

TUGAS AKHIR MAGANG
PENGARUH PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
***SERVICE LEVEL AGREEMENT* DI LINGKUP KERJA BANK RAKYAT**
INDONESIA KANWIL YOGYAKARTA



Disusun Oleh

Nama : Aulia Rahmawati
Nomor Mahasiswa : 18311441
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

YOGYAKARTA

2022

**Pengaruh Peningkatan Kualitas Layanan Terhadap *Service Level Agreement*
di Lingkup Kerja Bank Rakyat Indonesia Kanwil Yogyakarta**

TUGAS AKHIR MAGANG

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir
guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Disusun Oleh

Nama : Aulia Rahmawati

Nomor Mahasiswa : 18311441

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Manajemen Operasi

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
YOGYAKARTA**

2022

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini menyatakan bahwa dalam laporan tugas akhir magang ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai ketentuan yang berlaku”.

Yogyakarta, 24 Juni 2022



Aulia Rahmawati

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR MAGANG

**Pengaruh Peningkatan Kualitas Layanan Terhadap *Service Level Agreement*
di Lingkup Kerja Bank Rakyat Indonesia Kanwil Yogyakarta**

Oleh :

Nama : Aulia Rahmawati

Nomor Mahasiswa : 18311441

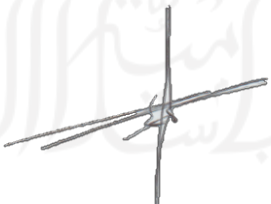
Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Manajemen Operasi

Yogyakarta, 24 Juni 2022

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing



Handwritten signature of Dessy Isfianadewi, Dr., S.E., M.M.

Dessy Isfianadewi, Dr., S.E., M.M.

ABSTRAK

Pengaruh Peningkatan Kualitas Layanan Terhadap *Service Level Agreement* di Lingkup Kerja Bank Rakyat Indonesia Kanwil Yogyakarta

Aulia Rahmawati

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Peningkatan Kualitas Layanan Terhadap *Service Level Agreement* di Lingkup Kerja Bank Rakyat Indonesia Kanwil Yogyakarta” Merupakan penelitian tentang kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Bank BRI Kanwil Yogyakarta terhadap penyelesaian pengaduan atau komplain nasabah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui : 1) Mengetahui bagaimana bagian layanan Bank BRI Kantor Wilayah Yogyakarta memproses komplain nasabah dengan *Service Level Agreement* (SLA) yang telah ditentukan. 2) Mengetahui bagaimana dampak peningkatan *Service Level Agreement* (SLA) terhadap kualitas pelayanan.

Bank Rakyat Indonesia Kanwil Yogyakarta merupakan perusahaan di bawah naungan Kantor Pusat Bank Rakyat Indonesia yang berlokasi di Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus dan metode pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode pengujian data yakni dengan triangulasi, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Rekomendasi untuk Bank Rakyat Indonesia Kanwil Yogyakarta adalah meningkatkan kualitas layanannya dengan meningkatkan *responsiveness* dalam layanannya yaitu memberitahukan nasabahnya sampai mana pengaduan atau komplain sedang diproses, memastikan data atau dokumen apa saja yang dibutuhkan oleh bank untuk memproses komplain atau pengaduan yang nasabah ajukan sebelum nasabah mematikan telepon atau meninggalkan bank, dan memberikan edukasi kepada nasabah bahwa bank membutuhkan nomor telepon dan alamat nasabah yang jelas untuk membantu bank dalam proses penyelesaian komplain atau pengaduan.

Kata kunci : komplain, *service level agreement*, kualitas layanan.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT., yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan laporan tugas akhir magang ini dengan tepat waktu, walaupun penulis tidak dapat memungkiri masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penulisan laporan tugas akhir magang ini.

Penulisan laporan tugas akhir magang ini ditujukan untuk memenuhi syarat kelulusan guna memperoleh gelar sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia. Penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan doa serta dukungan kepada penulis selama penyusunan laporan tugas akhir magang ini. Tidak lupa juga penulis mengucapkan terima kasih kepada

1. Allah *Subhanahu wa ta'ala* atas nikmat dan karunia-Nya yang senantiasa memberikan Kesehatan, kelancaran, dan kemudahan yang tak terhitung sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir magang ini tepat waktu.
2. Keluarga tercinta khususnya kedua orang tua, Ibu dan Bapak yang saya sayangi yang selalu mendukung dan mendoakan anaknya agar selalu diberikan kemudahan dan kelancaran dalam hidupnya, serta senantiasa memberikan kasih sayang, motivasi, dan dukungan dalam hal apapun.

3. Saudaraku Muhammad Indra Praja Pratama dan Rizqi Aminullah Ibrahim serta seluruh keluarga besarku yang senantiasa memberikan doa, semangat, dan dukungan kepada penulis.
4. Bapak Prof. Dr. Jaka Sriyana, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia
5. Ibu Dr. Dessy Isfianadewi, S.E., M.M selaku pembimbing dalam penulisan laporan tugas akhir magang, terima kasih banyak atas bimbingan, arahan, ilmu, dan dukungannya kepada penulis selama penulisan laporan ini.
6. Bapak Muhammad Eka Syahputra selaku *Assistant Vice President* dan Ibu Nurrohmi Handayani selaku *Regional Operation Head* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan magang dan melakukan penelitian tugas akhir magang di Bank Rakyat Indonesia Kanwil Yogyakarta.
7. Bapak Charles Michael Deswert selaku Kepala Bidang *Operational, Network, and Service Department* (ONS) telah memberikan izin dan arahan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan magang dan melakukan penelitian tugas akhir magang di Divisi ONS.
8. Ibu Anita Dwi Iryani selaku Supervisor Bidang Operasional dan Layanan yang telah memberikan ilmu, arahan, dan bimbingan untuk mensukseskan kegiatan magang dan penulisan laporan tugas akhir magang.
9. Bapak Agung Prasetya selaku Staf Bidang Layanan yang telah membantu dan mengarahkan saya dalam penyusunan laporan tugas akhir magang.

10. Seluruh karyawan di bidang Operational, Network, and Service Department yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih banyak sudah menerima mahasiswa magang ini dan membantu penulis selama tiga bulan magang di kantor.
11. Sahabat terdekat saya selama berkuliah di Yogyakarta yaitu Vivit dan Mutia yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, dan bantuan dalam penulisan laporan tugas akhir magang penulis.
12. Para nasabah Bank Rakyat Indonesia yang telah membantu meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian demi kelancaran penulisan laporan tugas akhir magang penulis.
13. Terakhir, saya berterimakasih kepada diri saya sendiri sebagai penulis yang mampu bersabar, berusaha, dan bekerja keras dalam penyusunan laporan tugas akhir magang ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR MAGANG.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Profil Bank Rakyat Indonesia Tbk.....	1
1.1.1 Visi, Misi & Nilai.....	2
1.1.1.1 Visi.....	2
1.1.1.2 Misi	2
1.1.2 Bisnis Konsumer	3
1.1.3 Bisnis Korporasi.....	3
1.1.4 Bisnis Mikro, Kecil, dan Menengah.....	3
1.1.5 Bisnis Kelembagaan dan BUMN	3
1.1.6 Produk-Produk Bank BRI	3
1.1.6.1 Produk Simpanan	4
1.1.6.2 Produk Pinjaman Bank BRI.....	4
1.1.7 <i>Operation, Network & Service Department (ONS)</i>	5
1.1.7.1 Operasional dan Layanan.....	5
1.1.7.2 Jaringan	6
1.1.7.3 Akuntansi Manajemen & Keuangan (AMK)	6
1.2 Latar Belakang	6
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Magang	11
1.5 Manfaat Magang	11
1.5.1 Bagi Perusahaan	11

1.5.2	Bagi Konsumen atau Nasabah.....	11
1.5.3	Bagi Pelaku Magang Berikutnya.....	12
1.6	Batasan Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN LITERATUR		13
2.1	Landasan Teori.....	13
2.1.1	Pengertian Bank	13
2.1.2	Fungsi Bank.....	14
2.1.3	Kegiatan Usaha Bank	14
2.1.4	Jasa dan Layanan.....	15
2.1.5	<i>Service Level Agreement (SLA)</i>	16
2.1.6	Keterkaitan Kualitas Pelayanan terhadap <i>Service Level Agreement</i> ..	17
2.1.7	Manajemen Operasional.....	17
2.1.8	Pengertian Kualitas	18
2.2	Kerangka Kerja	18
BAB III METODOLOGI		19
3.1	Pendekatan	19
3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.3	Unit Analisis	20
BAB IV HASIL PELAKSANAAN PROGRAM DAN DISKUSI.....		22
4.1	Bagian <i>Operation, Network & Service Department</i> PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta.....	22
4.1.1	Lingkup Kerja Kantor Wilayah Bank Rakyat Indonesia Yogyakarta bagian <i>Operation, Network & Service Department</i>	26
4.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Magang.....	27
4.2.1	Faktor Pendukung	27
4.2.2	Faktor Penghambat.....	28
4.3	Landasan Operasional Penerapan <i>Service Level Agreement</i> pada Bank Rakyat Indonesia.....	28
4.4	Standar Operasional Prosedur Penerapan <i>Service Level Agreement</i> pada Bank Rakyat Indonesia	31
4.5	Penerapan Teori <i>Service Quality</i> terhadap <i>Service Level Agreement</i> di Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta	38
4.6	Laporan Hasil Observasi.....	47
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		54
DAFTAR PUSTAKA		57

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Profil Responden	47
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Alur Pengaduan Nasabah.....	34
Gambar 4.2 Alur Status Proses Pengaduan atau Komplain Nasabah.....	37
Gambar 4.3 Persentase Kepuasan Pelanggan	50
Gambar 4.4 Grafik Jumlah Komplain Masuk	52
Gambar 4.5 Persentase Penyelesaian.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Magang	60
Lampiran 2: Kuesioner Penelitian.....	61
Lampiran 3: Dokumentasi Kegiatan Magang	64
Lampiran 4: Daftar Hadir Magang.....	66
Lampiran 5: Lembar Penilaian Magang.....	77

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Profil Bank Rakyat Indonesia Tbk.

PT Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk merupakan bank milik negara atau disebut juga Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bawah pengawasan Bank Indonesia. Bank Rakyat Indonesia merupakan bank yang tertua di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia pertama kali didirikan dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* yang maknanya Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto oleh Raden Bei Aria Wiraatmadja pada 16 Desember 1895. Selanjutnya tahun 1946 lembaga keuangan tersebut merupakan bank pertama yang resmi dimiliki oleh Republik Indonesia.

Berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 Tahun 1992 menyatakan bahwasannya Bank Rakyat Indonesia status hukumnya berubah menjadi Perseroan Terbatas (PT) di mana sebanyak 100% sahamnya milik pemerintah. Kemudian pada tahun 2003 setelah menjual sebanyak 30% sahamnya kepada masyarakat, lembaga keuangan ini secara resmi berubah namanya menjadi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk semakin melesat dari tahun ke tahun. PT Bank Rakyat Indonesia berpusat di daerah Ibukota Jakarta tepatnya berlokasi di Jalan Jendral Sudirman Kav 44-46 Jakarta. Pada tahun 2009 Bank Rakyat Indonesia berhasil untuk mengkoneksikan semua jaringan kerja dengan jumlah 6.480 unit kerja dengan *real time on line*. Pada tahun 2016 Bank Rakyat Indonesia meluncurkan satelit pertamanya dengan nama BRIsat. Peluncuran satelit

BRI sat yaitu di Arianespace. Pembuatan satelit BRI sat ini adalah supaya Bank Rakyat Indonesia dapat menghemat biaya komunikasi antar badan pegawai dengan seluruh pelanggan baik di Indonesia maupun luar Indonesia sekitar 50%.

1.1.1 Visi, Misi & Nilai

Visi dan misi ini membantu Bank BRI untuk selalu berupaya mencapai idealisme dengan mengingatkan manajemen serta karyawan bahwa mereka bekerja sama demi tujuan-tujuan yang sama, yang akan menjadi sumbangan dalam keberhasilan jangka panjang Perusahaan. (<https://bri.co.id/en/info-perusahaan>)

1.1.1.1 Visi

“Menjadi bank komersial terkemuka yang mengutamakan kepuasan nasabah.”

1.1.1.2 Misi

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat .
2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan menerapkan manajemen risiko yang tepat dan praktik *good corporate governance*.
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

1.1.2 Bisnis Konsumer

Bank BRI melakukan pengembangan berbagai jenis produk konsumer yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah, contohnya produk tabungan, deposito, giro, e-banking, BRI Prioritas, KPR, KKB, Kredit Multiguna, maupun Kartu Kredit.

1.1.3 Bisnis Korporasi

Bisnis yang komersial memiliki tujuan untuk menciptakan *trickle down effect* dan mendukung pertumbuhan ekonomi nasional.

1.1.4 Bisnis Mikro, Kecil, dan Menengah

Pada segmen ini merupakan segmen inti Bank BRI untuk melayani kredit pada semua sektor ekonomi yang memiliki tujuan supaya kegiatan investasi permodalan sesuai dengan kebutuhan, seperti Kredit SPBU, Kredit Konstruksi, Kredit Waralaba. Adanya program kerja tersebut maka Bank BRI juga turut serta untuk mendukung pemerintah untuk dapat terus meningkatkan perekonomian bangsa.

1.1.5 Bisnis Kelembagaan dan BUMN

Bank BRI ikut serta untuk memajukan pembangunan perekonomian nasional melalui pemberian jasa pinjaman untuk perusahaan BUMN yang potensial.

1.1.6 Produk-Produk Bank BRI

Bank Rakyat Indonesia mempunyai beberapa produk dan layanan untuk memfasilitasi nasabah, diantaranya:

1.1.6.1 Produk Simpanan

- | | |
|---------------------------|--------------------------------|
| 1. Britama Rupiah. | 10. DPLK BRI. |
| 2. Britama Valas. | 11. TabunganKu. |
| 3. Simpedes TKI. | 12. GiroBRI Rupiah. |
| 4. Deposit On Call (DOC). | 13. SimPel (Simpanan Pelajar). |
| 5. Britama Bisnis. | 14. Simpedes. |
| 6. Britama Rencana | 15. Simpedes Kredit Pangan. |
| 7. BRI Junior. | 16. Deposito BRI Rupiah. |
| 8. Tabungan Haji. | 17. Deposito BRI Valas. |
| 9. Junio Rencana. | 18. Giro BRI Valas. |

1.1.6.2 Produk Pinjaman Bank BRI

1) Kredit Mikro

Pada sektor kredit mikro produknya merupakan Kupedes dan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro.

2) Kredit Ritel Komersial

- | | |
|--------------------------|-----------------------------|
| 1. Kredit Agunan Kas | 5. KMK Ekspor |
| 2. Kredit Waralaba | 6. Kredit Modal Kerja (KMK) |
| 3. Kredit Investasi (KI) | 7. KMK Konstruksi |
| 4. KMK Konstruksi BO-I | 8. Kredit SPBU |

3) Kredit Konsumer

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 1. Kredit Kepemilikan
Rumah (KPR) | 2. Home Ownership
Program – Kerja sama
dengan instansi maupun |
|--------------------------------------|---|

- | | |
|------------------------------|-----------------------|
| perusahaan-perusahaan | 7. Kredit Pegawai |
| KPR Kerjasama | 8. KKB Langsung |
| 3. KPR Kredit | 9. KKB Kerjasama |
| 4. KPR Individu | 10. Briguna Karya |
| 5. Kredit Kendaraan Bermotor | 11. Kartu Kredit Visa |
| 6. KPRS | 12. Kartu Mastercard |
| | 13. Briguna Purna |
- 4) Jasa Bisnis**
1. Bank Kliring
 2. Bank Garansi
- 5) Jasa Keuangan**
1. *Bill Payment*
 2. Penerimaan Setoran
 3. Transfer LLG (Lalu Lintas Giro)
 4. Transaksi Online
 5. LLG dan RTGS (*Real Time Gross Settlement*)

1.1.7 Operation, Network & Service Department (ONS)

1.1.7.1 Operasional dan Layanan

Melakukan kegiatan perencanaan, pemenuhan, dan pengelolaan bidang operasional dan layanan di wilayah kerja Kantor Wilayah supaya kegiatan operasional dan pelayanan Unit Kerja dapat berjalan sesuai dengan ketentuan dan target.

1.1.7.2 Jaringan

Melakukan kegiatan perencanaan, pemenuhan, implementasi, dan pengelolaan operasional Jaringan Kerja di wilayah kerja Kantor Wilayah agar jaringan kerja tersedia dan beroperasi sesuai dengan ketentuan atau kebijakan yang berlaku dan mencapai target yang telah ditetapkan.

1.1.7.3 Akuntansi Manajemen & Keuangan (AMK)

Melakukan kegiatan pengelolaan akuntansi manajemen & keuangan (AMK) serta administrasi dan operasional terkait penyediaan laporan AMK, termasuk pajak, di wilayah kerja Kantor Wilayah, untuk memastikan tersedia informasi dan laporan keuangan yang dibutuhkan manajemen dan pihak-pihak terkait sesuai dengan ketentuan atau kebijakan yang berlaku dan mencapai target yang telah ditetapkan.

1.2 Latar Belakang

Semakin berkembangnya zaman maka berkembang juga teknologi yang mengiringinya. Hampir semua entitas harus beriringan mengikuti zaman yang terus berkembang supaya tidak terjadi ketertinggalan. Entitas tertentu seperti perusahaan jasa harus terus menjaga performa atau kinerja perusahaan terhadap pelanggannya untuk menjaga loyalitas, kepuasan pelanggan, dan menjaga hubungan dengan pelanggan tersebut. Performa atau kinerja perusahaan adalah tampilan keadaan suatu perusahaan secara utuh selama periode waktu tertentu yang merupakan hasil atau prestasi yang diraih perusahaan tersebut yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan. Salah satu hal yang bisa dilakukan oleh perusahaan adalah dengan menjaga kualitas pelayanannya.

Salah satu contoh entitas bisnis tersebut adalah perusahaan perbankan. Dalam perusahaan perbankan, kepercayaan pelanggan merupakan suatu hal yang krusial. Salah satu cara mendapatkan dan menjaga kepercayaan pelanggan atau nasabah adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas adalah salah satu faktor yang dari keputusan konsumen terpenting dalam pemilihan suatu produk atau jasa (*service*) yang diinginkan, dengan mendapatkan *service* atau jasa yang berkualitas akan memiliki pengaruh positif bagi perusahaan atau instansi yang bersangkutan maupun pelanggan. Kualitas pelayanan dalam perusahaan perbankan merupakan hal yang tidak bisa dikesampingkan. Menurut Gaspersz (2002) kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor dari keberhasilan suatu perusahaan karena kualitas pelayanan yang baik dalam perusahaan secara signifikan akan berpengaruh positif bagi pelanggan. Secara tidak langsung hal ini juga dapat mempengaruhi keunggulan kompetitif perusahaan perbankan dengan perusahaan perbankan lainnya dan menjaga reputasi perusahaan tersebut.

Dalam hal layanan perusahaan jasa seperti perusahaan perbankan tentunya tidak hanya melakukan pelayanan untuk bagaimana menghimpun dan menyalurkan dana, namun juga melayani jika ada keluhan nasabah. Dalam menangani keluhan atau komplain nasabah, terdapat adanya kontrak perjanjian antara nasabah dengan perusahaan yang disebut dengan *service level agreement* (SLA) yang mana SLA merupakan suatu dokumen kontrak antara perusahaan dengan nasabah yang di dalamnya berisikan tentang kesepakatan waktu penyelesaian komplain atau pengaduan atau masalah yang diajukan oleh nasabah. Waktu yang diberikan untuk penyelesaian pengaduan nasabah atau komplain adalah 20 (dua

puluh) hari. Artinya perusahaan harus dapat menyelesaikan pengaduan atau komplain nasabah dalam kurun waktu 20 (dua puluh) hari. Manfaat SLA merupakan upaya perusahaan supaya terciptanya hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan antara perusahaan dan nasabah yang dilayani.

Untuk melakukan pelayanan tentunya nasabah mengharapkan dapat memperoleh pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan dapat meningkatkan performa perusahaan itu sendiri. Menurut Tjiptono (2003) salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan pada perusahaan yaitu dengan menggunakan model servqual (*Service Quality*). Pengukuran kualitas layanan dalam model servqual ini didasarkan pada skala item yang dirancang untuk mengukur persepsi dan harapan konsumen serta indikator-indikator utama pada kualitas pelayanan (Tjiptono, 2003). Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono dan Diana (2003) dalam bukunya yang berjudul Total Quality Management menyatakan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) memiliki lima dimensi yang mewakili kualitas pelayanan yaitu di dalamnya terdiri dari *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Menurut Karten (2003) kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kesuksesan penerapan *service level agreement* (SLA) perusahaan dalam menangani keluhan atau pengaduan nasabahnya. Untuk itu semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada nasabah maka penerapan *service level agreement* (SLA) pada perusahaan akan semakin efektif dan efisien atau sudah memenuhi syarat kesepakatan yang sesuai dengan *service level agreement* (SLA).

Salah satu penerapan *service level agreement* (SLA) tersebut dapat kita lihat di Bank BRI Kantor Wilayah Yogyakarta. BRI Kantor Wilayah Yogyakarta merupakan bank yang berada di bawah kantor pusat Bank Rakyat Indonesia yang terletak di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tepatnya berlokasi di Jl. Cik Ditiro No.3, Terban, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta sudah menerapkan *service level agreement* (SLA) yang sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku. Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI tahun 2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah pada bab tiga tentang penanganan dan penyelesaian pengaduan, tertera pada pasal 10 ayat (1) berbunyi “*Bank wajib menyelesaikan Pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan Pengaduan tertulis*”. Dilanjutkan pada pasal 10 ayat (2) yang berbunyi “*Dalam hal terdapat kondisi tertentu, Bank dapat memperpanjang jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja*”.

Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta sudah menerapkan 20 hari atau perpanjangan 40 hari *service level agreement* (SLA) dalam menyelesaikan pengaduan nasabahnya. Namun, ada beberapa kendala yang dialami oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta seperti penyelesaian pengaduan nasabah yang melebihi batas waktu yang sudah ditentukan dalam *Service Level Agreement* (SLA). Penyebabnya adalah karena nasabah yang sulit untuk dihubungi karena ada data yang kurang lengkap atau jika proses pengaduan tersebut sudah selesai ditangani. Sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa

Keuangan (POJK) Republik Indonesia Nomor 31/POJK.07/2020 Tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan terdapat pada Pasal 10 ayat (9) yang berbunyi “*Jika terdapat kekurangan dokumen Pengaduan Terindikasi Sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf g, Otoritas Jasa Keuangan memberikan kesempatan kepada Konsumen untuk melakukan pemenuhan kelengkapan dokumen dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal permintaan*”. Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) tersebut artinya pihak Bank atau Unit Kerja berhak meminta kekurangan data yang diperlukan kepada nasabahnya untuk keberlanjutan pemrosesan pengaduan nasabah. Padahal dari pihak bank atau unit kerja sudah berusaha menghubungi nasabah secara berkala dan tetap tidak mendapatkan respon atau *feedback* dari nasabah. Tentunya hal ini dapat mempengaruhi keefektifitasan kinerja layanan.

BRI telah melakukan optimalisasi pelayanan guna tercapainya *service level agreement* (SLA) demi kepentingan dan kepuasan nasabah. Dengan kendala yang dialami, BRI juga sudah melakukan upaya untuk mendapatkan data yang diperlukan akan tetapi terkadang jangka waktu yang lama dari nasabah dalam memberikan data yang diperlukan menjadi masalah utama mengapa SLA tidak dapat dicapai pada setiap kasus yang sedang diselesaikan. Berdasarkan uraian tersebut maka mahasiswa magang perlu mengkaji ulang penerapan layanan terhadap pencapaian SLA yang akan diuraikan dalam penelitian dengan judul **“Pengaruh Peningkatan Kualitas Layanan terhadap *Service Level Agreement* di Lingkup Kerja Bank Rakyat Indonesia Kanwil Yogyakarta”**.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana peningkatan kualitas layanan Kantor Wilayah BRI Yogyakarta memproses komplain nasabah dengan *service level agreement* (SLA) yang telah ditentukan?
2. Bagaimana dampak peningkatan *service level agreement* (SLA) terhadap kualitas pelayanan?

1.4 Tujuan Magang

Adapun tujuan magang yang ingin dicapai dari pelaksanaan magang ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana bagian layanan Bank BRI Kantor Wilayah Yogyakarta memproses komplain nasabah dengan *Service Level Agreement* (SLA) yang telah ditentukan.
2. Mengetahui bagaimana dampak peningkatan *Service Level Agreement* (SLA) terhadap kualitas pelayanan

1.5 Manfaat Magang

1.5.1 Bagi Perusahaan

Hasil laporan magang ini dapat digunakan sebagai salah satu bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam menangani pengaduan atau komplain nasabah agar penyelesaian komplain tersebut sesuai dengan *service level agreement* yang ditentukan.

1.5.2 Bagi Konsumen atau Nasabah

Hasil laporan magang ini dapat menambah informasi dan memberikan gambaran tentang pelaksanaan layanan *service level agreement* terhadap

penyelesaian pengaduan atau komplain dari nasabah yang telah disampaikan ke bank, sehingga jika terjadi masalah serupa di masa depan nasabah dapat ikut andil dengan bank untuk menyelesaikan komplain yang terjadi.

1.5.3 Bagi Pelaku Magang Berikutnya

Hasil penelitian dapat menambah pengetahuan, bahan rujukan bagi pelaksana magang berikutnya, dan sebagai bahan masukan bagi pengembangan *service level agreement* (SLA) lebih lanjut.

1.6 Batasan Penelitian

Dalam proses penelitian ini tentu memiliki batasan-batasan dalam melaksanakan penelitian di instansi tempat magang. Batasan penelitian ini berguna untuk menjadikan penelitian menjadi lebih terarah dan mencapai ke tujuan penelitian. Oleh karena itu peneliti membuat batasan yang diteliti yaitu ada batasan dalam pengumpulan data atau informasi terkait karena adanya beberapa hal di dalamnya yang bersifat rahasia.

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Bank

Bank merupakan suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat yang berupa simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau dalam bentuk lainnya dalam rangka untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Berdasarkan Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan menyebutkan bahwa Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Berdasarkan Undang-Undang No. 10 tahun 1998 yang menyempurnakan Undang-Undang No. 7 tahun 1992 berbunyi:

“Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak”.

Jadi, dapat ditarik kesimpulan dari beberapa teori di atas bahwa bank merupakan suatu badan usaha lembaga keuangan yang di dalamnya ada kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya serta senantiasa memberikan bentuk jasa bank lainnya untuk meningkatkan taraf hidup banyak orang.

2.1.2 Fungsi Bank

Fungsi bank menurut Totok Budisantoso dan Nuritomo (2014) utamanya bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana itu kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau disebut juga *financial intermediary*. Adapun fungsi bank secara khusus yang pertama sebagai *Agent of trust* dimana bank dinilai sebagai lembaga yang mengandalkan kepercayaan sebagai dasar utama dalam kegiatan perbankan. Masyarakat memberikan kepercayaan kepada bank pilihannya untuk mengelola uangnya dengan tepat dan baik, tidak bangkrut, dan di waktu yang ditentukan dapat menarik kembali simpanan tersebut dari bank. Kedua sebagai *Agent of development* dimana bank tidak hanya sebagai penyalur dana saja namun juga mengajak masyarakat untuk melakukan investasi, distribusi, konsumsi, dan kegiatan jasa lainnya yang dimana menggunakan uang sebagai mediana. Kegiatan perbankan ini akan mempengaruhi pembangunan perekonomian masyarakat. Ketiga sebagai *Agent of service* dimana bank menawarkan jasa keuangannya kepada masyarakat seperti menyimpan dana, memberikan pinjaman, dan lain-lain. Dalam hal ini bank bertugas menghimpun dana masyarakat yang kemudian ditujukan kembali ke masyarakat. Sehingga jasa yang ditawarkan ini sangat berkaitan dengan kegiatan perekonomian masyarakat.

2.1.3 Kegiatan Usaha Bank

Aktivitas dunia perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat atau dalam istilah dunia perbankan dikenal sebagai kegiatan *funding*. Pengumpulan dana dari masyarakat dilakukan oleh pihak bank dengan strategi tertentu supaya masyarakat mau menanamkan dananya dalam bentuk simpanan ke

bank. Setelah bank memperoleh dana dalam bentuk simpanan dari masyarakat maka oleh pihak bank dana tersebut akan diputar kembali atau dijual kembali ke masyarakat dalam bentuk pinjaman atau kredit (*landing*).

Menurut Kasmir (2002) menjelaskan bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah:

1. Menghimpun dana atau uang milik masyarakat dalam bentuk simpanan. Dalam hal ini bank adalah sebagai tempat menyimpan atau berinvestasi uang milik masyarakat.
2. Menyalurkan dana kepada masyarakat. Dalam hal ini bank memberikan kredit atau pinjaman kepada masyarakat yang mengajukan permohonan. Dengan kata lain bank menyediakan jasa atau fasilitas pinjaman dana bagi masyarakat yang membutuhkannya.
3. Memberikan beragam jasa-jasa bank lainnya seperti *transfer* atau pengiriman uang, kliring atau penagihan surat-surat berharga yang berasal dari dalam kota, penagihan surat-surat berharga dari dalam kota atau inkaso, bank garansi, asuransi, *Letter of Credit (L/C)*, dan lain-lain.

2.1.4 Jasa dan Layanan

Menurut Kasmir (2002), dalam menjelaskan bahwa jasa merupakan kegiatan perbankan yang memiliki tujuan untuk mendukung dan memperlancar kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana tersebut.

Menurut Barata (2003) definisi pelayanan atau layanan dibagi menjadi dua, yaitu penyedia layanan (*service provider*) dan penerima layanan (*service receiver*) dimana penyedia layanan merupakan pihak yang memberikan suatu layanan

tertentu kepada konsumen baik dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa, sedangkan penerima layanan merupakan mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari penyedia layanan.

Pada dasarnya jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak dalam bentuk produk maupun dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang bersamaan dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah seperti hiburan, kesenangan, kenyamanan, atas penyelesaian masalah yang dihadapi oleh nasabah. Pelayanan merupakan kunci dari keberhasilan di kegiatan usaha yang bersifat jasa. Secara sederhana pelayanan atau *service* dapat diartikan sebagai melakukan sesuatu untuk orang lain.

2.1.5 *Service Level Agreement (SLA)*

Menurut Vahidov dan Neumann (2008), *service level agreement (SLA)* merupakan alat yang sangat penting bagi pelanggan untuk merumuskan jaminan kualitas yang akan diberikan oleh penyedia layanan dan jaminan bahwa layanannya akan ditingkatkan secara kontinyu atau berkelanjutan. Dengan demikian, bagi penyedia layanan, *service level agreement (SLA)* merupakan alat untuk menyatakan kapasitas layanan dan untuk mengatur sumber daya internalnya (Vahidov dan Neumann, 2008). Selain itu, perjanjian tingkat layanan atau SLA adalah perjanjian formal yang membantu menentukan harapan, memperjelas tanggung jawab, dan memfasilitasi komunikasi antara dua pihak (biasanya penyedia layanan dan pelanggannya) (Karten N, 2003).

2.1.6 Keterkaitan Kualitas Pelayanan terhadap *Service Level Agreement*

Service Level Agreements (SLA) adalah mekanisme yang bagus untuk menciptakan pemahaman yang sama antara penyedia layanan dan pelanggan mereka tentang layanan dan penyampaian layanan. Ini adalah alat komunikasi yang membantu mengelola harapan, memperjelas tanggung jawab, dan memberikan dasar objektif untuk efektivitas kinerja layanan. Dengan tidak adanya kesepakatan, para pihak mungkin tidak setuju tentang kecukupan layanan. *Service level agreement* (SLA) memberikan dasar yang konsisten, berkelanjutan dan disepakati bersama untuk menilai dan mendiskusikan efektivitas layanan (Karten N, 2003).

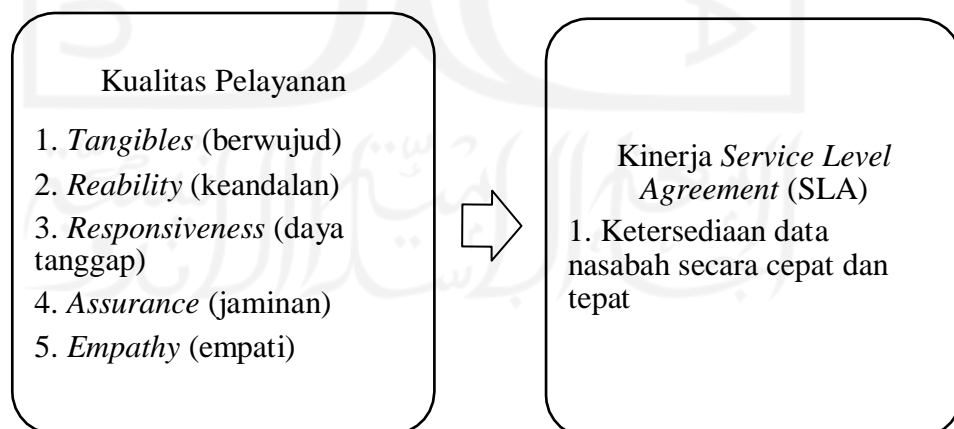
2.1.7 Manajemen Operasi

Menurut Heizer dan Rander (2009), adalah manajemen operasi merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang di dalamnya menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dan mengubah input menjadi output. Menurut Yamit (2003), manajemen operasi merupakan kegiatan untuk mengolah suatu *input* melalui proses transformasi atau konversi atau perubahan sedemikian rupa sehingga menjadi *output* (keluaran) yang dapat berupa barang atau jasa. Adapun menurut Krajewski dan Ritzman yang dikutip oleh Yamit (2003) dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Produksi dan Operasi* menyatakan bahwa definisi lain dari manajemen operasi adalah proses transformasi *input* menjadi *output* berupa barang atau jasa secara sistematis dan terarah.

2.1.8 Pengertian Kualitas

Menurut Gaspersz (2002), kualitas secara konvensional biasanya menggambarkan secara langsung karakteristik suatu produk tersebut seperti performa, keandalan, mudah dalam penggunaan, estetika, dan sebagainya. Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman, yang dikutip oleh Tjiptono dan Diana (2003) dalam bukunya yang berjudul *Total Quality Management (TQM)* bahwa terdapat lima dimensi pengukuran evaluasi kualitas jasa seperti *tangibles* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan sebuah kata bagi penyedia jasa, yaitu sesuatu yang harus dikerjakan dan dilakukan dengan baik. Penerapan kualitas sebagai sifat dari penampilan suatu produk atau kinerja merupakan bagian yang berkesinambungan baik sebagai pemimpin pasar maupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

2.2 Kerangka Kerja



BAB III

METODE

3.1 Pendekatan

Selama penulisan laporan magang menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Tylor dalam (Haryono, 2012) menjelaskan bahwa penelitian secara kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau secara lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif adalah suatu bentuk penelitian di mana peneliti atau peneliti inti yang ditunjuk mengumpulkan dan menafsirkan data, menjadikan peneliti sebagai bagian dari proses penelitian sebagai partisipan dan data yang mereka berikan. Penelitian kualitatif menggunakan desain yang terbuka dan fleksibel dan dalam melakukannya bertentangan dengan gagasan tentang ketelitian yang sangat penting ketika melakukan penelitian ulang kuantitatif (Corbin dan Strauss, 2013).

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data untuk menghasilkan laporan magang, menggunakan beberapa cara di antaranya :

a. Observasi

Pengumpulan data dengan metode observasi dilakukan melalui pengamatan selama kegiatan magang kemudian dicatat dan dirangkai supaya dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang dapat digunakan dalam menggunakan laporan magang.

b. Wawancara

Pengumpulan data dengan metode wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab kepada pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam pengumpulan data selama kegiatan magang. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data dan informasi perspektif dari beberapa pihak. Dalam penelitian ini dilakukan wawancara kepada pihak kantor Bank Rakyat Indonesia Kanwil, Cik Ditiro, Yogyakarta sebagai narasumber yang akan dimintai keterangan terkait yaitu kepada :

- Bidang *Operational, Network, and Service Department* (ONS) terutama divisi layanan.
- Nasabah Bank Rakyat Indonesia yang datang langsung ke Kantor Cabang Cik Ditiro Yogyakarta

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data yang bersifat sekunder. Hasil dari pengumpulan data secara dokumentasi dapat berupa gambar, foto, table, catatan, laporan, website resmi, dan sebagainya. Pengumpulan data secara dokumentasi ini bertujuan untuk mendapatkan informasi maupun data yang digunakan untuk mengetahui kendala yang dihadapi, kualitas pelayanan, dan *service level agreement* yang dapat diimplementasikan oleh Bank Rakyat Indonesia Kanwil Yogyakarta.

3.3 Unit Analisis

Dalam penulisan penelitian ini dilakukan pemilihan tempat dan durasi penelitian yang dijadikan untuk unit analisis dalam penyusunan laporan ini. Untuk durasi penelitian selama 3 (tiga) bulan yang dilaksanakan dari tanggal 20 September

2021 sampai dengan 20 Desember 2021. Adapun tempat yang dijadikan subjek penelitian adalah Divisi ONS (*Operation, Network & Service Department*), PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta yang beralamatkan di Jl. Cik Ditiro No. 3 Yogyakarta, Terban, Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55223.



BAB IV
HASIL PELAKSANAAN PROGRAM DAN DISKUSI

4.1 Bagian *Operation, Network & Service Department* PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta

a. Kepala Bagian

Kepala Bagian bertugas untuk mengelola berbagai fungsi seperti sosialisasi monitoring dan pembinaan terkait implementasi kebijakan operasional, akuntansi manajemen & keuangan (AMK), jaringan kerja konvensional dan kualitas layanan; perencanaan dan monitoring pengembangan jaringan kerja BRI serta peningkatan kualitas pelayanan di Unit Kerja Binaan; penyelesaian pembukuan dan pelaporan serta perpajakan; penyiapan titik lokasi, pembangunan gedung/*booth* dan standar tampilan kantor konvensional.

b. Staff

Staff bertanggung jawab dalam pembuatan program kerja, melaksanakan program kerja untuk meningkatkan kinerja yang ada pada lingkup staff.

c. Supervisor

a) Supervisor Operasional dan Layanan

a) Operasional

Supervisor Operasional dan Layanan Operasional bertugas untuk mensupervisi kegiatan sosialisasi, pembinaan, dan monitoring penerapan kebijakan/ ketentuan serta sistem dan prosedur

operasional termasuk anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan teroris (APU/PPT), di wilayah kerja Kantor Wilayah; mensupervisi standarisasi implementasi sistem aplikasi di wilayah kerja Kantor Wilayah; mensupervisi kegiatan pengendalian Unit Kerja BRI yang berada dalam kondisi krisis dan pelaksanaan kegiatan “*response centre/ helpdesk*” termasuk penyelesaian permasalahan (*trouble shooting*) jaringan komunikasi yang bersifat teknis praktis; mensupervisi kegiatan penyelesaian rekening pinjaman dan salah pembukuan di Kantor Wilayah serta *clean up* data statis.

b) Layanan

Supervisor Bagian Layanan bertugas untuk mensupervisi kegiatan sosialisasi dan monitoring pelaksanaan kebijakan/ ketentuan bidang layanan dan ketentuan/ standarisasi serta pembinaan kualitas layanan di Unit Kerja wilayah binaan Kantor Wilayah; mensupervisi kegiatan pengendalian Unit Kerja BRI yang berada dalam kondisi krisis dan pelaksanaan kegiatan “*response centre/ helpdesk*” termasuk penyelesaian permasalahan (*troubleshooting*) jaringan komunikasi yang bersifat teknis praktis; mensupervisi kegiatan monitoring dan evaluasi tampilan fisik, *layout* jaringan kerja konvensional dan *e-channel* , SDM *frontliner*, penguasaan produk dan keterampilan (*knowledge dan skill*), kelengkapan sarana dan prasarana penunjang operasional layanan di wilayah kerja Kantor

Wilayah (termasuk *Transfer Lounge*) agar operasional dan layanan berjalan lancar dan sesuai ketentuan; mensupervisi usulan kebutuhan training atau kegiatan peningkatan *skill, knowledge, appearance frontliner* untuk meningkatkan kompetensi *frontliner* sesuai ketentuan dan target.

c) Supervisor Bagian Jaringan

Supervisor Bagian Jaringan bertugas untuk mensupervisi kegiatan pembinaan, sosialisasi dan monitoring kebijakan/ ketentuan jaringan kerja konvensional di wilayah kerja Kantor Wilayah; mensupervisi kegiatan perencanaan dan monitoring pengembangan jaringan kerja termasuk penyiapan titik lokasi dan pelaksanaan standarisasi Unit Kerja di wilayah Kerja Kantor Wilayah meliputi standarisasi dan kebutuhan perangkat/infrastruktur Non TI, tampilan fisik dan layout jaringan kerja konvensional di wilayah kerja Kantor Wilayah; mensupervisi pelaksanaan implementasi termasuk proses perizinan dan pelaporan pembukaan, pindah alamat/ relokasi, perubahan status, resupervisi dan penutupan Unit Kerja konvensional di wilayah kerja Kantor Wilayah; mensupervisi kegiatan penyediaan data dalam rangka penetapan klasifikasi Kantor Wilayah dan Unit Kerja binaan Kantor Wilayah serta monitoring dan evaluasi peningkatan produktivitas jaringan kerja konvensional.

d) Supervisor Akuntansi Manajemen dan Keuangan (AMK)

Supervisor Akuntansi Manajemen dan Keuangan (AMK) bertugas untuk mensupervisi pelaksanaan kebijakan/ ketentuan bidang AMK, termasuk pajak agar kebijakan/ ketentuan tersebut dilaksanakan sesuai ketentuan; mensupervisi kualitas Neraca, Laba/Rugi, laporan kinerja (termasuk laporan koreksi laba/rugi), materi ALCO dan laporan keuangan lainnya; mensupervisi kegiatan monitoring kualitas data Laporan Bank Umum (LBU), data nasabah dan Laporan Informasi Debitur di wilayah kerja Kantor Wilayah; mensupervisi kegiatan operasional akuntansi termasuk pembukuan & pelimpahan, pelaporan dan monitoring pelaksanaan kewajiban dan administrasi perpajakan di wilayah kerja Kantor Wilayah; mensupervisi kegiatan pengolahan data finansial terkait *Cash Ratio/* maksimum kas (rupiah dan valas) untuk diusulkan sebagai bahan penyusunan laporan keuangan wilayah kerja Kantor Wilayah; mensupervisi kegiatan pemantauan saldo Rekening Antar Bank Aktiva (RABA) dan menindaklanjuti hasil monitoring Kantor Pusat atas kesalahan pengklasifikasian data nasabah simpanan Rekening Antar Bank Pasiva (RABP) di wilayah kerja Kantor Wilayah.

d. Pelaksana

Merupakan pekerja yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan program kerja yang diberikan oleh kepala bagian, staff, dan supervisor.

4.1.1 Lingkup Kerja Kantor Wilayah Bank Rakyat Indonesia Yogyakarta bagian *Operation, Network & Service Department*

Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta membawahi beberapa

wilayah yang ada di Yogyakarta dan sekitarnya, diantaranya meliputi:

- | | |
|----------------------------------|----------------------------|
| 1. Kantor Wilayah BRI Yogyakarta | 19. KC Purwokerto |
| 2. KC Ajibarang | 20. KC Purworejo |
| 3. KC Banjarnegara | 21. KC Sleman |
| 4. KC Bantul | 22. KC Solo Baru |
| 5. KC Boyolali | 23. KC Sragen |
| 6. KC Cik Ditiro Yogyakarta | 24. KC Sukoharjo |
| 7. KC Cilacap | 25. KC Surakarta Kartasura |
| 8. KC Gombong | 26. KC Surakarta Slamet R |
| 9. KC Karanganyar | 27. KC Surakarta Sudirman |
| 10. KC Kartasura | 28. KC Temanggung |
| 11. KC Kebumen | 29. KC Wates |
| 12. KC Klaten | 30. KC Wonogiri |
| 13. KC Kutoarjo | 31. KC Wonosari |
| 14. KC Magelang | 32. KC Wonosobo |
| 15. KC Mlati | 33. KC Yogya Adisucipto |
| 16. KC Muntilan | 34. KC Yogya Katamso |
| 17. KC Parakan | 35. KC Bobotsari |
| 18. KC Purbalingga | 36. KC Gedongkuning |
| | 37. KCP Gemolong |

- | | |
|--|-----------------------|
| 38. KCP Kartotiyasan | 45. KCP Pasar Colombo |
| 39. KCP Kertek | 46. KCP Prambanan |
| 40. KCP Kroya (KC Cilacap) | 47. KCP Seturan |
| 41. KCP Maguwoharjo | 48. KCP Shopping KC |
| 42. KCP Malioboro | Magelang |
| 43. KCP Manahan (KC
Surakarta Sudirman) | 49. KCP Sumpiuh |
| 44. KCP Monjali | 50. KCP UGM |

4.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Magang

Dalam melaksanakan kegiatan Tugas Akhir Magang di Bank Rakyat Indonesia Kanwil Yogyakarta, tentunya terdapat beberapa faktor yang dapat mendukung keberhasilan dalam penulisan laporan magang dan tidak menutup kemungkinan jika dalam melaksanakan kegiatan magang terdapat hambatan selama pelaksanaan maupun penulisan laporan magang di Bank Rakyat Indonesia Kanwil Yogyakarta.

4.2.1 Faktor Pendukung

Faktor pendukung yang diperoleh selama melaksanakan tugas akhir magang adalah penambahan wawasan, pengalaman, dan ilmu pengetahuan baru terkait dalam dunia perbankan terkait pada divisi Operational, Network, and Service Departmen (ONS) yang mana kegiatan magang ini merupakan hal yang baru oleh karena itu praktik kerja magang ini dapat dijadikan bekal untuk persiapan kerja di masa depan.

Faktor pendukung lainnya adalah adanya bantuan dan dukungan dari pembimbing lapangan serta para karyawan Bank Rakyat Indonesia Kanwil Yogyakarta. Pemberian dukungan dan bantuan berupa kerjasama, arahan mengenai system kerja, dan sebagainya. Bimbingan serta dukungan ini berguna untuk proses penyelesaian pekerjaan selama kegiatan magang dan memperlancar pengerjaan penulisan laporan magang.

4.2.2 Faktor Penghambat

Faktor penghambat selama melaksanakan kegiatan magang di Bank Rakyat Indonesia Kanwil Yogyakarta adalah minimnya jurnal pendukung mengenai *service level agreement* perbankan dan terdapat keterbatasan dikarenakan informasi maupun data internal yang ada di Bank Rakyat Indonesia Kanwil Yogyakarta rata-rata bersifat rahasia dan tidak boleh dipublikasikan ke khalayak publik.

4.3 Landasan Operasional Penerapan *Service Level Agreement* pada Bank Rakyat Indonesia

Penerapan *Service Level Agreement* yang ada pada Bank Rakyat Indonesia tentunya mengikuti dasar dari peraturan yang berlaku. Dalam menerapkan *service level agreement* dilaksanakan dan dilakukan sesuai dengan dasar dan peraturan yang berlaku supaya menjaga keteraturan dan keamanan. Ketentuan penerapan *service level agreement* untuk pengaduan atau komplain nasabah adalah selama 20 (dua puluh) hari. Penyelesaian pengaduan atau komplain nasabah selama 20 (dua puluh) hari artinya batas waktu yang diberikan oleh bank untuk memproses dan menyelesaikan pengaduan atau komplain yang diajukan oleh nasabah. Dalam

menerapkan 20 (dua puluh) hari *service level agreement* tentunya Bank memiliki dasar dalam menerapkannya.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia nomor 7/7/PBI Tahun 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah Pasal 10 ayat (1) yang menyatakan bahwa “Bank wajib menyelesaikan Pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis”. Dilengkapi dengan Pasal 10 ayat (2) yang berbunyi “Dalam hal terdapat kondisi tertentu, Bank dapat memperpanjang jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja. Adapun dasar dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Republik Indonesia Nomor 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan Pasal 10 ayat (4) huruf f menyatakan bahwa “Pengajuan penyelesaian Pengaduan Terindikasi Sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal Tanggapan Pengaduan. Dalam hal konsumen mengajukan keberatan atas Tanggapan Pengaduan, pengajuan penyelesaian Pengaduan tidak melebihi 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal tanggapan atas keberatan”.

Memproses adanya pengaduan atau komplain yang diajukan oleh nasabah ke bank tentunya membutuhkan dokumen-dokumen yang diperlukan. Dokumen-dokumen yang diperlukan pihak bank harus lengkap sesuai dengan kebutuhan. Pihak bank berhak meminta kelengkapan dokumen tersebut kepada nasabah untuk memproses pengaduan atau komplain yang diajukan. Pada Pasal 10 ayat (9) yang menyatakan:

Jika terdapat kekurangan dokumen Pengaduan Terindikasi Sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf g, Otoritas Jasa Keuangan memberikan kesempatan kepada Konsumen untuk melakukan pemenuhan kelengkapan dokumen dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak hari permintaan.

Melanjutkan penjelasan dari pasal 10 ayat (9) terdapat pasal 10 yang menyatakan bahwa “Konsumen dianggap membatalkan Pengaduan Terindikasi Sengketa Apabila tidak menyampaikan kelengkapan dokumen dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (9)”. Melengkapi pasal tersebut dilanjutkan Pasal 11 ayat (3) yang menyatakan bahwa:

Jika konsumen tidak memberikan tanggapan atas permintaan penjelasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal permintaan penjelasan oleh Otoritas Jasa Keuangan, Konsumen dianggap membatalkan Pengaduan Terindikasi Sengketa.

Berdasarkan penjelasan peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh Peraturan Bank Indonesia (PBI) dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Republik Indonesia maka Perusahaan Bank Rakyat Indonesia termasuk Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta mengikuti ketentuan dan peraturan yang berlaku. Berdasarkan wawancara oleh Ibu Anita selaku Supervisor divisi layanan, beliau menuturkan bahwa “penanganan pengaduan atau komplain yang diajukan nasabah akan diproses paling lambat 20 hari kerja sesuai dengan ketentuan dari POJK dan Peraturan Bank Indonesia maka dari itu *service level agreement* ditetapkan 20 hari”. Kelengkapan dokumen yang diperlukan untuk memproses pengaduan atau komplain yang diajukan sangat penting. Hal tersebut dapat mempengaruhi waktu penyelesaian komplain atau pengaduan. Namun apabila dalam prosesnya nasabah tidak segera menyerahkan dokumen tersebut ke pihak

bank sesuai dengan kurun waktu yang ditentukan maka konsumen atau nasabah dianggap membatalkan pengaduan atau komplain tersebut.

Penerapan *Service Level Agreement* (SLA) harus sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku. Dalam pengaduan atau komplain nasabah tentunya tidak hanya memproses dan menyelesaikan komplain atau pengaduan nasabah tersebut, tetapi ssbank juga memiliki pihak yang bertanggung jawab dalam menerapkan *Service Level Agreement* (SLA). Pemberlakuan peraturan dan ketentuan *Service Level Agreement* (SLA) memiliki pihak-pihak yang berkewajiban dan bertanggung jawab dalam berjalannya *Service Level Agreement* (SLA). Berdasarkan wawancara dengan salah satu staff bagian layanan Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta beliau menuturkan bahwa, “sebetulnya yang bertanggung jawab atas penerapan *Service Level Agreement* (SLA) yaitu seluruh pihak yang terkait seperti Divisi *Service and Contact Center* (SCC) dan Unit Kerja Bank Rakyat Indonesia yang mendapatkan komplain tersebut. Kantor pusat kami memiliki bagian *Service Department*, kemudian ada bagian yang menindaklanjuti yaitu bagian CRC, FBI, dan lain-lain”. Divisi *Customer Resolutions Centric* (CRC) adalah divisi yang bertugas mengecek semua transaksi nasabah, sedangkan Divisi *Fraud Banking Investigation* (FBI) bertugas untuk mengecek langkah penipuan-penipuan yang terjadi.

4.4 Standar Operasional Prosedur Penerapan *Service Level Agreement* pada Bank Rakyat Indonesia

Penerapan *service level agreement*(SLA) pada Bank Rakyat Indonesia tentunya memiliki standar operasional prosedur yang berlaku. Pemberlakuan

standar operasional prosedur tersebut tidak lain adalah supaya dalam penerapannya dapat lebih terarah sehingga memudahkan dalam pelaksanaan kerja. Manfaat lain adanya standar operasional prosedur yaitu dapat menjaga kestabilan operasional dalam perusahaan.

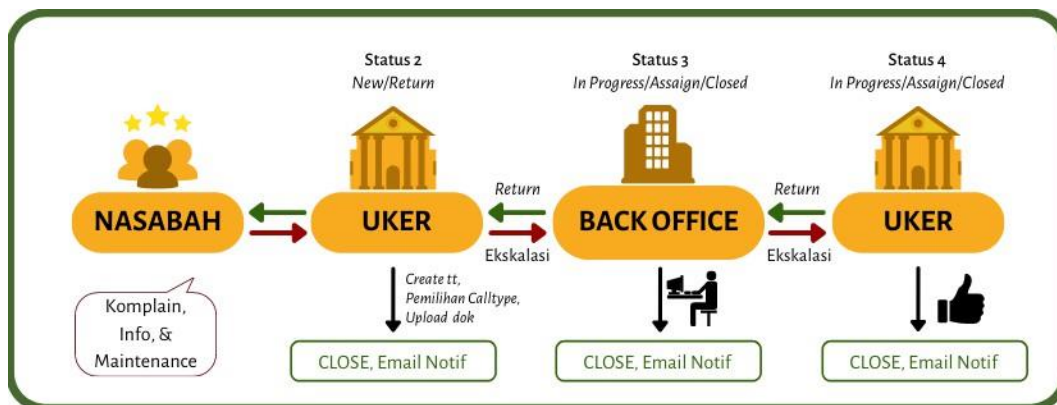
Salah satu bagian dari penerapan *service level agreement* (SLA) adalah menangani komplain nasabah atau disebut dengan *complaint handling*. Dalam penerapan *service level agreement* (SLA) untuk mengatasi komplain atau pengaduan nasabah kepada Bank Rakyat Indonesia, tentunya juga memiliki standar operasional prosedur dalam menangani hal tersebut. Penanganan komplain tentunya tidak bisa sembarangan ditangani dan harus ada prosedur dalam penanganannya. Prosedur penanganan komplain atau pengaduan nasabah berguna untuk memudahkan pelaksanaan proses dan memandu pihak yang terkait dalam proses penanganan komplain atau pengaduan nasabah. Dalam menangani komplain atau pengaduan nasabah tidak hanya harus memproses komplain atau pengaduan tersebut sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku, namun juga harus diperhatikan apa saja dampak yang terjadi apabila perusahaan tidak menindaklanjuti komplain atau pengaduan nasabah dengan baik dan benar. Berdasarkan wawancara dengan salah satu staff bagian layanan beliau mengatakan bahwa :

“Ada beberapa hal yang dapat mengakibatkan dampak negatif apabila pengaduan tidak ditindaklanjuti yaitu risiko reputasi, risiko hukum, risiko kepatuhan, dan risiko likuiditas”.

Dalam upaya menindaklanjuti komplain atau pengaduan nasabah, perusahaan Bank Rakyat Indonesia memiliki aplikasi internal perusahaan yang bernama BRICare. BRICare merupakan sebuah aplikasi yang digunakan untuk melakukan pencatatan pengaduan nasabah meliputi komplain, informasi, dan *maintenance* yang disampaikan melalui Unit Kerja ataupun Contact Bank Rakyat Indonesia dan terintegrasi ke divisi-divisi yang berwenang menyelesaikan pengaduan nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staf bidang layanan beliau mengatakan bahwa :

“Dengan adanya aplikasi BRICare selain memudahkan dalam memproses komplain nasabah, BRICare juga memiliki nilai penting lain seperti proses penanganan pengaduan lebih terintegrasi dengan pemantauan dan penyelesaian komplain, pengukuran *service level agreement* (SLA) yang akurat, dan mempercepat proses pengumpulan data untuk laporan ke manajemen BRI”. Dari ulasan beliau dapat diambil kesimpulan bahwa dengan adanya aplikasi BRICare akan sangat membantu pihak internal yang berwenang menangani komplain atau pengaduan nasabah dengan lebih mudah dan terarah.

Nasabah yang akan mengajukan pengaduan atau komplain ke bank bisa melalui dua cara yaitu datang ke Unit Kerja atau dengan menghubungi Call Center Bank Rakyat Indonesia. Berikut adalah gambaran *flow* atau alur pengaduan nasabah di Unit Kerja:



Gambar 4.1 Alur Pengaduan Nasabah

Sumber : Aplikasi Internal BRI

Penjelasan *Flow* Atau alur pengaduan nasabah dari gambar di atas yaitu sebagai berikut :

1. Nasabah yang hendak mengajukan pengaduan atau komplain datang langsung ke Unit Kerja Bank Rakyat Indonesia atau dengan menghubungi *call center* Bank Rakyat Indonesia.
2. Nasabah yang mengajukan komplain atau pengaduan mengajukan ke *customer service (CS)* atau *frontliner* yang ada di Unit Kerja, kemudian *customer service (CS)* akan mengedukasi langsung ke nasabah seperti mengenai ketentuan *service level agreement (SLA)*, dan lain-lain. *Customer service (CS)* bertugas untuk membuat tiket pengaduan atau komplain dengan memasukkan nomor tiket, data diri nasabah, dan keluhan nasabah di aplikasi BRICare. Tiket tersebut kemudian di eskalasi ke Divisi-divisi yang berwenang dalam menangani komplain. Pihak *customer service (CS)* juga mengisi dalam pemilihan *call type*, dan mengunggah dokumen ke aplikasi BRICare. Setelah proses-proses demikian selesai kemudian di eskalasikan

ke *Back Office* di divisi-divisi yang berwenang memproses dan menganalisa pengaduan nasabah tersebut.

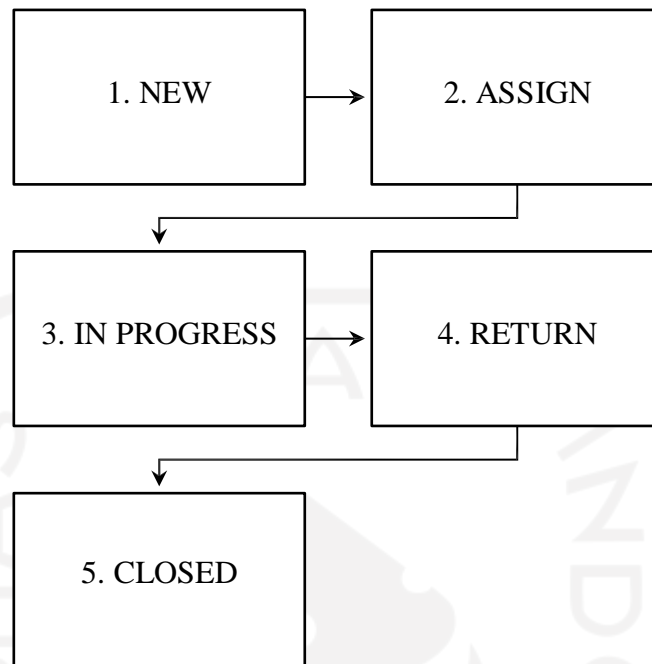
3. Divisi-divisi yang ada dalam *Back Office* yang berwenang menangani komplain atau pengaduan nasabah akan menganalisis dan memproses pengaduan atau komplain tersebut. Pada bagian ini, jika ditemukan salah satu divisi membutuhkan kelengkapan dokumen tertentu dari nasabah untuk keperluan memproses pengaduan, maka pihak internal atau *Back Office* akan memberitahukan ke *Customer Service* (CS) melalui aplikasi BRICare. *Customer Service* (CS) akan mendapatkan *inbox* dari pihak internal atau *Back Office* mengenai kekurangan kelengkapan dokumen tersebut, kemudian *Customer Service* (CS) akan memberitahukan kepada nasabah dengan cara menghubungi nasabah.
4. Bagian internal atau *Back Office* Bank Rakyat Indonesia yang telah selesai dalam menganalisis dan memproses pengaduan atau komplain kemudian akan mengirimkan notifikasi melalui *inbox* pada aplikasi BRICare kepada Unit Kerja atau *Customer Service* (CS).
5. Pihak Unit Kerja atau *Customer Service* (CS) kemudian memberitahukan kepada nasabah dengan cara menghubungi nasabah atau dengan mendatangi nasabah secara langsung.

Dalam pembuatan *complaint ticket* atau tiket pengaduan perlu memperhatikan beberapa hal penting seperti di bawah ini :

1. Memilih *call type* dengan tepat.

2. Mengisi kolom nama nasabah, nomor kartu ATM dan nomor rekening, dan nomor ponsel yang dapat dihubungi.
3. Mengisi kolom *transdate* berdasarkan tanggal transaksi dan kolom *amount* berdasarkan nominal transaksi.
4. Menulis isi laporan lengkap dan jelas serta menggunakan tanda baca dengan tepat.
5. Melengkapi dokumen yang dibutuhkan untuk penyelesaian tiket komplain atau pengaduan.

Pada aplikasi BRICare terdapat status BRICare. Status BRICare menunjukkan sampai mana atau tahapan proses pengaduan atau komplain nasabah sedang dilakukan. Status BRICare berfungsi untuk mengetahui sampai tiket komplain atau pengaduan sedang dikerjakan. Hal ini tentunya dapat memudahkan pihak-pihak yang berwenang menangani komplain atau pengaduan nasabah. Ada beberapa macam status dalam satu proses pengaduan atau komplain nasabah yaitu :



Gambar 4.2 Alur Status Proses Pengaduan atau Komplain Nasabah

Penjelasan:

1. NEW : Pada status ini ada dua tipe, yaitu *Draft (Ticket Non Settlement)* dan *New Ticket (Ticket Settlement)*.
2. ASSIGN : Pada status ini menunjukkan tiket telah dikerjakan oleh *Back Office* dengan mengadopsi Tiket ke PIC yang bertugas menyelesaikan.
3. IN PROGRESS: Pada status ini menunjukkan tiket sedang dikerjakan oleh PIC.
4. RETURN : Pada status ini menunjukkan tiket dikembalikan *Back Office* karena kesalahan penginputan.
5. CLOSED : Pada status ini menunjukkan tiket telah selesai dikerjakan.

4.5 Penerapan Teori *Service Quality* terhadap *Service Level Agreement* di Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta

Salah satu kasus yang terjadi pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta yang memerlukan penanganan dengan praktek *Service Level Agreement* (SLA) yaitu adanya nasabah yang melakukan komplain atau pengaduan kepada pihak Bank BRI yang dimana dalam penanganan komplain atau pengaduan tersebut melebihi batas waktu *Service Level Agreement* (SLA) yang telah ditentukan. Selama proses magang ditemukan kasus dari komplain nasabah. Pihak Bank BRI sudah menangani komplain atau pengaduan tersebut sesuai dengan standar prosedur *Service Level Agreement* (SLA) namun dalam kenyataannya dalam proses penyelesaian tersebut membutuhkan penambahan waktu dari standar operasional prosedur yang ada. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agung Prasetya selaku staff layanan divisi ONS beliau menuturkan bahwa, “kami pihak layanan selalu berusaha untuk menyelesaikan komplain dan pengaduan nasabah sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku, dalam proses penyelesaian pengaduan tersebut data nasabah harus lengkap kalau tidak lengkap itu akan memperlambat proses, apalagi nasabahnya sulit dihubungi jadi bisa penyelesaian komplain dan pengaduannya melebihi *Service Level Agreement* (SLA)”. Dari penuturan yang disampaikan oleh Bapak Agung Prasetya dapat disimpulkan bahwa adanya kasus penyelesaian proses pengaduan atau komplain nasabah yang melebihi *Service Level Agreement* (SLA) dikarenakan pihak bank yang membutuhkan data nasabah untuk tindakan selanjutnya namun nasabah tersebut sulit untuk di hubungi. Menurut pihak bank, mereka sudah berusaha untuk menghubungi nasabah tersebut

secara berkala namun tidak ada respon. Salah satu staff di bidang layanan menuturkan bahwa “kami sudah menghubungi nasabah tersebut secara berkala, namun tidak ada respon sama sekali”. Kesimpulan dari penuturan yang disampaikan oleh staff tersebut bahwa pihak Bank BRI sudah berusaha untuk menghubungi nasabah tersebut secara berkala namun pihak nasabah tidak memberikan respon sama sekali kepada pihak Bank BRI.

Kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap operasional perusahaan. Kualitas layanan tidak hanya dapat berpengaruh terhadap konsumen atau nasabah perusahaan, namun juga dapat mempengaruhi perusahaan itu sendiri. Mengenai kualitas layanan, dijelaskan menurut Valarie Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard Berry dalam Fandy Tjiptono dan Diana Anastasia (2002) mengidentifikasi lima kelompok karakteristik untuk pengukuran kualitas pelayanan yaitu :

1. *Tangibles* (berwujud), yaitu berupa fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Pada dimensi ini menunjukkan wujud secara fisik dan layanan yang akan ditawarkan. Oleh karena itu sangat penting bagi perusahaan untuk memberikan impresi positif dalam kualitas layanan yang diberikan.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan jasa yang dijanjikan oleh perusahaan dengan akurat dan handal.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu konsumennya dan memberikan jasa dengan cepat. Pada dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumennya.

4. *Assurance* (jaminan), yaitu sopan santun, pengetahuan, dan kemampuan karyawan untuk memberikan keyakinan dan kepercayaan supaya konsumen merasa aman dan terjamin.
5. *Empathy* (empati), yaitu kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada konsumen. Pada dimensi ini menunjukkan kepada konsumen melalui pelayan yang diberikan bahwa kebutuhan mereka dapat dipahami.

Berdasarkan paparan penjelasan teori *service quality* dalam pengukuran kualitas layanan kepada pelanggan, dalam penerapannya Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta telah menerapkan karakteristik kualitas layanan berdasarkan teori *service quality*. Adapun bentuk penerapan dari teori kualitas layanan yang dilakukan oleh pihak perusahaan dalam hal ini Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta meliputi :

1. Fasilitas fisik atau *tangibles* yang merupakan wujud secara fisik fasilitas yang ditawarkan. Bukti fisik memiliki yang sangat penting dalam perusahaan jasa, berperan dalam memfasilitasi tindakan-tindakan individual, yaitu konsumen dan karyawan. Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta memberikan berbagai jasa yang ditawarkan kepada para nasabahnya. Berbagai pilihan jasa yang ditawarkan melalui bermacam- macam jenis produk dari Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Tidak hanya itu, Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta juga sangat memperhatikan dengan detail fasilitas pada ruang tunggu supaya nasabah

nyaman. Berdasarkan paparan supervisor bagian layanan beliau menuturkan bahwa “kami betul-betul memperhatikan fasilitas yang ada di ruang tunggu pada semua kantor bank seperti kursi tunggu yang kokoh dan nyaman, adanya *air conditioner* (AC) atau pendingin ruangan, pengharum ruangan, dan layar monitor di ruang tunggu untuk menampilkan nomor antrian”. Adanya pengecekan oleh beberapa pihak berwenang dari kantor wilayah ke unit kerja dan kantor cabang mengenai kelengkapan fasilitas yang dimiliki dan akan dinilai oleh kantor wilayah. Dalam hal ini maka Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta memenuhi aspek *tangible* dalam pengukuran kualitas.

2. Keandalan atau *reliability* yang di dalamnya mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kerja atau *performance* dan kemampuan untuk dipercaya atau *dependability*. Dalam hal ini instansi atau perusahaan jasa memberikan jasanya tepat semenjak saat pertama dalam memenuhi janjinya. Pada perusahaan jasa seperti Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta dalam melayani nasabahnya kami memiliki *Customer Service* yang dimana bertugas melayani nasabah secara langsung di bank. *Customer Service* secara langsung bertatap muka dengan nasabah, melayani nasabah dengan fasilitas yang diberikan melalui produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Rakyat Indonesia. *Customer Service* juga bertugas untuk mengedukasi dan memberikan sosialisasi atau penjelasan secara langsung kepada nasabah apabila nasabah kebingungan atau belum mengetahui bagaimana cara pemanfaatan atau penggunaan produk-produk yang ditawarkan. Pemberian

sosialisasi dan penjelasan kepada nasabah yang berhalangan datang ke bank secara langsung, bisa dilayani melalui *call center* bank. Nasabah yang datang ke bank juga disambut ramah oleh *Frontliner* bank. Tidak hanya itu, *Frontliner* juga bertugas menerima dan menampung jika ada nasabah yang mengeluhkan perihal jasa yang ditawarkan. Apabila ada nasabah yang melakukan komplain, maka bagian *Customer Service* akan mencatat data diri nasabah dan keluhan nasabah kemudian segera diproses. *Customer Service* kemudian akan menginformasikan kepada nasabahnya bahwa dalam penanganan komplain nasabah terdapat waktu perusahaan menyelesaikan komplain tersebut atau disebut juga dengan *service level agreement* (SLA). Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta juga melatih seluruh pekerjanya supaya bekerja sesuai dengan standar operasional yang berlaku demi mewujudkan visi dan misi perusahaan. Dalam hal ini maka Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta memenuhi kriteria *reliability* dalam pengukuran kualitas pelayanan.

3. *Responsiveness* yang merupakan daya tanggap dalam memberikan pelayanan oleh perusahaan penyedia jasa. Bentuk pelayanan dalam suatu instansi dalam aktivitas pelayanan kerja di mana memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat ketanggapan atas permasalahan pelayanan yang diberikan. Dalam memberikan pelayanan yang baik maka sebaiknya pemberi layanan menangani hal tersebut dengan cepat dan tanggap sehingga tidak membiarkan konsumen menunggu. Oleh karena itu Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta mempunyai standar operasional

prosedur dalam menangani keluhan nasabah jika nasabah mengajukan komplain atau pengaduan. Melalui adanya *service level agreement (SLA)* yang merupakan batas waktu penanganan komplain dan pengaduan nasabah diatasi, di mana dalam penerapannya yaitu selama 20 (dua puluh) hari kerja. Nasabah yang hendak mengajukan komplain ke bank bisa dengan langsung datang ke Unit Kerja terdekat atau langsung menghubungi *call center* Bank Rakyat Indonesia. Keluhan yang diadukan oleh nasabah akan segera dicatat dan dibuatkan tiket komplain yang kemudian akan segera diproses sesuai dengan standar prosedur yang ada. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu *Frontliner*, “jika ada pengaduan dari nasabah ke kami, kami akan segera memproses dengan membuat tiket komplain dan pengisian data nasabah kemudian akan dikirimkan kepada pihak-pihak yang berwenang dalam menganalisis dan menyelesaikan pengaduan tersebut sehingga langsung ditangani”. Dalam menangani pengaduan atau komplain nasabah, Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta memiliki berbagai divisi-divisi yang berwenang dalam menangani pengaduan atau komplain tersebut sehingga proses bisa lebih cepat dan lebih baik. Dalam hal ini maka Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta sudah memenuhi aspek *responsiveness* dalam pengukuran kualitas layanan.

4. Institusi atau perusahaan harus dapat memberikan jaminan atau *assurance* kepada para konsumen untuk memberikan kepastian supaya konsumen tidak merasa khawatir dan percaya dengan produk-produk yang perusahaan tawarkan. Instansi atau perusahaan jasa seperti bank harus sangat

memperhatikan hal ini supaya nasabahnya dapat merasa aman dan percaya ketika menyimpan dananya kepada bank. Tidak hanya perihal menyimpan dananya kepada pihak bank namun juga perihal penawaran berbagai produk yang perusahaan tawarkan kepada nasabahnya. Produk-produk yang ditawarkan harus dapat menjamin mutu dan keamanan. Seperti yang diterapkan oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta di mana bagian *Frontliner* yang akan bertatap muka dan berkomunikasi secara langsung kepada nasabah harus dapat mengkomunikasikan dan memberikan penjelasan kepada nasabahnya mengenai produk-produk yang ditawarkan dengan bahasa dan penuturan yang baik dan sopan. Pelayanan kepada nasabah juga harus sesuai dengan tata krama dan standar operasional prosedur yang ada sehingga nasabah dapat dengan mudah mengerti dan memahami penjelasan yang disampaikan oleh *Frontliner* serta merasa puas dan terjamin. Pihak Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta menjamin dana-dana nasabah yang tersimpan akan terjamin keamanannya karena Bank Rakyat Indonesia merupakan bank legal yang sudah berdiri sejak tahun 1895. Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta merupakan perusahaan di bawah Bank Rakyat Indonesia di mana Bank ini merupakan bank milik negara. Bank Rakyat Indonesia terjamin keamanannya karena di bawah pengawasan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Selain itu Bank Rakyat Indonesia, terutama Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta, juga senantiasa memberikan edukasi kepada para nasabahnya supaya aman

dalam melakukan transaksi dan penggunaan produk-produk yang ditawarkan oleh pihak bank melalui edukasi langsung dari *Frontliner* dan melalui akun sosial media resmi Bank Rakyat Indonesia dan Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta. Berdasarkan paparan tersebut maka Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta memenuhi kriteria *assurance* dalam pengukuran kualitas pelayanan.

5. Rasa empati antar sesama manusia sangat penting. Rasa empati (*empathy*) adalah munculnya rasa peduli, memahami, dan mengerti apa yang sedang dirasakan antar sesama manusia. Adanya rasa empati terhadap sesama manusia dapat meningkatkan hubungan sosial antar sesama manusia. Oleh sebab itu instansi dan perusahaan yang bergerak dibidang jasa harus memiliki rasa empati terhadap para konsumennya. Hal ini juga diterapkan oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta dalam melayani para nasabahnya. Adanya rasa kepedulian oleh Perusahaan Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta untuk selalu mendengarkan dan membantu keluhan atau kesulitan yang dialami oleh nasabahnya.

Sebagai bentuk rasa empati kepada para nasabahnya, Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta memiliki standar operasional prosedur dalam melaksanakan pekerjaannya terutama untuk bagian-bagian pekerjaan yang berhadapan langsung dengan nasabahnya. Seperti penuturan oleh salah satu *Frontliner* yang ada di Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta, beliau menuturkan bahwa, “kalau ada nasabah yang datang ke bank, satpam harus menyambut nasabah dengan ramah, memberikan salam, membukakan

pintu, dan menanyakan keperluan nasabah tersebut ke bank supaya dibantu”. Tidak hanya itu, berdasarkan pengamatan selama periode magang, satpam juga membukakan pintu kendaraan mobil untuk nasabah yang datang, bagian *Teller* dan *Customer Service* juga dengan ramah dan santun ketika bertemu dengan nasabah dan akan membantu nasabahnya. Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta juga melaksanakan *BRI Customer Day* dimana pada hari itu, bank akan memberikan apresiasi kepada para nasabahnya. Pelaksanaan *BRI Customer Day* diadakan di seluruh Bank Rakyat Indonesia dimanapun berada dari kantor pusat sampai dengan kantor cabang dan unit kerja.

Sebagai bentuk untuk senantiasa meningkatkan kepedulian kepada para nasabahnya, Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta memiliki aplikasi BRICare, dimana aplikasi ini berguna untuk memproses adanya keluhan yang diajukan oleh nasabah. Aplikasi ini merupakan aplikasi internal dimana hanya pihak bank yang dapat membuka dan menggunakan aplikasi tersebut untuk memproses, mengidentifikasi, dan menyelesaikan adanya keluhan dan komplain nasabah terhadap bank. Tentunya aplikasi BRICare sangat berperan penting dalam pemrosesan komplain atau pengaduan nasabah karena di dalamnya terdapat alur status secara *real time* yang menunjukkan sampai mana proses komplain atau pengaduan tersebut sedang dikerjakan. Adanya aplikasi BRICare dapat mempermudah pengerjaan komplain dan pengaduan nasabah sehingga seharusnya dalam pengerjaannya bisa sesuai dengan *service level agreement* (SLA) karena adanya informasi secara *real-time* di

dalamnya. Dalam hal ini maka Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta memenuhi kualitas layanan dalam hal rasa empati (*empathy*).

4.6 Laporan Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi lapangan yang dilakukan selama kurang lebih 5 hari kerja pada bulan Juni 2022 diperoleh sebanyak 30 responden yang merupakan nasabah Bank Rakyat Indonesia yang datang ke Kantor Cabang Cik Ditiro yang beralamat sama dengan kantor tempat dilaksanakannya kegiatan magang. Data profil responden akan disajikan pada tabel 4.1 sebagai berikut.

Tabel 4.1
Profil Responden

NAMA	USIA (Tahun)	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	ALAMAT
Agus Budi	62	Laki-laki	Pedagang	Samirono, Yogyakarta
Ami Rachmawati	28	Perempuan	Pegawai Swasta	Sagan, Yogyakarta
Bambang Sucipto	61	Laki-laki	Wiraswasta	Gedong Kuning, Yogyakarta
Danang Tajudin	25	Laki-laki	Pegawai Swasta	Danurejan, Yogyakarta
Devita S	21	Perempuan	Mahasiswa	Wedomartani, Yogyakarta
Elfa Nuraeni M	25	Perempuan	Pegawai Swasta	Temanggung, Jawa Tengah
Elisabeth Larasati K	20	Perempuan	Mahasiswa	Purwomartani, Yogyakarta
Hari Subagyo	54	Laki-laki	Konsultan	Japlaksari, Sleman, Yogyakarta
Helmi Ariyanto	25	Laki-laki	Pegawai Swasta	Temanggung, Jawa Tengah
Itut Widyastuti	58	Perempuan	Wiraswasta	Gedong Kuning, Yogyakarta
Iga Razani K	21	Perempuan	Mahasiswa	Purworejo, Jawa Tengah

Kalia Saraswati	19	Perempuan	Mahasiswa	Sagan, GK 5 Yogyakarta
Kurnia Sasongko	23	Perempuan	Karyawan Swasta	Perum Kepuh Permai, Yogyakarta
Mahagyana Cantya	24	Perempuan	Wiraswasta	Gedong Kuning, Yogyakarta
Melda Eka Kusniati	22	Perempuan	Mahasiswa	Bantul, Yogyakarta
Melen Fitria S	21	Perempuan	Mahasiswa	Condong Catur, Sleman, Yogyakarta
Nabila Zulfa	21	Perempuan	Mahasiswa	Condong Catur, Sleman, Yogyakarta
Nurhayati S	56	Perempuan	Pegawai Negri	Gondokusuman, Yogyakarta
Rakhmi Dwi	28	Perempuan	Karyawan Swasta	Terban, Yogyakarta
Rahayu	60	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	Sagan, Terban, Yogyakarta
Rizkityas Sekar H	22	Perempuan	Fresh Graduate	Gedong Tengen, Yogyakarta
Rusman	52	Laki-laki	Pedagang	Danurejan, Yogyakarta
Rifandy O	32	Laki-laki	Pegawai	Ngaglik, Sleman, Yogyakarta
Sri Wahyuni	55	Perempuan	Guru	Sleman, Yogyakarta
Santi Karina	25	Perempuan	Karyawan Swasta	Bangunjiwo, Bantul, Yogyakarta
Sunarti	43	Perempuan	Pedagang	Terban, Yogyakarta
Tiara Rakhma	45	Perempuan	Karyawan Swasta	Condongcatur, Yogyakarta
Yus Shaeda	49	Perempuan	Karyawan	Pati, Jawa Tengah
Yola Aulia	21	Perempuan	Mahasiswa	Sinduadi, Sleman, Yogyakarta
Zidan Aftoni	22	Laki-laki	Mahasiswa	Pogung, Yogyakarta

Dari tabel tersebut diperoleh sebanyak 30 responden di mana responden perempuan sebanyak 22 orang dan laki-laki sebanyak 8 orang. Usia responden yang didapatkan berkisar dari usia 19 tahun sampai dengan 61 tahun. Kebanyakan responden tersebut adalah mahasiswa yang berjumlah 9 orang dan karyawan swasta yang berjumlah 7 orang, sisanya adalah responden yang berprofesi sebagai pedagang, pegawai negeri, guru, dan konsultan. Hampir 95% responden berasal dari kota Yogyakarta dan 5% responden berasal dari Jawa Tengah.

Dari hasil observasi diperoleh hasil dari total sebanyak 30 responden, dibagi menjadi tiga kelompok yang berbeda. Kelompok pertama sebanyak 17 responden merupakan nasabah Bank Rakyat Indonesia yang pernah mengalami kendala dan melaporkan kendala yang dialaminya namun tidak merasa puas atas pelayanan tersebut. Rata-rata mereka tidak merasa puas dengan pelayanannya karena pihak bank lama dalam merespon serta menangani masalah yang mereka alami dan responden merasa pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Kelompok yang kedua sebanyak 9 responden merupakan nasabah Bank Rakyat Indonesia yang pernah mengalami kendala namun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan ekspektasi responden. Kelompok ketiga sebanyak 4 responden yang pernah mengalami suatu kendala di Bank Rakyat Indonesia namun mereka tidak melaporkan atau hanya mendiamkan saja masalah atau kendala yang mereka alami. Hasil observasi tersebut akan digambarkan secara ringkas pada diagram persentase penyelesaian berikut ini



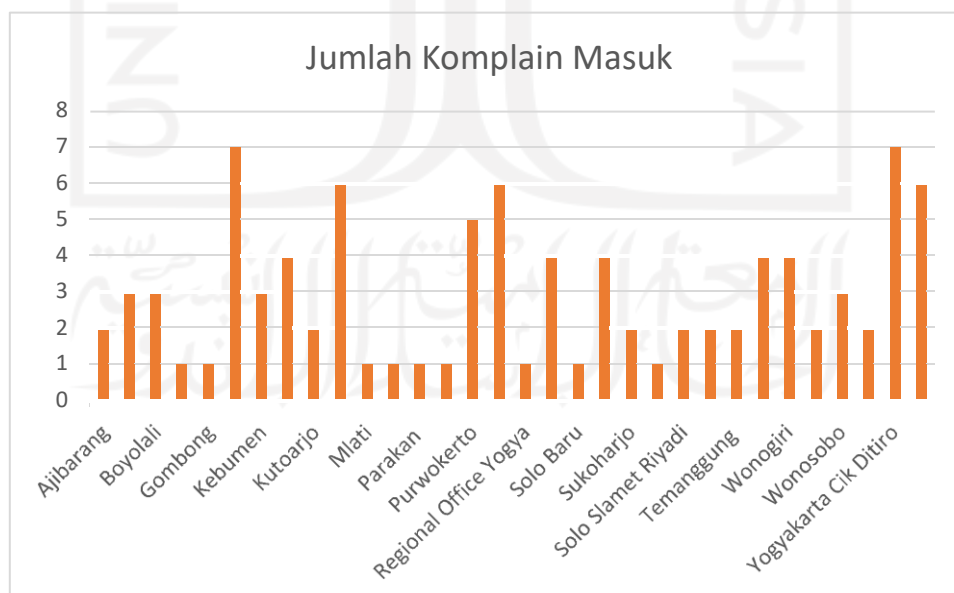
Gambar 4.3 Persentase Kepuasan Pelanggan
Sumber : Hasil Kuesioner Responden

Hasil analisis dari tiap kelompok responden ditemukan bermacam-macam kendala dan alasan. Kelompok pertama yang merupakan 17 responden yang tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dari pihak bank ditemukan kasus terbanyak yaitu seputar aplikasi mobile banking BRIMO yang sering error dan gangguan transfer secara offline atau melalui mesin atm. Sisanya adalah kasus mengenai kartu ATM yang error atau disable. Alasan dari responden-responden tersebut tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak bank bermacam-macam. Kebanyakan dari alasan-alasan yang diberikan adalah mereka merasa bahwa pihak bank kurang serius dalam merespon masalah yang mereka alami. Seperti contohnya melayani di awal saja kemudian tidak ada kelanjutan respon dari komplain yang mereka alami sampai berhari-hari. Akibatnya, banyak dari mereka yang hampir menyerah dengan kendala yang mereka alami dikarenakan respon pihak bank yang kurang memuaskan tersebut. Responden-responden tersebut berharap kepada pihak bank supaya meningkatkan pelayanannya dengan lebih responsif atas kendala yang dialami nasabah-nasabahnya dan di era serba digital ini

untuk meningkatkan sistem supaya tidak terjadi error lagi dan kerusakan-kerusakan lain di masa depan. Kelompok kedua yang berisikan 9 responden yang pernah memiliki kendala dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan bank juga memiliki berbagai macam kasus dan alasan. Hasil kuesioner penelitian tersebut ditemukan kasus yang mereka alami kebanyakan mengenai kartu atm yang tertelan atau terblokir. Ketika mereka mengajukan komplain atas kasus tersebut, nasabah tidak perlu menunggu lama untuk dibuatkan kartu atm yang baru oleh pihak bank. Dari ulasan yang diberikan oleh 9 responden tersebut dapat dilihat bahwa responden-responden tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank karena mereka langsung mengganti kartu atm yang tertelan atau terblokir dengan kartu atm yang baru sehingga tidak mengganggu kegiatan transaksi nasabah. Kelompok ketiga dimana berisikan 4 responden yang pernah memiliki kendala namun mereka tidak melaporkan ke pihak bank atau mendiadakan masalah yang mereka alami juga terdapat bermacam kasus dan alasan. Hasil respon dari nasabah terdapat kendala yang cukup serius hingga kendala yang ringan. Kendala yang cukup serius tersebut adalah ada salah satu nasabah yang mengeluh berkali-kali dimintai untuk mengganti pin atm. Salah satu nasabah tersebut mengungkapkan bahwa ia pernah melaporkan masalah tersebut dan direkomendasikan oleh pihak bank untuk membuat pin yang baru. Salah satu nasabah tersebut sudah mengganti pin lama dengan pin yang baru sesuai anjuran pihak bank namun hasilnya tetap sama saja nasabah tersebut tidak bisa melakukan transaksi. Akhirnya nasabah tersebut hanya mendiadakan masalah yang dialaminya. Kendala lain yang tergolong kendala yang tidak cukup serius seperti kinerja mobile

banking BRIMO dan mesin atm yang lemot. Alasan 4 responden tersebut hanya mendiamkan kendala dan tidak melaporkan ke pihak bank rata-rata karena mereka merasa percuma melakukan komplain. Mereka merasa percuma karena kerabat dekat mereka ada yang pernah mengalami kasus yang sama namun seperti tidak ada respon dari pihak bank.

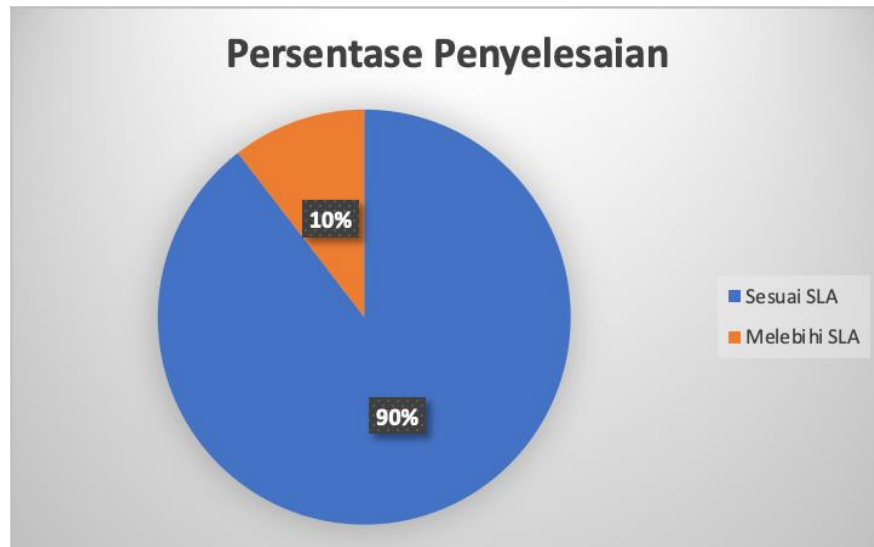
Sebagai pendukung hasil observasi kepada nasabah, diperoleh data komplain dari pihak BRI Kanwil Yogyakarta pada periode bulan Januari 2022 sampai dengan Juni 2022. Data tersebut menunjukkan terdapat sebanyak 94 pengaduan atau komplain yang masuk dari 32 kantor cabang. Data tersebut menunjukkan terdapat 85 pengaduan atau komplain yang teratasi tepat waktu sesuai dengan *service level agreement*, dan terdapat 9 pengaduan atau komplain nasabah yang tidak sesuai dengan standar operasional perusahaan atau melebihi *service level agreement*.



Gambar 4.4 Grafik Jumlah Komplain Masuk

Sumber : Divisi ONS

Berdasarkan tabulasi data tersebut, dapat diambil kesimpulan persentase penyelesaian pengaduan atau komplain nasabah yang masuk adalah sebagai berikut.



Gambar 4.5 Persentase Penyelesaian
Sumber : Hasil Tabulasi Oleh Data Divisi ONS

Dari hasil diagram tersebut menunjukkan bahwasanya pihak BRI sebenarnya sudah menerapkan standar operasional prosedur dengan baik, akan tetapi untuk beberapa kasus yang berbeda pihak BRI perlu mengkaji lebih lanjut untuk pemaksimalan standar operasional prosedur yang ada.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dari hasil laporan magang yang dilakukan dengan menggunakan teknik kualitatif selama periode magang dua puluh September sampai dengan dua puluh Desember di perusahaan Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta sudah menerapkan pelayanan diukur dari teori *servqual* yang sudah terpenuhi namun ada bagian yang kurang bekerja secara optimal sehingga terkadang *service level agreement* (SLA) kurang tercapai.
2. Hasil observasi menunjukkan terdapat *service level agreement* yang tidak tercapai biasanya terjadi karena kurang cepatnya respon yang diperoleh dari nasabah apabila adanya kekurangan data yang diperlukan sehingga pelayanan pengaduan atau komplain nasabah menjadi terhambat. Hasil observasi tersebut juga menunjukkan bahwa lebih banyak konsumen yang merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia.
3. Dampak penerapan *service level agreement* (SLA) terhadap kualitas pelayanan adalah mendorong para pegawai untuk memberikan layanan yang prima kepada para nasabahnya dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang tertuang dalam *service level agreement* (SLA) yang diterapkan pada Bank Rakyat Indonesia.

Rekomendasi dalam rangka meningkatkan pelayanan dan kepercayaan publik terhadap perusahaan dalam hal ini Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta disarankan untuk :

1. Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta telah menerapkan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan teori *servqual* (*service quality*) atau pengukuran kualitas layanan, namun pihak Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta bisa lebih meningkatkan *responsiveness* layanannya dengan memberitahu dan menginformasikan kepada nasabahnya sampai mana proses penanganan dari komplain atau pengaduan yang diajukan oleh nasabah tersebut. Harapannya dengan adanya peningkatan *responsiveness* pada layanan dari pihak bank, nasabah yang sering mendapatkan notifikasi dari bank akan lebih merasa diperhatikan dan tidak sulit dihubungi ketika pihak bank meminta kelengkapan data untuk memproses komplain atau pengaduan nasabahnya lebih lanjut.
2. Selama lebih dari 50 tahun Bank Rakyat Indonesia berdiri, Bank Rakyat Indonesia sudah banyak menangani pengaduan atau komplain dari para nasabah dan hampir semua nasabah Bank Rakyat Indonesia setia kepada Bank Rakyat Indonesia karena terdapat banyak kantor cabang dan atm yang tersebar di banyak pelosok daerah. Namun Bank Rakyat Indonesia juga harus mewaspadaikan ketidakpuasan nasabah yang menjadi responden pada laporan magang ini terhadap layanan Bank Rakyat Indonesia sehingga Bank Rakyat Indonesia perlu melakukan Langkah-langkah sebagai berikut :

- Memastikan data atau dokumen apa saja yang dibutuhkan ketika komplain masuk sebelum nasabah mematikan telepon (apabila pengaduan dilakukan melalui *call center*) dan sebelum nasabah meninggalkan bank (apabila pengaduan dilakukan secara langsung di bank) sehingga saat ada nasabah mengajukan pengaduan maka pihak bank seharusnya sudah mengetahui data-data apa saja yang akan dibutuhkan dalam proses penanganannya sehingga tidak perlu untuk menghubungi lagi nasabahnya untuk tambahan data.
- Memberikan edukasi kepada nasabah yang mengajukan pengaduan atau komplain tersebut untuk menuliskan nomor telepon atau media yang mudah untuk dihubungi dan menuliskan alamat lengkapnya dengan jelas.

DAFTAR PUSTAKA

- Alaan, Y 2016, 'PENGARUH SERVICE QUALITY (TANGIBLE, EMPATHY, RELIABILITY, RESPONSIVENESS DAN ASSURANCE) TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION: PENELITIAN PADA HOTEL SERELA BANDUNG', *Jurnal Manajemen*, 15(2), pp. 255-270.
- Arumbinang, GB & Tarigan, A 2016, 'KONSEP DAN STRATEGI TATA KELOLA MANAJEMEN LAYANAN INTERNET MENGGUNAKAN IT INFRASTRUCTURE LIBRARY TERHADAP LAYANAN SERVICE LEVEL AGREEMENT', *METIK JURNAL*, 2(2), pp. 46-62.
- Bank Indonesia 2005, Peraturan Bank Indonesia No. 7 Tahun 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Jakarta.
- Barata, AA 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Blackwell, M & Dixon, J 2003 'Service level agreements: a framework for the quality management and improvement of central support services', s.l., Annual International Conference Of The Higher Education Research and Development Society Australia (HERDSA).
- Budisantoso, T & Nuritomo 2014, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain Ed. 3*, Salemba Empat, Jakarta.
- Corbin, J & Strauss, A 2015, *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory Ed. 4*, SAGE Publications, California.
- Firmansyah, A 2017, 'UPAYA PENINGKATAN SLA PADA IT SERVICE MANAGEMENT DI PT TRIKOMSEL OKE TBK BERDASARKAN KERANGKA KERJA ITIL V3', *SIGMA: Jurnal Teknologi Pelita bangsa*, 6(2), pp. 105-111.
- Gantini, T, Yefta, SK, Wafy, BWA & Tantra, LB 2019, 'Analisis SLA 2014,2016,2017 dan 2018 (Studi Kasus di Departemen TI Universitas Kristen Maranatha)', *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 5(1), pp. 428-437.
- Haryono, HS 2012, *Metodologi Penelitian Bisnis & Manajemen: Teori & Aplikasi*, PT IPU, Jakarta.
- Heizer, J, Render, B & Munson, C 2019, *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management Ed. 13*, Pearson Education Ltd., London.

- Karten, N 2003, How to establish service level agreements, Naomi Karten, Randolph.
- Kasmir 2003, Bank & Lembaga Keuangan Lainnya Ed. 6, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Muflihah, Y 2015 'Peningkatan Service Level Management Pada Layanan Helpdesk Berdasarkan Analisis Kesenjangan Pada Pengguna Layanan Dan Penyedia Layanan (Studi Kasus: PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur)' Skripsi, Institut Teknologi Sepuluh November.
- POJK No. No. 6/POJK.03/2016, dilihat 29 Juni 2022, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/peraturan-ojk/Documents/Pages/pojk-kegiatan-usaha-dan-jaringan-kantor-berdasarkan-modal-inti-bank/SALINAN-POJK.6%20BUKU.pdf>.
- POJK No. 31/POJK.07/2020, dilihat 29 Juni 2022, <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Penyelenggaraan-Layanan-Konsumen-dan-Masyarakat-di-Sektor-Jasa-Kuangan-Oleh-Otoritas-Jasa-Kuangan/pojk%2031-2020.pdf>.
- Pradana, HA 2016, 'ANALYZE THE EFFECTIVENESS OF SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) TOWARD GOODS DELIVERY', Academic Journal of Science 5(1), p. 323–332.
- Pratiwi, Y & Rithmaya CL 2019 'IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENCE OLEH CUSTOMER SERVICE PADA BANK MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU KUPANG JAYA SURABAYA' Tugas akhir, STIE PERBANAS.
- Sherlyanita, AK 2017, 'PEMBUATAN SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) PADA LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI BERDASARKAN KERANGKA KERJA ITIL V3 2011 (STUDI KASUS : DPTSI ITS)' Skripsi, Institut Teknologi Sepuluh November.
- Tjiptono, F & Diana A 2013, Total Quality Management (Ed. V), ANDI, Yogyakarta.
- UU No. 7/1992, dilihat 29 Juni 2022, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/undang-undang/Documents/331.pdf>.
- Vahidov, R & Neumann D 2008, 'Situating Decision Support for Managing Service Level Agreement Negotiations', Proceedings of the 41st Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS 2008), pp. 52-52.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Magang



PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.

REGIONAL OFFICE

Jalan Cik Ditiro No.3 Yogyakarta 55223

Telepon (0274) 520270, 561403

Facsimile: (0274) 514166, 584883

Model 54

SURAT KETERANGAN

No. B.13 -RO-JOG/RHC/03/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

- Nama : **Aulia Rahmawati**
- NIM : 18311441
- Konsentrasi : Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Pernah melaksanakan magang kerja di Kantor Wilayah BRI Yogyakarta mulai dari tanggal **20 September 2021** sampai dengan tanggal **20 Desember 2021** dengan catatan melaksanakan pekerjaan dengan **baik**.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 18 Maret 2022

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
REGIONAL OFFICE YOGYAKARTA

Muhamad Eka Syahputra
Asisstant Vice President

Integrity, Professionalism, Trust, Innovation, Customer Centric

Lampiran 2: Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
***SERVICE LEVEL AGREEMENT* DI LINGKUP KERJA BANK RAKYAT**
INDONESIA KANWIL YOGYAKARTA

Identitas Responden :

Nama :
 Usia :
 Jenis Kelamin : (Perempuan/Laki-laki)
 Pekerjaan :
 Alamat :

Pertanyaan tentang kualitas layanan BRI

1. Apakah Saudara/i merupakan nasabah BRI?
 - a. Ya
 - b. Bukan

2. Berapa lama Saudara/i menjadi nasabah BRI?
 - a. < dari 10 tahun
 - b. > dari 10 tahun

3. Apa alasan Saudara/i menjadi nasabah BRI?
 Jawab :

4. Bagaimana fasilitas yang ada pada BRI?
 - a. Kurang
 - b. Cukup

- c. Baik
 - d. Sangat Baik
5. Apakah Saudara/i pernah mengalami kendala selama menjadi nasabah di BRI?
- a. Pernah
 - b. Belum Pernah
6. Apa komplain/kendala yang Saudara/i alami selama menjadi nasabah di BRI?
Jawab :
7. Bagaimana Saudara/i mengatasi kendala tersebut?
- a. Menghubungi pihak BRI
 - b. Mendinginkan saja
8. Mengapa Saudara/i memilih opsi tersebut ?
Jawab :
9. Apakah pelayanan BRI sudah cukup menyelesaikan kendala yang Saudara/i alami?
- a. Sudah
 - b. Cukup
 - c. Belum
10. Bagaimana pihak BRI mengatasi komplain/kendala yang Saudara/i alami?
Jawab :
11. Apakah waktu yang dijanjikan oleh BRI dalam menyelesaikan solusi tersebut sudah berjalan semestinya?
- a. Sudah

b. Belum

12. Apakah solusi yang diberikan oleh BRI sudah efektif ?

- a. Ya
- b. Cukup
- c. Belum

13. Menurut Saudara/i apakah BRI sudah sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan nasabah ketika nasabah mengajukan komplain/kendala?

- a. Sudah
- b. Cukup
- c. Belum

14. Apakah pelayanan yang diberikan BRI sudah sesuai dengan harapan Saudara/i?

- a. Sudah
- b. Cukup
- c. Kurang
- d. Sangat Kurang

15. Pelayanan yang bagaimanakah yang Saudara/i harapkan kepada BRI dalam menangani masalah yang Saudara/i alami?

Jawab :

Lampiran 3: Dokumentasi Kegiatan Magang





الجامعة الإسلامية
الاستد بالاندية

Lampiran 4: Daftar Hadir Magang

DAFTAR HADIR MAGANG

Bulan/Tahun: Septemer/2021

Nama Instansi : Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta
 Nama Mahasiswa : Aulia Rahmawati
 Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama kerja (jam)	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	20 September 2021	7 jam	Pengenalan bagian-bagian dari divisi Operasion, Network & Service Departement (ONS),Pengenalan dan penjelasan mengenai beban kerja dari masing-masing divisi yang ada di ONS, Penjelasan mengenai jobdesc yang akan diberikan kepada mahasiswa.	
2	21 September 2021	7 jam	Melakukan latihan untuk mengolah data starweb di ONS	
3	22 September 2021	7 jam	Melakukan latihan untuk mengolah data e-learning di bagian layanan dari ONS	
4	23 September 2021	7 jam	Melakukan monitoring dan pemantauan dalam e-learning mengenai progress pengerjaan e-learning untuk pekerja se-kantor wilayah BRI yogyakarta	
5	24 September 2021	7 jam	Melakukan monitoring terkait pelaksanaan layanan di ONS	
6	27 September 2021	7 jam	Melakukan pengolahan data terkait complain/keluhan yang terjadi di BRI Kantor Wilayah Yogyakarta	

7	28 September 2021	7 jam	Memonitoring penyelesaian tiket complain yang dikembalikan	AF
8	29 September 2021	7 jam	Melakukan pengolahan data terkait complain/keluhan yang terjadi di BRI Kantor Wilayah Yogyakarta	AF
9	30 September 2021	7 jam	Memonitoring penyelesaian tiket complain yang dikembalikan	AF

Yogyakarta, 30 September 2021



Aulia Rahmawati



Anita Dwi Iriyani



DAFTAR HADIR MAGANG**Bulan/Tahun: Oktober/2021**

Nama Instansi : Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta
 Nama Mahasiswa : Aulia Rahmawati
 Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama kerja (jam)	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	1 Oktober 2021	7 jam	Mengolah data e-learning di bagian layanan ONS	AF
2	4 Oktober 2021	7 jam	Mengolah data e-learning di bagian layanan ONS	AF
3	5 Oktober 2021	7 jam	Menarik dan mengolah data pencapaian crosselling frontliner se-kanwil BRI Yogya	AF
4	6 Oktober 2021	7 jam	Menarik dan mengolah data pencapaian crosselling frontliner se-kanwil BRI Yogya	AF
5	7 Oktober 2021	7 jam	Mengolah data Starweb dari unit kerja BRI	AF
6	8 Oktober 2021	7 jam	Mengolah data Starweb dari unit kerja BRI	AF
7	11 Oktober 2021	7 jam	Mapping pengalihan layanan pinjaman BRI Unit	AF
8	12 Oktober 2021	7 jam	Memonitoring BRI Customer Day	AF
9	13 Oktober 2021	7 jam	Memonitoring BRI Surprise Moment	AF

الجامعة الإسلامية

10	14 Oktober 2021	7 jam	Memonitoring BRI Family Values	AF
11	15 Oktober 2021	7 jam	Memonitoring BRI Planting Since Childhood	AF
12	18 Oktober 2021	7 jam	Menyiapkan berita acara pelimpahan pinjaman BRI	AF
13	19 Oktober 2021	7 jam	Membuat berita acara pelimpahan pinjaman BRI unit yang akan dialihkan layanannya	AF
14	21 Oktober 2021	7 jam	Membuat berita acara pelimpahan pinjaman BRI unit yang akan dialihkan layanannya	AF
15	22 Oktober 2021	7 jam	Membuat berita acara pelimpahan SDM BRI unit yang akan dialihkan layanannya	AF
16	25 Oktober 2021	7 jam	Membuat berita acara pelimpahan SDM BRI unit yang akan dialihkan layanannya	AF

Yogyakarta, 25 Oktober 2021



Aulia Rahmawati



Anita Dwi Iriyani

اجتهدوا في العلم

DAFTAR HADIR MAGANG**Bulan/Tahun: Oktober/2021**

Nama Instansi : Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta
 Nama Mahasiswa : Aulia Rahmawati
 Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama kerja (jam)	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	1 Oktober 2021	7 jam	Mengolah data e-learning di bagian layanan ONS	AF
2	4 Oktober 2021	7 jam	Mengolah data e-learning di bagian layanan ONS	AF
3	5 Oktober 2021	7 jam	Menarik dan mengolah data pencapaian crossselling frontliner se-kanwil BRI Yogya	AF
4	6 Oktober 2021	7 jam	Menarik dan mengolah data pencapaian crossselling frontliner se-kanwil BRI Yogya	AF
5	7 Oktober 2021	7 jam	Mengolah data Starweb dari unit kerja BRI	AF
6	8 Oktober 2021	7 jam	Mengolah data Starweb dari unit kerja BRI	AF
7	11 Oktober 2021	7 jam	Mapping pengalihan layanan pinjaman BRI Unit	AF
8	12 Oktober 2021	7 jam	Memonitoring BRI Customer Day	AF
9	13 Oktober 2021	7 jam	Memonitoring BRI Surprise Moment	AF

الجامعة الإسلامية

10	14 Oktober 2021	7 jam	Memonitoring BRI Family Values	AF
11	15 Oktober 2021	7 jam	Memonitoring BRI Planting Since Childhood	AF
12	18 Oktober 2021	7 jam	Menyiapkan berita acara pelimpahan pinjaman BRI	AF
13	19 Oktober 2021	7 jam	Membuat berita acara pelimpahan pinjaman BRI unit yang akan dialihkan layanannya	AF
14	21 Oktober 2021	7 jam	Membuat berita acara pelimpahan pinjaman BRI unit yang akan dialihkan layanannya	AF
15	22 Oktober 2021	7 jam	Membuat berita acara pelimpahan SDM BRI unit yang akan dialihkan layanannya	AF
16	25 Oktober 2021	7 jam	Membuat berita acara pelimpahan SDM BRI unit yang akan dialihkan layanannya	AF

Yogyakarta, 25 Oktober 2021



Aulia Rahmawati



Anita Dwi Iriyani

اجتهدوا في العلم

DAFTAR HADIR MAGANG**Bulan/Tahun: November/2021**

Nama Instansi : Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta
 Nama Mahasiswa : Aulia Rahmawati
 Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama kerja (jam)	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	1 November 2021	7 jam	Melakukan monitoring e-learning dan pemantauan progress pengerjaan e-learning untuk pekerja se-kanwil Yogya	AF
2	2 November 2021	7 jam	Melakukan monitoring e-learning dan pemantauan progress pengerjaan e-learning untuk pekerja se-kanwil Yogya	AF
3	3 November 2021	7 jam	Menarik dan mengolah data pencapaian crosselling frontliner se-kanwil Yogya	AF
4	4 November 2021	7 jam	Menarik dan mengolah data pencapaian crosselling frontliner se-kanwil Yogya	AF
5	5 November 2021	7 jam	Pendataan co-location SENYUM (sentra ultra mikro) pada bagian jaringan ONS	AF
6	8 November 2021	7 jam	Membuat berita acara pelimpahan pinjaman	AF
7	9 November 2021	7 jam	Membuat berita acara pelimpahan pinjaman	AF

الجامعة الإسلامية

8	10 November 2021	7 jam	Pembuatan laporan pengalihan layanan BRI Unit ke OJK	AF
9	11 November 2021	7 jam	Pembuatan laporan pengalihan layanan BRI Unit ke OJK	AF
10	15 November 2021	7 jam	Pembuatan laporan pengalihan layanan BRI Unit ke OJK	AF
11	16 November 2021	7 jam	Rekap data perolehan crossselling dan referral universal banker	AF
12	17 November 2021	7 jam	Rekap data perolehan crossselling dan referral universal banker	AF
13	18 November 2021	7 jam	Rekap data perolehan crossselling dan referral universal banker	AF
14	19 November 2021	7 jam	Memonitoring BRI Customer Day	AF
15	22 November 2021	7 jam	Memonitoring BRI Surprise Moment	AF
16	23 November 2021	7 jam	Memonitoring BRI Family Values	AF
17	24 November 2021	7 jam	Memonitoring BRI Planting Since Childhood	AF

18	25 November 2021	7 jam	Menyiapkan berita acara pelimpahan pinjaman BRI	AF
19	26 November 2021	7 jam	Mengolah data layanan BRI	AF
20	29 November 2021	7 jam	melakukan diskusi dengan supervisor mengenai pengangkatan topik untuk pembuatan laporan magang	AF
21	30 November 2021	7 jam	Melakukan diskusi dengan mentor untuk pengumpulan data mengenai service level agreement di bidang layanan	AF

Yogyakarta, 30 November 2021



Aulia Rahmawati



Anita Dwi Iriyani



DAFTAR HADIR MAGANG**Bulan/Tahun: Desember/2021**

Nama Instansi : Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Yogyakarta
 Nama Mahasiswa : Aulia Rahmawati
 Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama kerja (jam)	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	1 Desember 2021	7 jam	Melakukan diskusi bagian layanan mengenai kendala di bagian layanan	AF
2	2 Desember 2021	7 jam	Melakukan wawancara bagian layanan mengenai kendala di bagian layanan	AF
3	3 Desember 2021	7 jam	Mempelajari bagaimana proses pengajuan complain nasabah dan alur kerjanya	AF
4	6 Desember 2021	7 jam	Mempelajari bagaimana proses penyelesaian complain nasabah di bidang layanan	AF
5	7 Desember 2021	7 jam	Melakukan wawancara bidang layanan	AF
6	8 Desember 2021	7 jam	Melakukan wawancara bidang layanan	AF
7	9 Desember 2021	7 jam	Melakukan analisis masalah di bidang layanan mengenai service level agreement	AF

8	10 Desember 2021	7 jam	Melakukan analisis masalah di bidang layanan mengenai service level agreement	AF
9	13 Desember 2021	7 jam	Melakukan wawancara dan pengumpulan data untuk pembuatan laporan magang	AF
10	14 Desember 2021	7 jam	Melakukan wawancara dan pengumpulan data untuk pembuatan laporan magang	AF
11	15 Desember 2021	7 jam	Melakukan rekap data untuk pembuatan laporan magang	AF
12	16 Desember 2021	7 jam	Mengikuti serangkaian kegiatan dalam rangka HUT BRI yang ke-126	AF
13	17 Desember 2021	7 jam	Melakukan rekap data untuk pembuatan laporan magang	AF
14	20 Desember 2021	7 jam	Melakukan pengumpulan dan rekap data untuk pembuatan laporan magang	AF

Yogyakarta, 20 Desember 2021



Aulia Rahmawati



الجمهورية الإسلامية اندونيسية

Lampiran 5: Lembar Penilaian Magang

LEMBAR PENILAIAN MAGANG

Nama : Aulia Rahmawati
 Asal Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indonesia
 Instansi Magang : Bank Rakyat Indonesia Kanwil Yogyakarta

Telah menyelesaikan magang di instansi tersebut mulai tanggal 20 September 2021 hingga 20 Desember 2022.

Dengan mempertimbangkan segala aspek, baik dari segi bobot pekerjaan maupun pelaksanaan magang, maka kami memutuskan bahwa yang bersangkutan telah menyelesaikan kewajibannya dengan hasil sebagai berikut:

No.	Aspek Penilaian	Bobot	Nilai (1-10)	Nilai x Bobot
1	Kemampuan menyelesaikan masalah	20%	9	1,8
2	Kemampuan menganalisa dan merancang	20%	9	1,8
3	Kedisiplinan	10%	9	0,9
4	Komunikasi	10%	9	0,9
5	Kerja sama	10%	9	0,9
6	Etos kerja	10%	9	0,9
7	Kepemimpinan	10%	8	0,8
8	Kreativitas	10%	8	0,8
		100%		8,8

Keterangan:

- 1-2 : Sangat Buruk
- 2-4 : Buruk
- 5-6 : Cukup
- 7-8 : Baik
- 9-10 : Sangat Baik

Yogyakarta, 19 Desember 2021

Supervisor



Anita Dwi Iryani