumer Behavior*. 8th edition. New Jersey: Prentice Hall.

Sondang P Siagian. 2016. *Manajemen Stratejik*. Jakarta: Bumi Aksara


Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.



LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang

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 : Annisa Dyah Utami
NIM : 18213027
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 saudari Annisa Dyah Utami.

Pituruh, 04 Mey 2021

**Bank Rakyat Indonesia
Unit Pituruh**


K U T O A R J O Kepala Unit

Lampiran 2: Formulir Pembukaan Rekening dan Perubahan Data Nasabah
Perorangan

BANK BRI

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

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

CIF

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

hanya diisi apabila alamat domisili berbeda dengan alamat ID

RT RW Kode Pos

Hobi

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 ≤ Rp10 Juta

> Rp10 Juta ≤ Rp50 Juta

> Rp50 Juta ≤ Rp100 Juta

> Rp100 Juta ≤ Rp1 Milyar

> Rp1 Milyar

DATA PEKERJAAN

Tipe Pekerjaan ASN Wiraswasta TNI/POLRI

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

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 Koran 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

Beri tanda apabila nasabah tidak setuju mendapatkan SMS dan Email notifikasi atas transaksi mulai dari Rp500.000,- (lima ratus riburupiah) pada rekening nasabah. Tidak Setuju Perawatan SMS dan Email Notifikasi

2019

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
	<ul style="list-style-type: none"> No. Rekening Tujuan Tanggal Efektif 				Limit Nama Rekening Tanggal Akhir
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 				Tanggal Efektif
	<ul style="list-style-type: none"> No. Pembayaran 				Tanggal Efektif
Lainnya					Tanggal Efektif

KEWAJIBAN PERPAJAKAN

Wajib Pajak Indonesia Ya Tidak
 Memiliki kewajiban pajak/perpajakan di Negara selain Indonesia atau Amerika Serikat. Ya Tidak

Warga Negara Amerika Serikat (AS)/Wajib Pajak AS/ Ya Tidak
 Pemegang Green Card AS

Saya lahir di Amerika Serikat tetapi tidak memiliki kewarganegaraan Amerika Serikat, untuk itu:
 Saya melampirkan salinan sertifikat pelepasan kewarganegaraan Amerika Serikat
 Saya menerangkan bahwa tidak memiliki sertifikat pelepasan karena :

INFORMASI KONTAK DALAM KEADAAN DARURAT

Nama Hubungan dengan Nasabah

Alamat RT RW Kode Pos

Telepon/Handphone

PERNYATAAN NASABAH

- Dengan ini saya menyatakan :
1. Data yang diisi dan di atas adalah benar sesuai dengan kondisinya sebenarnya. Apabila nasabah memberikan data yang tidak sesuai dengan kondisinya 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 diindikasikan telah terjadi penyalahgunaan rekening dan/atau dana atau oleh sebab-sebab lainnya, dan menutup fasilitas transaksi elektronik nasabah apabila terjadi pergantian kartu SIM telekomunikasi yang teresali dengan fasilitas elektronik nasabah.
 3. Memberikan persetujuan kepada Bank untuk memberikan data nasabah seperti, namun tidak terbatas pada CIF kepada Instansi Pemerintah Rimaupun 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 tanggung jawab nasabah. Apabila rekening terindikasi digunakan tidak sesuai 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, segera melaporkannya kepada Bank dan melalui jaringan Bank maupun jaringan elektronik, serta tidak memindahtangankan laporan kehilangan atau perubahan data oleh Bank.
 6. Setelah menerima penjelasan yang memadai mengenai karakteristik produk dimaksud, termasuk manfaat, risiko, dan biaya-biaya serta nasabah menyatakan telah membaca, memahami, mengetahui dan tunduk pada isi syarat 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.

Diisi oleh Bank		Tempat
Pemeriksa dan Perigesah	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 ditentukan lain)

Lampiran 3: Brosur Simpedes Eksis



BUMN
Hadir untuk negeri

BANK BRI

SIMPEDES EKSIS

Kini **Tabungan BRI Simpedes** semakin lengkap dengan berbagai layanan, fasilitas, dan jaringan yang telah eksis di mana-mana untuk memudahkan transaksi perbankan Anda.

- Fasilitas e-Banking BRI : ATM, CRM, Mini ATM, Mobile Banking, dan Internet Banking.
- Fitur Transaksi : Bayar Listrik, Isi Pulsa, Transfer, Bayar Tagihan, Pinjaman, Zakat, dan fitur lainnya.

Ikuti **Program Panen Hadiah Simpedes** yang diundi 2 kali dalam 1 tahun yang tersebar di seluruh Indonesia dan raih kesempatan memenangkan puluhan ribu hadiah.

Segera Buka Tabungan BRI Simpedes.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan

* Syarat & ketentuan berlaku

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

Tabungan BRI
Simpedes

Lampiran 4: Brosur KUR Super Mikro

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

KUR SUPER MIKRO

Lama usaha bisa < 6 bulan atau usaha baru dengan persyaratan :
 - Mengikuti program pendampingan (formal atau informal)
 - Terdaftar dalam kelompok usaha
 - Anggota keluarganya telah memiliki usaha

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

Lampiran 5: Brosur KUR BRI

BUMI UNTUK INDONESIA **BANK BRI**

BISNIS SEMAKIN
PRODUKTIF
BERSAMA
KUR SUPER MIKRO

TOKO MAKMUR

UNTUK PELAKU
UMUM, IRI
RUMAH
TANGGA &
PEKERJA YANG
TERKENA PHK

Segera ajukan **Kredit Usaha Rakyat Super Mikro** di Kantor BANK BRI terdekat.
Cair sekarang, ngangsur tahun depan!

*Syarat dan ketentuan berlaku

KUR BRI

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan OJK

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

Cair Sekarang, Ngangsur Tahun Depan!

Tingkatkan usaha Anda melalui KUR Super Mikro dengan penawaran menarik yaitu penundaan angsuran pokok dan mendapatkan subsidi bunga sampai Desember 2020.

Tabel Angsuran KUR Super Mikro

PLAFON	JANGKA WAKTU			
	9 BULAN	15 BULAN	21 BULAN	33 BULAN
1.000.000	114.000	69.400	50.300	33.000
2.000.000	227.900	138.800	100.600	65.900
3.000.000	341.800	208.100	150.900	98.900
4.000.000	455.700	277.500	201.200	131.800
5.000.000	569.600	346.900	251.500	164.800
6.000.000	683.500	416.200	301.700	197.700
7.000.000	797.400	485.600	352.000	230.700
8.000.000	911.300	555.000	402.300	263.600
9.000.000	1.025.200	624.300	452.600	296.600
10.000.000	1.139.100	693.700	502.900	329.500

Syarat dan Ketentuan:

- Memiliki usaha produktif
- Lama usaha bisa kurang dari 6 bulan
- Fotokopi KTP & KK
- Memiliki SKU (Surat Keterangan Usaha) yang dikeluarkan minimal RT/RW
- Belum pernah mendapatkan KUR dan tidak sedang menerima pinjaman komersial