



**PELAKSANAAN PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM  
PENANGANAN KEGAGALAN FUNGSI ATM DI BANK RAKYAT  
INDONESIA (PERSERO) Tbk UNIT RAMBIPUJI – JEMBER**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program  
Diploma III Manajemen Perusahaan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember

Oleh :

**NUR ANITA**

**NIM : 110803101013**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN  
JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2014**

## PERSEMBAHAN

Laporan ini saya persembahkan untuk:

1. Abi ku H. Moh.Nur Salim dan umi ku Hj. St. Nur Fadhilah yang selalu mencurahkan doa disetiap langkah hidup ku dan saudara-saudara ku, mereka yang tak pernah lelah selalu ada disamping ku dan mengajarkan hal-hal baik dalam kehidupan ku;
2. Guru-guru sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi yang telah memberi ilmu penuntun kehidupan;
3. Almamater yang ku banggakan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
4. Semua keluarga ku yang ku sayangi
5. Teman-teman yang selalu mendukung ku

## MOTTO

“Barang siapa menginginkan soal-soal yang berhubungan dengan dunia, wajiblah ia memiliki ilmunya dan barang siapa yang ingin (selamat dan berbahagia) di akhirat, wajiblah ia mengetahui ilmunya pula dan barang siapa yang menginginkan kedua-duanya, wajiblah ia memiliki ilmu kedua-duanya pula.”

(HR. Bukhari dan Muslim)

“Tuntutlah ilmu walaupun di negeri Cina, karena sesungguhnya menuntut ilmu itu wajib bagi setiap muslim. Sesungguhnya para malaikat meletakkan sayap-sayap mereka kepada para penuntut ilmu karena senang (rela) dengan yang iauntut.”

(HR. Ibnu Abdil Bar)

“Tuntutlah ilmu dan belajarlaha (untuk ilmu) ketenangan dan kehormatan diri, dan bersikaplah rendah hati kepada orang yang mengajar kamu.”

(HR. Ath-Thabrani)

“Tuntutlah ilmu, sesungguhnya menuntut ilmu adalah pendekatan diri kepada Allah Azza Wajalla, dan mengajarkannya kepada orang yang tidak mengetahuinya adalah sodaqoh. Sesungguhnya ilmu pengetahuan menempatkan orangnya dalam kedudukan terhormat dan mulia (tinggi). Ilmu pengetahuan adalah keindahan bagi ahlinya di dunia dan di akhirat.”

(HR. Ar-Rabii’)

**LEMBAR PERSETUJUAN**

NAMA : NUR ANITA  
NIM : 110803101013  
PROGRAM STUDI : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN  
JURUSAN : MANAJEMEN  
JUDUL :“PELAKSANAAN PELAYANAN COSTUMER SERVIS  
DALAM PENANGANAN KEGAGALAN FUNGSI ATM  
PADA PT. BRI (PERSERO) Tbk UNIT RAMBIPUJI  
JEMBER”

---

Jember, 29 Desember 2014

Laporan PKN  
Disetujui,  
Dosen Pembimbing

Dra. Sudarsih, M.Si.  
NIP. 19621212 199201 2 001

PENGESAHAN

**JUDUL  
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PELAKSANAAN PEMBERIAN KREDIT MODAL KERJA  
KOMERSIAL PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA  
(PERSERO) TBK UNIT BANGSALSARI JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Nur Anita  
NIM : 110803101013  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen Perusahaan (D3)

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

**5 Januari 2015**

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.) Program Diploma III pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji,

Ketua,

Sekretaris,

**Drs. Budi Nurhardjo, M.Si.**  
NIP. 19570310 198403 1 003

**Drs. M. Syaharudin, M.M.**  
NIP. 19551909 198503 1 003

Anggota,

**Drs. Abdul Halim, M.Si.**  
NIP. 19501221 197801 1 001

Mengetahui/Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

**Drs. Moehammad Fathorrazi, M.Si**  
NIP. 19630614 199002 1 001

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah Swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul “Pelaksanaan Pemberian Kredit Modal Kerja Komersial pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Bangsalsari Jember”.

Penyusunan laporan ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Progam Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan, saran, dan petunjuk dari semua pihak secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

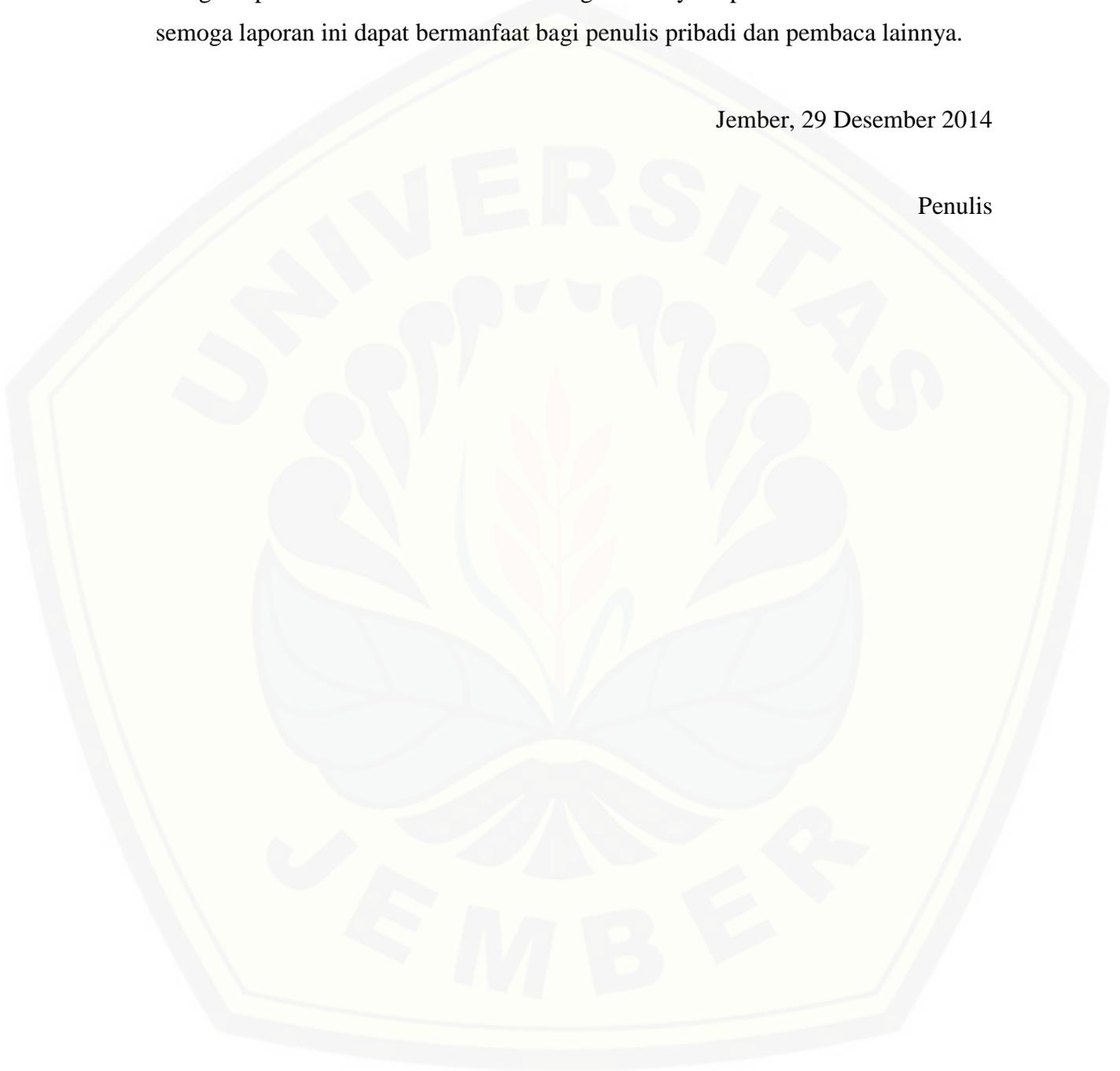
1. Dr. Moehammad Fathorrazi, S.E, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Dr. Handriyono, S.E, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.Si., selaku Ketua Progam Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
4. Dra. Sudarsih M.Si., selaku Dosen Pembimbing Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN);
5. Tita Fitria, selaku Kepala Unit PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember;
6. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Univesitas Jember;
7. Seluruh staf PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember
8. Abi, Umi dan semua saudara-saudara ku yang telah mendoakan, membantu, dan mendukung Laporan Praktek Kerja Nyata;
9. Semua kawan-kawan ku Jurusan Manajemen Perusahaan angkatan 2011
10. Semua teman kos di Banka IV no. 31 yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan;

11. Teman baik ku Ahmad Fauzie dan seluruh pihak yang telah memberi semangat dan dorongan sehingga laporan ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, demi tercapainya kesempurnaan laporan ini maka penulis mengharapkan setitik kritik dan saran agar kiranya laporan ini lebih baik dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis pribadi dan pembaca lainnya.

Jember, 29 Desember 2014

Penulis



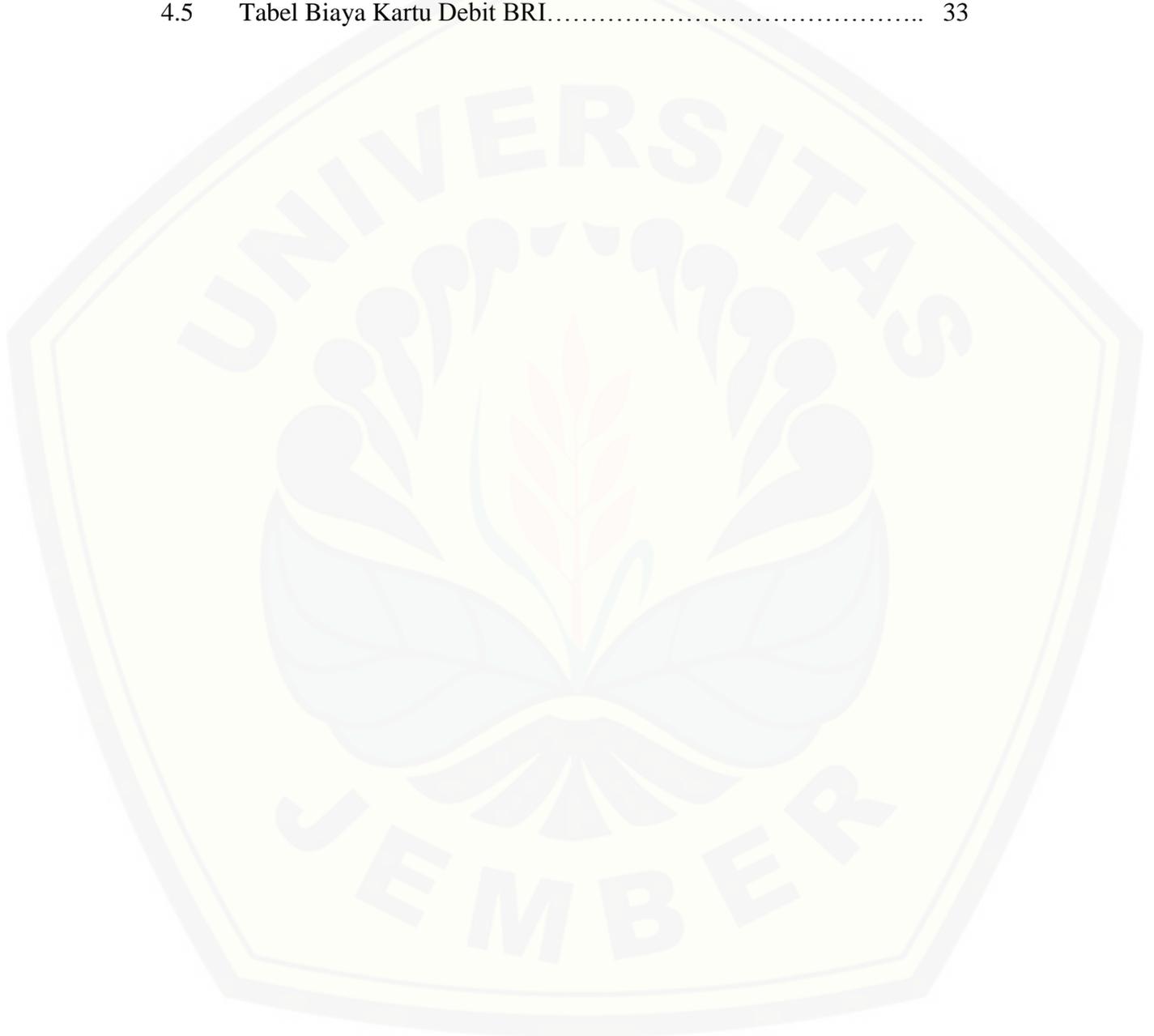
DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Alasan Pemilihan Judul.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Tujuan dan Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>2</b>
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	3
<b>1.3 Obyek dan Jadwal Pelaksaaan Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Bidang Ilmu Yang Dipilih.....</b>	<b>3</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Bank.....</b>	<b>5</b>
2.1.1 Pengertian Bank.....	5
2.1.2 Jenis-Jenis Bank.....	5
2.1.3 Fungsi dan Tujuan Bank.....	6
2.1.4 Kegiatan Bank.....	8
<b>2.2 Manajemen Dalam Bank.....</b>	<b>8</b>
2.2.1 Pengertian Manajemen.....	8
2.2.2 Pelaksanaan Dalam Manajemen.....	10
2.2.3 Manajemen Pelayanan/SDM oleh BRI.....	10
<b>2.3 Kartu Debit (ATM) BRI.....</b>	<b>11</b>
<b>BAB 3. GAMBARAN UMUM OBYEK PRAKTEK KERJA     NYATA.....</b>	<b>14</b>

<b>3.1</b>	<b>Sejarah Singkat PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember.....</b>	<b>14</b>
<b>3.2</b>	<b>Struktur Organisasi PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember.....</b>	<b>17</b>
<b>3.3</b>	<b>Kegiatan Pokok PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember.....</b>	<b>21</b>
	3.3.1 Kegiatan Menghimpun Dana.....	21
	3.3.2 Kegiatan Menyalurkan Dana.....	22
	3.3.3 Kegiatan Pelayanan Jasa.....	22
<b>3.4</b>	<b>Kegiatan Yang Dipilih.....</b>	<b>24</b>
	3.4.1 Pelayanan Costumer Servis Dalam Penanganan Kegagalan Fungsi ATM.....	24
<b>BAB 4.</b>	<b>HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA.....</b>	<b>26</b>
<b>4.1</b>	<b>Membantu Mengenalkan Produk Tabungan Dari BRI Beserta Fasilitas Yang Diberikan Seperti Kartu Debit (ATM) BRI.....</b>	<b>26</b>
<b>4.2</b>	<b>Membantu Costumer Servis Dalam Pelayanan Kegagalan Fungsi ATM BRI.....</b>	<b>33</b>
<b>4.3</b>	<b>Membantu Costumer Servis Dalam Proses Kegagalan Kartu ATM.....</b>	<b>36</b>
<b>BAB 5.</b>	<b>KESIMPULAN.....</b>	<b>44</b>
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>45</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>46</b>

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
1.1 Jadwal PKN Di PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember....	4
4.1 Produk Tabungan Britama BRI.....	27
4.2 Produk Tabungan Simpedes BRI.....	28
4.3 Tabel Fasilitas BRI.....	31
4.4 Tabel Limit Transaksi Pada BRI.....	32
4.5 Tabel Biaya Kartu Debit BRI.....	33



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.2 Struktur Organisasi PT BRI Unit Rambipuji Jember.....	19
4.1 Contoh Slip Penyetoran.....	29
4.2 Contoh Formulir CIF.....	30
4.3 Jenis-Jenis Kartu ATM BRI.....	33
4.4 Contoh Garis Hitam Pada Kartu ATM.....	34
4.5 Flow Chart Alur Penanganan Kegagalan Fungsi ATM BRI.....	36
4.6 Tampilan Awal Saat Membuka WBS.....	37
4.7 Tampilan Setelah Login Pada WBS.....	38
4.8 Tampilan WBS Saat Masuk Dalam <i>Account Inquiry</i> .....	39
4.9 Tampilan Setelah Memasukkan NO. Rekening Nasabah Lupa PIN.....	40
4.10 Tampilan WBS <i>Card Request</i> .....	41

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1 Formulir CIF Untuk Membuat Kartu ATM .....	46
2 Slip Penyetoran.....	47
3 Tampilan Awal WBS.....	48
4 Tampilan WBS Setelah Login.....	49
5 Tampilan WBS Setelah Memilih Akun <i>Card Request</i> .....	50
6 Tampilan WBS Saat Mengisi Data Nasabah Pada <i>Card Request</i> .....	51
7 Tampilan WBS Saat Mengisi Data Selanjutnya Pada <i>Card Request</i> ..	52
8 Tampilan WBS Saat Cek Data Pada <i>Card Inquiry</i> .....	53
9 Tampilan WBS Pada Permasalahan <i>Account Inquiry</i> .....	54
10 Tampilan WBS Saat Cek Data Pada <i>Account Inquiry</i> .....	55
11 Tampilan WBS Pada Permasalahan <i>Card Bloking</i> .....	56
12 Tampilan WBS Saat Cek Daripada <i>Card Bloking</i> .....	57
13 Tampilan WBS Pada <i>Call Center</i> .....	58
14 Tampilan Fasilitas Yang Diberikan BRI.....	59
15 Tampilan Limit Transaksi Yang Diberikan BRI.....	60
16 Tampilan Fasilitas Yang Diberikan BRI.....	61
17 Permohonan Tempat PKN.....	62
18 Surat Keterangan Selesai Magang (PKN).....	63
19 Daftar Hadir Peserta PKN.....	64
20 Surat Persetujuan Penyusunan Laporan PKN.....	65

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Alasan Pemilihan Judul

Perkembangan dan perubahan teknologi informasi serta telekomunikasi yang sangat pesat berimbas pada perubahan perilaku masyarakat. Masyarakat semakin pandai dalam memilih suatu produk dengan cara membandingkan antara produk sejenis yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka. Dampak lain bagi produsen adalah semakin ketatnya persaingan antar produsen untuk memanfaatkan kemajuan teknologi ini.

Dampak dari perubahan teknologi juga berpengaruh positif terhadap perkembangan dunia perbankan. Persaingan di dalam industri perbankan yang semakin meningkat baik dalam hal penyediaan produk maupun pelayanannya, menunjukkan semakin banyak pula tuntutan masyarakat yang harus mampu dipenuhi pihak perbankan. Agar dapat bersaing, kini bank-bank juga berusaha mencari cara bagaimana mengurangi biaya yang salah satunya adalah dengan menggunakan kecanggihan teknologi. Persaingan antar bank yang semakin tinggi menjadikan nasabah kini semakin mudah berpindah dari satu bank ke bank lainnya. Ada beberapa indikator yang mempengaruhi nasabah berpindah ke bank lain diantaranya dalam hal kegagalan pelayanan, penetapan harga, dan ketidaknyamanan. Pihak bank perlu meningkatkan pelayanan kepada nasabah diantaranya adalah dengan mengelola fasilitas pelayanan ATM (*Automatic Teller Machine*) sebaik mungkin. Selain itu pihak bank juga harus meningkatkan aspek prosedur dan manajemen tentang pelayanan kepada nasabah.

Fasilitas ATM ini pertama kali diperkenalkan di Indonesia oleh Bank Niaga pada tahun 1987 yang pada awalnya hanya berfungsi sebatas menarik uang tunai. Tapi kini ATM mampu menggantikan fungsi uang sebagai alat pembayaran. Melalui ATM, nasabah bisa membayar rekening listrik, rekening telepon, pulsa isi ulang, kartu kredit, pajak, maupun membayar semua barang yang di beli untuk memnuhi kebutuhan hidupnya.

Semakin pentingnya fungsi ATM, maka persaingan antar bank dalam hal penyediaan pelayanan ATM yang beraneka ragam pun semakin tinggi. Bahkan perkembangan ATM sekarang ini sudah mengarah kepada biaya berdasarkan kepadatan dan perluasan jaringan ATM. Hal ini dapat dibuktikan dengan semakin banyaknya bank-bank besar seperti Bank Central Asia (BCA) dan bank Mandiri yang masih menganggap ATM sebagai lambang bonafiditas dan eksklusivitas. Namun dengan semakin bertambahnya jumlah pengguna ATM maka semakin banyak perbankan yang memilih bergabung dengan jaringan ATM sehingga persaingan antar bank dalam penggunaan ATM semakin besar.

Adapun peranan bidang kegiatan dalam hal ini adalah mencakup bidang ilmu yang menjadi dasar atau pedoman dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata yang meliputi bidang pengantar manajemen, manajemen perbankan, dan manajemen pelayanan/SDM.

Melihat latar belakang tersebut di atas maka ATM sebagai salah satu fasilitas pelayanan suatu bank perlu dikaji kinerjanya, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan nasabah dan membuat mereka merasa puas atau tidak sehingga dari hasil evaluasi tersebut diharapkan dapat diambil langkah-langkah baru agar tercipta loyalitas nasabah yang semakin tinggi dan juga dapat menghasilkan nasabah baru. Oleh karena itu, penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata memilih judul **“PELAKSANAAN PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM PENANGANAN KEGAGALAN FUNGSI ATM DI BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk UNIT RAMBI PUJI – JEMBER”**

## **1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata**

### **1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata**

Adapun tujuan dari dilaksanakan Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan pada PT. BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan memahami secara langsung tentang kualitas pelayanan yang diberikan front officer kepada nasabah dan penanganan yang

dilakukan terhadap kegagalan fungsi ATM pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk unit Rambipuji Jember.

- b. Untuk membantu sistem pelaksanaan pelayanan customer servis dalam penanganan kegagalan fungsi ATM pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember.

#### 1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

Kegunaan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan pada PT. BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji ini adalah memperoleh wawasan pengetahuan dan pengalaman praktis tentang pelaksanaan customer servis dalam penanganan kegagalan fungsi ATM pada PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji.

### 1.3 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata di Perusahaan

#### a Obyek Praktek Kerja Nyata

Kegiatan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk unit Rambipuji Jember yang beralamatkan di Jln Gajah Mada 163 Rambupuji Jember.

#### b Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Kegiatan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan kurang lebih selama 1 bulan atau 144 jam kerja pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk unit Rambipuji Jember. Adapun jam kerja yang berlaku sebagai berikut:

Senin – Kamis : 07.30 - 16.30 WIB

Jumat : 07.30 - 11.30 WIB

Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB

Sabtu&Minggu: Libur

### 1.4 Bidang Ilmu yang dipilih

- a Pengantar Manajemen
- b Manajemen Perbankan
- c Manajemen Pelayanan/SDM

Berikut ini pada Tabel 1.1 disajikan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan setiap hari kerja maksimal 7 jam efektif.

Tabel 1.1 Jadwal PKN di PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember

No.	Kegiatan PKN	Minggu ke				Jam
		1	2	3	4	
1	Menyerahkan surat ijin Praktek Kerja Nyata dan observasi tempat Praktek Kerja Nyata.	X				1
2	Pengenalan dengan Pimpinan dan staf karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Jember.	X				2
3	Perkenalan dengan lingkungan Praktek Kerja Nyata.	X	X			3
4	Melaksanakan Praktek Kerja Nyata yang berkaitan dengan judul.	X	X	X	X	112
5	Menyusun catatan-catatan penting sebagai bahan penulisan Laporan PKN.	X	X	X	X	10
6	Konsultasi dengan Dosen Pembimbing.			X	X	4
7	Menyusun Laporan PKN.			X	X	12
Total Jam Praktek Kerja Nyata						144 Jam

Sumber : Data diolah

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Bank**

##### **2.1.1 Pengertian Bank**

Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan yang umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai banknote. Kata bank berasal dari bahasa Italia "*banca*" berarti tempat penukaran uang. Sedangkan menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Menurut Panji Anoraga (2009:271), "Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang."

##### **2.1.2 Jenis-Jenis Bank**

Jenis-jenis bank menurut Undang-Undang No.7 tahun 1992 tentang Perbankan, terdiri dari :

1. Jenis bank menurut kegiatan usahanya, yaitu:
  - a. Bank Umum, yaitu bank yang melakukan kegiatan usahanya secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran. Usaha bank secara konvensional maksudnya adalah usaha perbankan memberikan kredit kepada nasabah baik perorangan maupun perusahaan.
  - b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR), yaitu bank yang melakukan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2. Jenis bank dilihat dari kepemilikannya, yaitu :
  - a. Bank Milik Pemerintah (Negara), artinya modal yang bersangkutan berasal dari pemerintahannya.
  - b. Bank Milik Swasta, terdiri dari :
    - 1) Bank Swasta Nasional, artinya modal bank ini dimiliki oleh orang ataupun badan hukum Indonesia.
    - 2) Bank Swasta Asing, artinya modal bank ini dimiliki oleh warga negara asing dan atau badan hukum asing.
3. Jenis bank dilihat dari segi operasionalnya, yaitu:
  - a. Bank Devisa, adalah bank yang memperoleh surat penunjukan dari Bank Indonesia untuk melakukan usaha perbankan dalam valuta asing.
  - b. Bank Non Devisa, adalah bank yang tidak dapat melakukan usaha dibidang transaksi valuta asing.

### 2.1.3 Fungsi dan Tujuan Bank

Secara lebih spesifik fungsi bank dapat sebagai *agent of trust*, *agent of development*, dan *agent of services* (Susilo, Triandu, dan Santoso, 2006:198) sebagai berikut:

#### a. *Agent of Trust*

Dasar utama kegiatan perbankan adalah trust atau kepercayaan, baik dalam hal pengumpulan dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi oleh unsur kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan disalah gunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut, dan juga percaya bahwa pada saat yang telah dijanjikan masyarakat dapat menarik lagi simpanan dananya di bank. Pihak bank sendiri akan mau menempatkan atau menyalurkan dananya pada debitur atau masyarakat apabila dilandasi unsur kepercayaan. Pihak bank percaya bahwa debitur tidak akan menyalahgunakan pinjamannya, debitur akan mengelola dana pinjaman dengan baik, debitur akan mempunyai kemampuan untuk membayar pada saat jatuh tempo, dan juga bank percaya bahwa debitur

mempunyai niat baik untuk mengembalikan pinjaman beserta kewajiban lainnya pada saat jatuh tempo.

b. *Agent of Development*

Sektor dalam kegiatan perekonomian masyarakat yaitu sektor moneter dan sektor riil, tidak dapat dipisahkan. Kedua sektor tersebut berinteraksi saling mempengaruhi satu dengan yang lain. Sektor riil tidak akan dapat berkinerja dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan baik. Tugas bank sebagai penghimpunan dan penyaluran dana sangat diperlukan untuk kelancaran kegiatan perekonomian di sektor riil. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan investasi, distribusi dan juga konsumsi barang dan jasa, mengingat semua kegiatan investasi, distribusi, dan konsumsi selalu berkaitan dengan penggunaan uang. Kelancaran kegiatan investasi, distribusi dan konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian masyarakat.

c. *Agent of Service*

Di samping melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa-jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa-jasa yang ditawarkan bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum. Jasa-jasa bank ini antara lain dapat berupa pengiriman uang, jasa penitipan barang berharga, jasa pemberian jaminan bank, dan jasa penyelesaian tagihan. Ketiga fungsi bank di atas diharapkan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh dan lengkap mengenai fungsi bank dalam perekonomian, sehingga bank tidak hanya dapat diartikan sebagai lembaga perantara keuangan atau *financial intern*.

Adapun tujuan bank secara mikro dibagi menjadi dua, yaitu:

- a Memelihara likuiditas untuk memberikan pelayanan optimal kepada nasabah sebagai tujuan jangka pendek.
- b Menghasilkan keuntungan sebagai tujuan jangka panjang.

#### 2.1.4 Kegiatan Bank

Bank merupakan lembaga yang akan terlepas dari bidang keuangan. Sama seperti halnya pedagang atau perusahaan lainnya, kegiatan pihak perbankan secara sederhana dapat kita katakan adalah membeli uang (menghimpun dana) dan menjual uang (menyalurkan dana) kepada masyarakat umum.

Dalam melaksanakan kegiatannya bank dibedakan antara kegiatan Bank Umum dengan kegiatan Bank Perkreditan Rakyat. Artinya produk yang ditawarkan oleh bank umum lebih beragam, hal ini disebabkan bank umum mempunyai kebebasan untuk menentukan produk dan jasanya. Sedangkan Bank Perkreditan Rakyat mempunyai keterbatasan tertentu, sehingga kegiatannya lebih sempit.

Ada beberapa kegiatan yang ada dalam bank, diantaranya:

- a Kegiatan bank umum berupa menghimpun dana dari masyarakat (*Funding*), menyalurkan dana dari masyarakat (*Lending*), memberikan jasa-jasa bank lainnya (*service*).
- b Kegiatan BPR berupa penghimpunandana, menyalurkan dana dan tidak melayani jasa lalu lintas pembayaran.
- c Kegiatan Bank Campuran dan Bank Asing berupa penghimpunan dana (giro & deposito baik rupiah/valas), penyaluran dana (kredit investasi, kredit modal kerja, dan kredit konsumtif) serta pelayanan jasa perbankan (transfer, kliring, inkaso, intercity cliring, letter of credit, bank garansi, bank draft & travelers cheque).

## 2.2 Manajemen dalam Bank

### 2.2.1 Pengertian Manajemen

Beberapa pengertian manajemen adalah sebagai berikut:

- a “Manajemen adalah kegiatan untuk mengurus, membimbing dan mengarahkan agar tujuan dapat tercapai.” (Dahlan Siamat, 2001:6).
- b “Manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif untuk mencapai tujuan tertentu.”(Melayu, 2001:8).

Berdasarkan uraian diatas, manajemen dan bank mempunyai hubungan yang sangat erat, karena tanpa adanya manajemen yang baik kegiatan operasional perbankan tidak akan berjalan sesuai harapan.

Fungsi manajemen bank adalah berkewajiban untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, dan koordinasi serta pengawasan dari sistem dimana dia bertanggung jawab.

Sasaran manajemen bank umumnya terdiri dari (Dahlan Siamat, 2001:90) :

a Sasaran Jangka Pendek

Sasaran ini berkaitan dengan penggunaan waktu dalam operasional baik untuk mencapai tujuan yang sifatnya jangka pendek. Sasaran manajemen jangka pendek meliputi pemenuhan likuiditas terutama untuk memenuhi penarikan dana oleh nasabah sehari-hari, menyediakan jasa-jasa lalu lintas pembayaran dan penanaman dana dalam bentuk surat-surat berharga jangka pendek atau jangka panjang.

b Sasaran Jangka Panjang

Sasaran jangka panjang adalah bagaimana memperoleh keuntungan dari kegiatan bank untuk meningkatkan nilai perusahaan dan memaksimalkan kekayaan pemilik.

Adapun ruang lingkup kegiatan manajemen dana bank bertitik tolak dari definisi diatas adalah sebagai berikut:

1. Segala aktivitas bank dalam rangka menghimpun dana-dana masyarakat.
2. Aktivitas bank untuk menjaga kepercayaan masyarakat dengan penyediaan uang tunai bagi pemeliharaan kepentingan masyarakat penyimpan.
3. Penempatan dan dalam bentuk kredit sebagai usaha pelayanan kebutuhan uang masyarakat dan penempatan dana dalam bentuk lain, bersifat jangka pendek maupun jangka panjang demi kepentingan rentabilitas.
4. Pengelolaan modal bank agar dapat berfungsi secara wajar atau dengannya selaku pengertian aktifitas (Muchdasyah Sinungan, 2000:80).

### 2.2.2 Pelaksanaan Dalam Manajemen

Pelaksanaan merupakan suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran yang sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi. Pelaksanaan disebut juga gerakan aksi mencakup kegiatan yang dilakukan seorang manager untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur-unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai.

Dari seluruh rangkaian proses manajemen, pelaksanaan (*actuating*) merupakan fungsi manajemen yang paling utama. Dalam fungsi perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak berhubungan dengan aspek-aspek abstrak proses manajemen, sedangkan fungsi pelaksanaan (*actuating*) justru lebih menekankan pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang-orang dalam organisasi. Menurut Sondang P (1991:78), fungsi dari Pelaksanaan (*actuating*) adalah sebagai berikut:

- a. Mengimplementasikan proses kepemimpinan, pembimbingan, dan pemberian motivasi kepada tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan.
- b. Memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan.
- c. Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan.
- d. Proses implementasi program agar dapat dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktifitas yang tinggi.

### 2.2.3 Manajemen Pelayanan/SDM oleh BRI

Ada beberapa pokok bahasan dalam budaya layanan BRI terutama pelayanan Customer Servis BRI unit.

#### a Pengertian Budaya Kerja

Budaya kerja merupakan sekumpulan nilai (*values*) yang merupakan bagian dari budaya kerja BRI yang menjadi dasar pelaksanaan perilaku dan tindakan setiap insan BRI dalam melaksanakan pelayanan kepada nasabah eksternal maupun internal dengan kualitas prima.

#### b Nilai-nilai Budaya Kerja BRI

Ada beberapa nilai budaya kerja yang diterapkan BRI diantaranya adalah sebagai berikut ini:

##### 1. Integritas

Budaya ini bermaksud bahwa para pekerja BRI harus bertaqwa, penuh dedikasi, jujur, selalu menjaga kehormatan dan nama baik serta taat pada kode etik perbankan dan peraturan yang berlaku.

##### 2. Profesionalisme

Bermaksud pekerja BRI harus bertanggung jawab, efektif, efisien, disiplin, dan berorientasi ke masa depan dalam mengantisipasi perkembangan tantangan dan kesempatan.

##### 3. Kepuasan Nasabah

Bermaksud keberhasilan BRI sangat dipengaruhi oleh kepuasan nasabah. Karena itu mereka harus memenuhi kebutuhan dan memuaskan nasabah, dengan memberikan pelayanan yang terbaik, dengan tetap memperhatikan kepentingan perusahaan, dengan dukungan SDM yang terampil, ramah, senang melayani dan didukung teknologi unggul.

##### 4. Keteladanan

Bermaksud konsisten dalam bertindak adil, bersikap dan berjiwa besar, tidak memberikan toleransi terhadap tindakan-tindakan yang tidak memberikan keteladanan.

### 2.3 Kartu Debit (ATM) BRI

Saat ini BRI semakin memperbaiki fasilitas yang akan diberikan nasabah yang salah satunya adalah berbentuk kartu ATM. ATM adalah mesin yang dapat melayani transaksi tunai atau non tunai dengan menggunakan kartu BRI maupun bank lain yang tergabung dengan jaringan yang sama. ATM merupakan fasilitas perbankan yang digunakan untuk melakukan penarikan, cek saldo, pembayaran dll tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan. Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan di ATM BRI yang tersebar di seluruh unit kerja BRI seluruh

Indonesia dan tempat-tempat strategis lainnya. Kita dapat memanfaatkan layanan ATM BRI sebagai *One Stop Services* setiap saat dengan mendatangi gerai ATM BRI, 24 jam sehari 7 hari seminggu, dan 365 hari dalam setahun. Selain dapat digunakan oleh nasabah pemilik rekening BRI yang memiliki kartu ATM, ATM BRI juga dapat melayani kartu ATM bank lain yang berlogo Link, Prima, ATM Bersama, Bankcard, dan Mastercard. Jumlah ATM BRI yang dapat diakses oleh pemegang BRI Card adalah sebanyak 6300 ATM BRI, 18.500 ATM Link, 22.000 ATM Bersama, 17.427 ATM PRIMA, 2.075 ATM MEPS (BANKCARD), serta 800.000 ATM berlogo Cirrus di seluruh dunia.

Kartu debit (ATM) BRI adalah kartu plastik dengan magnetipe stipe yang digunakan untuk melakukan transaksi di mesin ATM dengan menggunakan PIN dan melakukan transaksi belanja di Merchant melalui EDC (*Electronic Draft Captured*) dengan menggunakan PIN atau tandatangan. Kartu ini merupakan fasilitas yang diberikan pada nasabah BRI agar memudahkan nasabah dalam bertransaksi dengan sebuah alat yang mudah dijangkau seperti mesin ATM dan kartu ATM. Nasabah yang menabung akan diberi fasilitas berupa kartu debit (ATM). Berikut ini adalah produk tabungan yang dikeluarkan BRI dan mendapat fasilitas kartu debit (ATM):

a Simpedes

Simpedes mempunyai produk turunan yaitu:

1. Simpedes Impian
2. Simpedes Usaha
3. Simpedes TKI

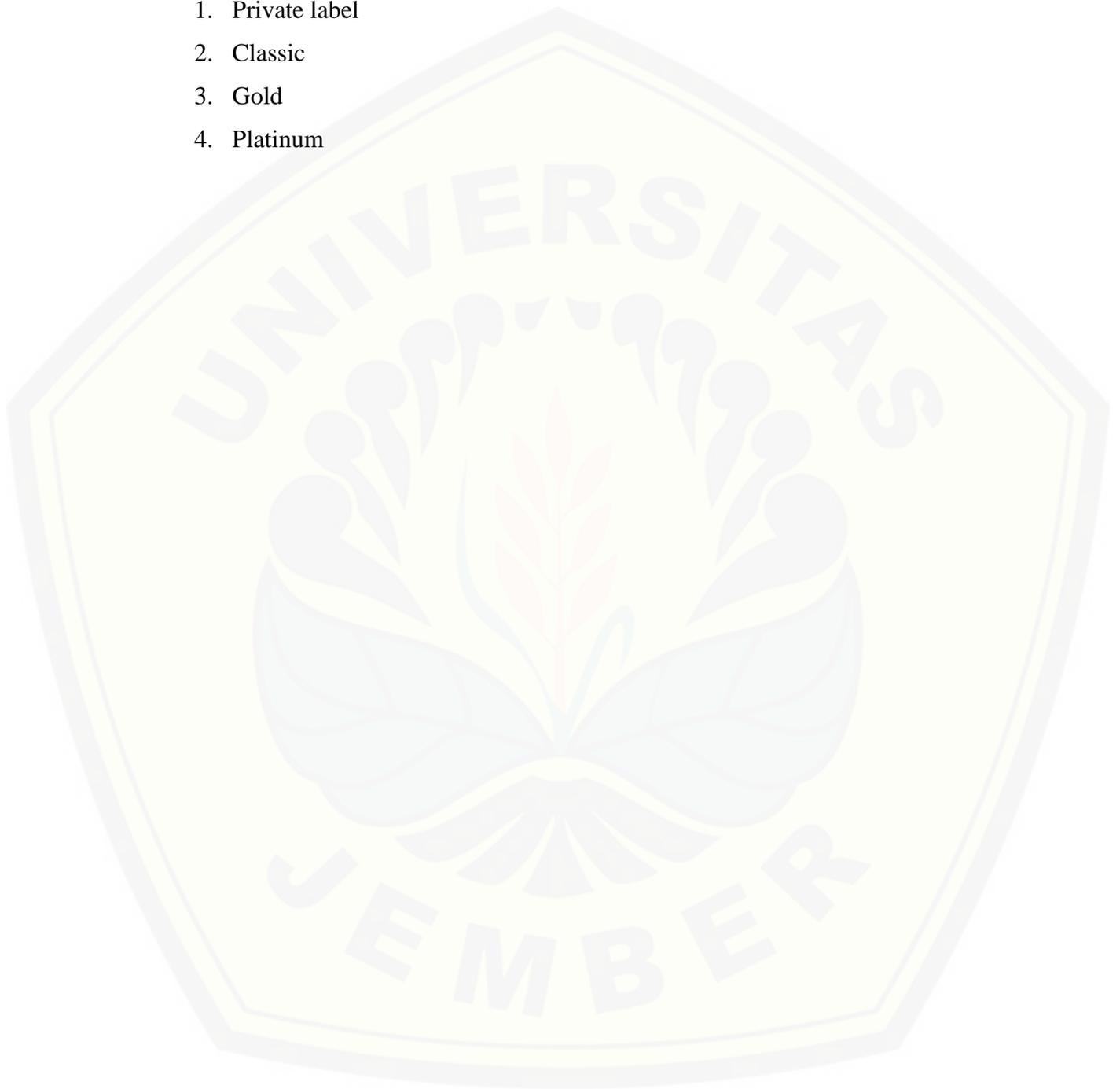
b Britama

Britama juga mempunyai produk turunan yaitu:

1. Britama Junio
2. Britama Rencana
3. Britama Valas
4. Britama TKI

Adapun jenis-jenis kartu debit (ATM) yang dikeluarkan oleh PT BRI (Persero) Tbk adalah sebagai berikut:

1. Private label
2. Classic
3. Gold
4. Platinum



### BAB III

#### GAMBARAN UMUM OBYEK PRAKTEK KERJA NYATA

##### 3.1 Sejarah Singkat PT. BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember

Sejarah BRI dimulai sejak zaman sebelum Indonesia merdeka. Kelahiran Bank Rakyat Indonesia pada sekitar abad ke 19 merupakan momen bersejarah pendirian bank yang dipelopori masyarakat pribumi waktu itu, khususnya dikalangan priyayi yaitu seorang Patih Banyumas yang bernama Raden Bei Aria Wiratmadja yang menyadari akan pentingnya sebuah lembaga keuangan yang dapat memberikan pinjaman ringan untuk menepis jeratan lintah darat. Dana pinjaman ini awalnya diperoleh dari kas masjid. Dengan bantuan asisten Residen Banyumas E Seirburgh kemudian didirikan bank dengan nama “*De Poeworkertosche Hul Pen Spaarbank Der Inlandsche Hoofden*” atau Bank bantuan dan simpanan milik kaum priyayi pribumi pada tanggal 16 Desember 1895 yang kemudian ditetapkan sebagai hari kelahiran Bank Rakyat Indonesia. Perkembangan selanjutnya adalah didirikannya “*De Poer Wokersche Hulp Spar en Lanbow Cridiet Bank*” pada tahun 1906 yang didirikan oleh asisten Residen Poerwokerto W.D.P. *De Wolf Fan Westrode* dan *Alschif*.

Pada tahun 1896 didirikan *Volsbanken* (Bank Rakyat) di kota wilayah Nusantara yang pendiriannya ikut dibantu oleh pemerintah Hindia Belanda. Selain itu pada tahun 1912 pemerintah Hindia Belanda mendirikan Lembaga berbadan hukum yaitu *Centrale Kas* yang berfungsi mengambil alih tugas dan kewajiban *Volsbanken* dan bank desa. Hal ini merupakan dampak dari resensi ekonomi dunia dimana pada waktu itu hampir semua *Volsbanken* mengalami kesulitan. Pada 22 Februari 1946 BRI ditetapkan sebagai bank pemerintah yaitu melalui peraturan pemerintah No.1 Tahun 1946. Sebelum keluarnya peraturan pemerintah tersebut, BRI bernama “*Algemere Volks Cridiet Bank*” dan “*Syomin Ginka*” pada masa pendudukan Jepang di Indonesia. Pada tahun 1948 *Algemere Volks Cridiet Bank* didirikan kembali setelah pihak *Neder Landsche Indie Civil Administration* menduduki kota Republik Indonesia dan setelah perjanjian Roem Royen yang

dilaksanakan di Jakarta, dimana wilayah kerjanya hanya meliputi daerah yang dikembalikan ke Indonesia Tahun 1945.

Pelayanan jasa perbankan yang cukup luas serta meningkatkan pembangunan ekonomi dan untuk menjembatani semua kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan masyarakat kecil pada umumnya dan pengusaha kecil pada khususnya, baik dalam penyimpanan maupun pinjaman dan sebagai peningkatan ataupun perkembangan usaha perusahaan kecil yang selama ini belum terjangkau oleh pelayanan BRI Kantor Cabang maka BRI cabang membentuk BRI Unit.

BRI Unit merupakan lembaga keuangan pedesaan yang menjalankan kegiatan perbankan dibawah pembinaan dan pengawasan kantor cabang yang terdapat pada kota dimana terdapat BRI Unit tersebut. Dalam perkembangan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit tidak hanya melayani masyarakat pedesaan, tetapi juga perkotaan.

Perkembangan BRI Unit Desa ini diawali dengan terpilihnya Yogyakarta sebagai daerah unit proyek terperintis (*Pilot Project*) dalam rangka mencari perbaikan-perbaikan organisasi yang didalamnya terdapat sistem dan administrasi perkreditan guna meningkatkan produksi dan pendapatan petani pada khususnya untuk mengatasi segala kekurangan dan kelemahan dalam penyaluran Kredit Bimas (Bimbingan Massal). Keberhasilan (*Pilot Project*) BRI Unit Desa tersebut dalam menyalurkan Kredit Bimas selanjutnya disempurnakan dengan pendirian BRI Unit Desa di daerah lain di Pulau Jawa dan kemudian di beberapa daerah luar pulau Jawa.

Dasar hukum berdirinya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember adalah dengan menggunakan pijakan pada:

- a. Inpres No. 4 tahun 1983 Tanggal 12 Mei 1973.
- b. Ijin pembukaan BI Unit adalah keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia dengan No. Kep. 040/BJR/III.3/2/1976 pada tanggal 11 Februari 1976

Dalam *service Mindset* layanan BRI menerapkan beberapa perilaku dasar budaya layanan diantaranya:

1. Perilaku kekeluargaan
2. Perilaku perhatian pribadi
3. Kemudahan
4. Kenyamanan
5. Kecepatan
6. Informatif

Layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan adalah melalui media elektronik, salah satunya adalah ATM. Pihak bank menginginkan pelayanan yang tidak sekedar layanan tetapi merupakan strategi utama bank untuk tumbuh dan meraup laba yang berkesinambungan. Selain itu tidak hanya meningkatkan loyalitas nasabah tetapi menjadi faktor pemikat untuk nasabah baru. Dan juga tidak hanya sekedar mengikuti trend kebutuhan nasabah yang mobile tetapi ada tujuan lain yang strategis yaitu mengurangi biaya dan efisiensi.

Salah satu fasilitas yang diberikan suatu bank dalam pelayanan melalui media elektronik adalah kartu ATM. Kartu ATM adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan/atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Dengan pelayanan yang baik pada salah satu media kartu ATM ini dinilai penting dalam pelayanan prima kepada nasabah.

Selain pelayanan, Bank Rakyat Indonesia unit Rambupuji juga mempunyai visi dan misi. Visi dan misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Rambupuji Jember adalah sebagai berikut :

a Visi

Menjadi Bank terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah

**b 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 dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan praktek *good corporate governance*.
- 3) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak yang berkepentingan.

**3.2 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember**

Struktur Organisasi adalah susunan komponen-komponen (unit-unit kerja) dalam organisasi yang menunjukkan adanya pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan-kegiatan yang berbeda-beda tersebut diintegrasikan (koordinasi) untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor pada siapa.

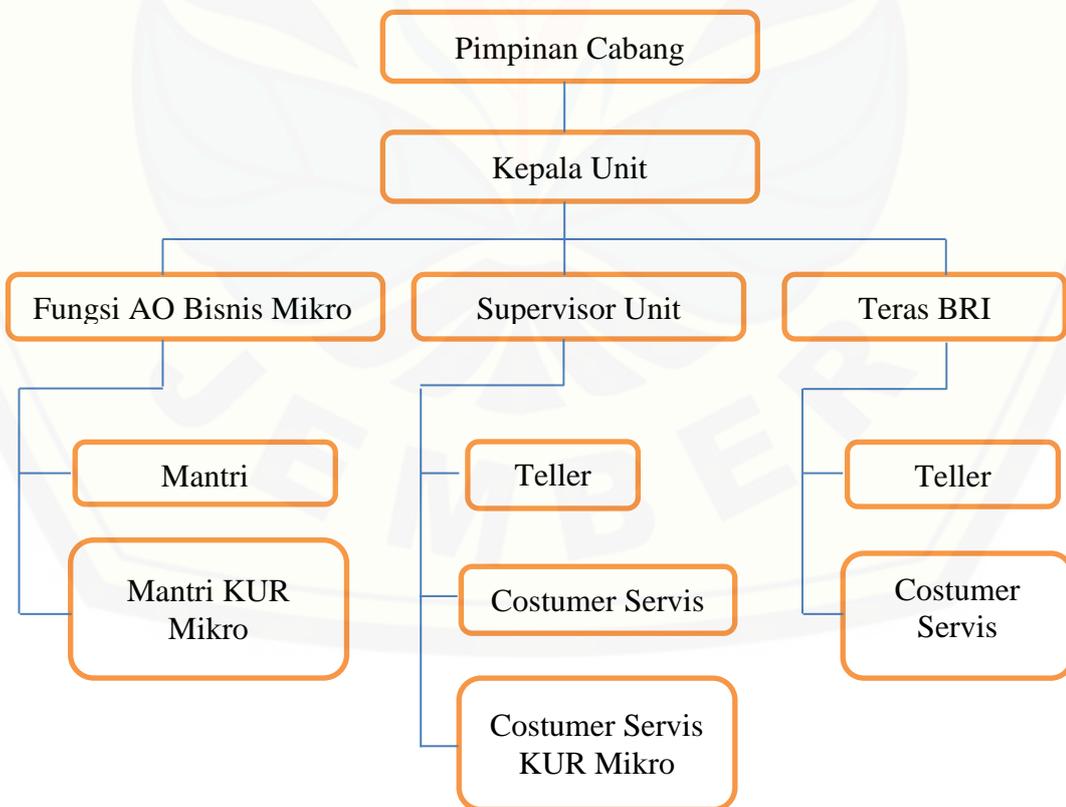
Tugas utama dari pengorganisasian adalah untuk mempermudah pembagian dan pelaksanaan tugas tiap-tiap bagian yang saling berhubungan baik secara langsung ataupun tidak langsung guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Struktur organisasi dibuat untuk mengurangi atau menghindari dari kekacauan dan pertentangan-pertentangan dalam struktur pekerjaan.

Struktur organisasi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember adalah dengan menggunakan struktur organisasi Lini. Adapun susunan karyawan adalah sebagai berikut:

Kepala Unit : Tita Citra Fitria  
Mantri : Tri Wahyuni  
Agustino Adi

Deby Anugrah  
 Tsani Achmad Dimiyati  
 Zulana Tista  
 Hendra Arianda  
 Costumer Servis : Hernita Ayu Lestari  
 Daniali Ferdiansyah  
 Marfuatin (Teras)  
 Teller : Dina Wahyu Purnamasari  
 Achmad Firman Fardhani  
 Dicky Sofyan Arif DP (Teras)  
 P.A KUR : Arief Sulaksono  
 Satpam : Herman  
 P.M : Pardi  
 O.B : Tholi

Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember



Sumber : PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember

Deskripsi pada setiap jabatan PT. BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kepala Unit :

- a. Memimpin kantor BRI unit sesuai dengan tugas pokok serta membina BRI Unit dalam rangka pelayanan BRI Unit kepada masyarakat;
- b. Menyusun rencana kerja dan anggaran tahunan BRI Unit;
- c. Mengkoordinasi pelaksanaan kerja pegawai BRI unit yang telah menjadi tanggung jawabnya
- d. Melakukan pemeriksaan terhadap mekanisme kegiatan BRI Unit, yang telah meliputi pengurusan Kas, Administrasi Pembukuan, memeriksa Register-register, Berkas dan Surat Berharga, memeriksa Administrasi Personalia dan Logistik;
- e. Memutuskan permintaan pinjaman, flat bayar pinjaman atau simpanan, dan menandatangani surat-surat sesuai dengan kewenangan yang dimiliki
- f. Mengadakan hubungan dan kerjasama yang lebih baik dengan unit-unit Organisasi BRI Unit serta dengan batas-batas wewenang yang dimiliki
- g. Memberikan bimbingan, membuat daftar penilaian karya dan prestasi kerja secara periodik serta usulan kenaikan pangkat bawahannya kepada pimpinan cabang
- h. Melakukan pembinaan terhadap nasabah pinjaman maupun simpanan
- i. Memperkenalkan dan memasarkan jasa-jasa perbankan kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka untuk mengembangkan usaha BRI unit
- j. Melaksanakan kontrol pemeliharaan dan penyediaan materiil termasuk gedung dan ruang kerja, perlengkapan dan peralatan kantor
- k. Mampu melaksanakan pekerjaan mantri BRI Unit, customer service dan teller serta menggantikan fungsinya dalam hal yang bersangkutan berhalangan.
- l. Menyampaikan laporan secara periodik dan sewaktu-waktu

- m. Menyampaikan laporan dan informasi kepada pimpinan cabang apabila terjadi penyimpanan dan penerimaan atau pemberian simpanan atau pinjaman
- n. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kantor cabang

## 2. Mantri Unit& Manteri Teras

Tugas Pokok dan Tanggung Jawab Mantri:

- a. Memberikan pembinaan terhadap nasabah pinjaman
- b. Memeriksa permintaan penjaminan di tempat usaha nasabah yang meliputi usahanya, letak jaminan dan mengusulkan putusan pinjaman kepada kepala unit
- c. Memperkenalkan dan memasarkan jasa-jasa bank kepada masyarakat serta mengajak masyarakat untuk berhubungan dengan PT. BRI Unit
- d. Menyampaikan hasil kunjungan ketempat nasabah kepada kepala unit
- e. Mengantisipasi terjadinya tunggakan angsuran kredit dengan memeriksa di tempat usaha nasabah dan menagih jika ada tunggakan dari nasabah
- f. Bertanggung jawab atas kebenaran hasil survei tempat nasabah yang meliputi kegiatan usahanya, letak jaminan serta usul putusan pinjaman
- g. Bertanggung jawab atas ketepatan angsuran pinjaman
- h. Bertanggung jawab atas penguasaan data dari pemanfaatan situasi atau perkembangan usaha masing-masing nasabah

## 3. Customer Service Unit& Customer Service Teras

Tugas-tugas pokok dan tanggung jawab customer service antara lain:

- a. Memberikan pelayanan administrasi kepada nasabah/calon nasabah, dan nasabah yang akan menggunakan jasa perbankan lainnya di PT. BRI Unit dengan sebaik-baiknya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah
- b. Memelihara citra unit dan cabang pada umumnya untuk menjaga kepentingan bisnis PT. BRI
- c. Menata register-register simpanan dan pinjaman
- d. Mengelola penyimpanan berkas-berkas pinjaman dan simpanan dalam rangka pengamanan aset bank

- e. Mengerjakan semua laporan unit, kecuali laporan neraca dan laba rugi
- f. Memperhitungkan dan membuat bukti kas mengenai jumlah insentif dan PPh yang harus dipotong terhadap bendaharawan gaji atas angsuran kupedes yang dibayarkan secara kolektif oleh golongan berpenghasilan tetap
- g. Menata pengarsipan transaksi teller, rekap mutasi bunga pinjaman (RMBP), dan *account* secara urut berdasarkan tanggal pembukuan
- h. Bertanggung jawab atas ketertiban dan kebenaran setiap posting transaksi yang ada pada PT. BRI unit
- i. Bertanggung jawab atas keamanan penyimpanan berkas-berkas pinjaman dan simpanan, pengarsipan bukti-bukti kas, SPP dan pembukuan
- j. Bertanggung jawab atas ketepatan dan kebenaran administrasi pembukuan dan surat-surat berharga serta dokumen-dokumen penting lainnya
- k. Bertanggung jawab atas kelengkapan dan penyimpanan kartu register serta buku-buku lain yang berkaitan dengan administrasi pembukuan

### **3.3 Kegiatan Pokok PT. BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember**

Kegiatan Pokok PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Rambipuji jember meliputi:

#### **3.3.1 Kegiatan Menghimpun dana**

Bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk:

##### **a. Simpana Giro**

Simpanan Giro Bri merupakan simpanan pihak ketiga dalam mata uang Rupiah yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan menggunakan warkat cek, bilyet giro, surat perintah penarikan lainnya atau cara pemindahbukuan

##### **b. Tabungan**

Simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyat giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

### c. Deposito

Deposito BRI adalah simpanan berjangka dalam mata uang Rupiah yang dikeluarkan oleh BRI dimana penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu.

#### 3.3.2 Kegiatan penyaluran dana

Kegiatan penyaluran dana dalam bentuk kredit. Menurut UU Perbankan No. 10 Tahun 1998, Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dgn pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

#### 3.3.3 Kegiatan pelayanan jasa

Kegiatan pelayanan jasa pada bank adalah sebagai berikut:

##### a. Transfer

Transfer merupakan perintah pihak ke III/ nasabah kepada bank agar mengirim sejumlah uang untuk kepentingan pihak tertentu melalui unit kerja lainnya dengan cara tarik tunai

##### b. Kliring

Kliring merupakan jasa perbankan yang diberikan dalam rangka penagihan warkat antar bank yang berasal dari wilayah kliring yang sama

##### c. Inkaso

Inkaso merupakan jasa penagihan yang diberikan oleh bank terhadap warkat kliring dan/atau surat-surat berharga yang diterbitkan oleh bank yang berada di luar wilayah kliring

##### d. Intercity kliring

Intercity kliring atau kliring antar wilayah merupakan sarana penagihan antar warkat maupun surat berharga yang diterbitkan oleh bank yang berasal dari luar wilayah kliring

*e. Letter of Credit*

Merupakan jaminan bersyarat yang diberikan oleh bank penerbit L/C kepada pihak penjual, bahwa barang akan dibayar oleh Bank apabila barang telah dikirim sesuai perjanjian kepada pihak pembeli.

*f. Bank Garansi*

Merupakan jasa yang diberikan oleh bank dalam rangka memberikan jaminan kepada pemimpin proyek apabila nasabah wan prestasi dama suatu pekerjaan proyek.

*g. Save Deposit Box*

Merupakan jasa yang diberikan oleh bank dalam penyewaan box atau kotak pengamanan yang dapat digunakan untuk menyimpan barang-barang berharga atau surat-surat berharga milik nasabah.

*h. Kartu Kredit*

Merupakan kartu plastik yang dikeluarkan oleh bank atau lembaga pembiayaan lainnya yang diberikan kepada nasabah untuk dapat digunakan sebagai alat pembayaran dan pengambilan uang tunai. (Kasmir (2003 : 170)

*i. ATM*

Merupakan merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh teller

*j. Payment Point*

Merupakan layanan jasa yang diberikan oleh bank dalam melaksanakan pembayaran untuk kepentingan nasabah

*k. Foreign Exchange*

Merupakan pelayanan yang diberikan oleh bank dalam hal jual beli mata uang asing.

### *1. Travellers Cheque*

Merupakan jasa yang diberikan bank kepada nasabah berupa cek wisata, yang berfungsi sebagai uang tunai.

## **3.4 Kegiatan Yang Dipilih**

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember mempunyai banyak kegiatan pokok perbankan. Dalam praktek kerja nyata ini, penulis hanya akan membahas tentang salah satu kegiatan pokok perbankan yang dimiliki PT. BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember tentang pelayanan jasa yaitu tentang pelayanan Costumer Servis dalam penanganan kegagalan fungsi ATM.

### **3.4.1 Pelayanan Costumer Servis dalam penanganan kegagalan fungsi ATM**

Ada beberapa hal yang biasanya dialami oleh para nasabah saat menggunakan kartu ATM untuk bertransaksi. Baik itu masalah teknis dalam mesin ATM ataupun masalah yang timbul terkait dengan kartu ATM. Berikut adalah beberapa masalah yang dialami para nasabah saat bertransaksi dengan menggunakan kartu ATM

#### **a. Lupa Pin**

Seringkali saat melakukan transaksi nasabah lupa dengan pin yang ada pada kartu ATM. Hal ini bisa disebabkan oleh banyak faktor diantaranya adalah nasabah jarang memakai kartu ATM

#### **b. Kartu Rusak dan Kartu Kadaluarsa**

Kartu ATM bisa rusak karna berbagai faktor diantaranya patah, bengkok dll. Sedangkan Kartu kadaluarsa merupakan kartu yang penggunaannya lebih dari masa aktif yaitu 5 th.

#### **c. Kartu Tertelan**

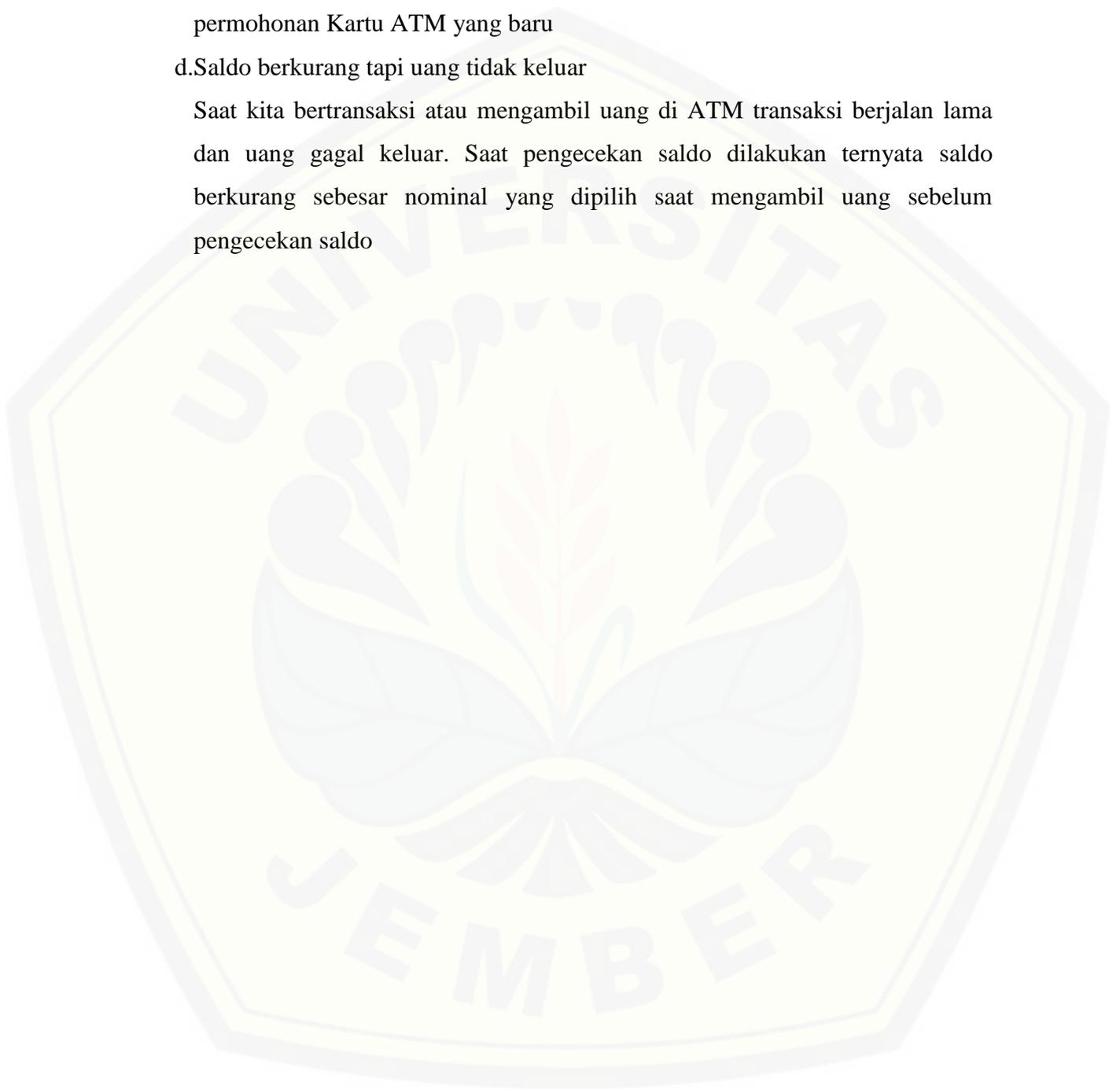
Penyebab kegagalan ini dikarenakan mesin ATM mempunyai kemampuan menarik/menelan setelah 6 detik jika kartu, uang dan struk transaksi tidak kita diambil

c. Kartu Hilang

Adapun hal pertama harus akan dilakukan adalah memblokir kartu ATM kita via call center. Selanjutnya nasabah lapor ke bank untuk mengajukan permohonan Kartu ATM yang baru

d. Saldo berkurang tapi uang tidak keluar

Saat kita bertransaksi atau mengambil uang di ATM transaksi berjalan lama dan uang gagal keluar. Saat pengecekan saldo dilakukan ternyata saldo berkurang sebesar nominal yang dipilih saat mengambil uang sebelum pengecekan saldo



## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Praktek Kerja Nyata yang telah selesai dilaksanakan selama satu (1) bulan mulai tanggal 05 Septembers/d08Oktober 2014 yang dilaksanakan di PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember, dapat dipaparkan kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kegiatan yang dilakukan selama PKN adalah membantu pelayanan pada costumers servis dalam mengklarifikasi kegagalan fungsi ATM
- b. Membantu nasabah bertransaksi di Bank BRI
- c. Jenis-jenis kartu debit (ATM) BRI meliputi Private Label, Classic, Platinum, Gold
- d. Permasalahan yang sering muncul akibat kegagalan fungsi ATM adalah lupa PIN, kartu ATM rusak atau patah, kartu ATM tertelan, kartu ATM hilang, dan saldo berkurang uang tidak keluar.
- e. Penanganan kegagalan tersebut pada dasarnya dengan cara nasabah datang ke bank untuk mengklarifikasi permasalahan tersebut, kemudian pihak bank (Costumer Servis) akan memproses data nasabah di WBS sampai kartu tersebut dapat berfungsi kembali sehingga dapat digunakan nasabah untuk bertransaksi.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Admin, *Sejarah Bank Rakyat Indonesia*, <http://www.bri.co.id>.
- Anaroga, Panji. 2009. *Manajemen Perbankan*. Jakarta.
- Dahlan, Siamat. 2001 *Manajemen Lembaga Keuangan*. Edisi Ketiga. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Kasmir, 2012. *Manajemen Perbankan*. Edisi Revisi 11, Jakarta.
- Melayu. 2001. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Copyright 2012. *Divisi Dana&Jasa*, Jakarta: PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. All Rights Reserved.
- PT. BRI (Persero). 2012. *Manual Hukum Bidang Delivery System*. Jakarta: Bank Rakyat Indonesia.
- PT. BRI (Persero). 2012. *Resume, Tabungan, JBL dan Investasi..* Jakarta: Bank Rakyat Indonesia.
- Sarwedi, 2002. *Manajemen Perbankan*. Jember : Lab Perpustakaan FE Unej.
- Sinungan, Muchdasyah. 2000. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Media Presindo.
- Sinungan, Sondang P. 1991. *Manajemen Bank Yang Praktis*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Susilo, Triandu, dan Santoso. 2006. *Perbankan*. Jakarta.
- UU No.7 Tahun 1992. *Pokok Perbankan dan Penyelesaiannya*. Surabaya: Pustaka Tirta Mas

## **BAB IV**

### **HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA**

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember merupakan Bank Umum milik pemerintah yang berfungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam berbagai bentuk dan disalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk perkreditan yang salah satunya adalah pelayanan jasa transaksi di ATM dengan menggunakan kartu debit atau yang biasa dikenal dengan kartu ATM.

Kegiatan ini akan membahas tentang bagaimana pelayanan customer servis dalam penanganan kegagalan fungsi dari kartu ATM tersebut.

Kegiatan yang dilaksanakan dalam praktek kerja nyata akan dibahas sebagai berikut :

#### **1. Membantu mengenalkan produk tabungan dari BRI beserta fasilitas yang diberikan seperti kartu debit (ATM) BRI.**

##### **a Pengenalan tentang kartu ATM BRI**

ATM adalah mesin yang dapat melayani transaksi tunai atau non tunai dengan menggunakan kartu BRI maupun bank lain yang tergabung dengan jaringan yang sama. ATM merupakan fasilitas perbankan yang digunakan untuk melakukan penarikan, cek saldo, pembayaran dll tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan. Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan di ATM BRI yang tersebar di seluruh unit kerja BRI seluruh Indonesia dan tempat-tempat strategis lainnya

Sedangkan Kartu debit (ATM) BRI adalah kartu plastik dengan magnetipe stipe yang digunakan untuk melakukan transaksi di mesin ATM dengan menggunakan PIN dan melakukan transaksi belanja di Merchant melalui EDC (*Electronic Draft Captured*) dengan menggunakan PIN atau tandatangan. Kartu ini merupakan fasilitas yang diberikan pada nasabah BRI agar memudahkan nasabah dalam bertransaksi dengan sebuah alat yang mudah dijangkau seperti mesin ATM dan kartu ATM. Nasabah yang menabung akan diberi fasilitas berupa kartu debit (ATM).

b Macam-macam Produk Tabungan BRI

Ada beberapa produk tabungan yang dikeluarkan BRI dan mendapat fasilitas kartu debit (ATM) diantaranya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Produk tabungan Britama BRI

<b>BRITAMA</b>				
<b>Britama</b>	<b>Britama Junio</b>	<b>Britama Rencana</b>	<b>Britama Valas</b>	<b>Britama (TKI)</b>
Produk Turunan dari Tabungan Britama				
Tersedia dalam mata uang Rupiah dan USD	Tersedia dalam mata uang Rupiah	Tersedia dalam mata uang Rupiah	Tersedia dalam mata uang Rupiah	Tersedia dalam mata uang Rupiah
Penyetoran dapat dilakukan setiap saat	Penyetoran dapat dilakukan setiap saat	Setoran tetap dilakukan setiap bulan	Penyetoran dapat dilakukan setiap saat	Penyetoran dapat dilakukan setiap saat
Pengambilan tidak dibatasi selama saldo mencukupi	Pengambilan tidak dibatasi selama saldo mencukupi	Pengambilan dibatasi sesuai dengan jangka waktu kesepakatan	Pengambilan hanya dapat dilakukan nasabah saat berada di Indonesia	Pengambilan tidak dibatasi selama saldo mencukupi

Sumber : PT. BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember

Untuk membuka rekening tabungan Britama ini nasabah harus menyetor uang tunai sebesar Rp 250.000,-

Selain produk tabungan Britama, BRI juga mengeluarkan produk tabungan Simpedes. Adapun rincian dari tabungan simpedes adalah tampak dalam tabel berikut ini:

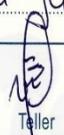
Tabel 4.2: Produk tabungan Simpedes BRI

<b>SIMPEDES</b>							
<b>Simpedes</b>		<b>Simpedes Impian</b>		<b>Simpedes Usaha</b>		<b>Simpedes TKI</b>	
Produk turunan dari Tabungan Simpedes							
Tersedia	dalam	Tersedia	dalam	Tersedia	dalam	Tersedia	dalam
mata uang Rupiah		mata uang Rupiah		mata uang Rupiah		mata uang Rupiah	
Penyetoran							
Penyetoran	dapat	secaara	rutin	Penyetoran	dapat	Penyetoran	dapat
dilakukan	setiap	setiap	bulan	dilakukan	setiap	dilakukan	setiap
saat		(AFT),	serta	saat		saat	
		setoran	tambahan				
		(non rutin)					
Pengambilan							
Pengambilan	tidak	dibatasi	sesuai	Pengambilan	tidak	Pengambilan	tidak
dibatasi	selama	jangka	waktu	dibatasi	selama	dibatasi	selama
saldo	mencukupi	keepakatan	dan	saldo	mencukupi	saldo	mencukupi
		tidak	dapat				
		dilakukan					
		pengambilan					
		sebagian					

Sumber : PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember

Untuk membuka rekening Simpedes nasabah harus menabung sebagai setoran awal minimal sebesar Rp.100.000,-

Adapun syarat yang harus dipenuhi ketika membuka rekening di BRI adalah membawa fotopy KTP 2 lembar yang datanya akan dimasukkan dalam CIF kemudian costumer servis akan menginput data nasabah tersebut. Setelah itu nasabah akan mengisi slip setoran bank sesuai dengan setoran awal yang akan di tabung.

 <b>PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)</b>		<b>SLIP PENYETORAN</b> <b>DEPOSIT SLIP</b>	
Validasi / Validation:		28 OKTOBER 2014	
<input type="checkbox"/> BritAma <input type="checkbox"/> BritAma Dollar <input type="checkbox"/> Simpedes <input type="checkbox"/> Simaskot <input type="checkbox"/> Giro <input type="checkbox"/> Tabungan Haji <input type="checkbox"/> Pinjaman                   .....			
Disetor ke / Deposit to		Tunai/Cek/BG/Cash/Cheque	Jumlah/Amount
Nomor Rekening/ Acc. No. : 08172 01019238534			
Name / Name : MUR AHITA			
Kanca / KCP / BRI Unit/Branch : UNIT RAMBIDUJI JEMBER			
Mata Uang / Currency : <input checked="" type="checkbox"/> Rupiah <input type="checkbox"/> Valas/Forex .....		Sub Total	1.000.000
		Kurs / Rate **	.
Penytor / Depositor Name / Name : AHMAD FAUZI		Biaya / Charges **	
Alamat / Address : LUMAJANG		Total	Rp. 1.000.000
Sumber Dana / Source of Fund * :		Terbilang / Amount in Words : Satu Juta Rupiah	
Keterangan / Remarks :		 Teller	 TT. Penytor / Depositor's Signature
Sesuai Peraturan Bank Indonesia yang berkaitan dengan Prinsip Mengenal Nasabah : * Khusus diisi bagi nasabah yang tidak memiliki rekening di BRI dengan jumlah penyetoran > Rp. 100 juta tunai dan dilampiri fotocopy identitas ** Diisi oleh bank.		Transaksi dianggap sah apabila slip penyetoran ini divalidasi dan ditubuhi tanda tangan teller Lembar 1 untuk bank Lembar 2 untuk nasabah	

Gambar 4.1 Contoh Slip Penyetoran

Sumber : PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember

**FORMULIR PERMOHONAN PENAMBAHAN DAN PENGURANGAN FASILITAS REKENING (FR-01)**

**CIF**

**BANK BRI**  
Melayani Dengan Setulus Hati

Mohon diisi oleh nasabah dengan huruf cetak pada kolom berwarna putih dan berikan tanda (✓) sesuai pilihan

**1. DATA NASABAH**

Nama : MUR ANITA

Jenis Identitas :  KTP  SIM  Passport dilampiri KITAP/KITAS/KIMS

Nomor Identitas : 553175008920065

Alamat sesuai Identitas : Branu Kulon - Maron - Probolinggo

Nomor Rekening :

**2. FASILITAS YANG DIMINTA**

**KARTU BRI dan PIN**

Permohonan baru :  Classic  Gold  Platinum  Lainnya \_\_\_\_\_

Pergantian Kartu, disebabkan :  Hilang  Rusak  Kadaluaasa

Penggantian PIN disebabkan karena lupa atau terkund

Penutupan Kartu, disebabkan oleh: \_\_\_\_\_

Nomor kartu :

**E-BANKING**

Mobile Banking  Internet Banking  Lainnya \_\_\_\_\_

Nama gadis ibu Kandung: \_\_\_\_\_

Nomor Handphone : \_\_\_\_\_

**TRANSAKSI OTOMATIS**

Automatic Fund Transfer (AFT)  Automatic Grab Fund (AGF)  Lainnya \_\_\_\_\_

Permohonan  Pencabutan, alasan: \_\_\_\_\_

Rekening Tujuan Transfer:

1. Nama : \_\_\_\_\_ Jumlah dana yang ditransfer: \_\_\_\_\_  
Nomor Rekening: \_\_\_\_\_ Tanggal transfer :

2. Nama : \_\_\_\_\_ Jumlah dana yang ditransfer: \_\_\_\_\_  
Nomor Rekening: \_\_\_\_\_ Tanggal transfer :

**3. PERNYATAAN NASABAH**

Dengan ini Nasabah selaku Pemohon menyatakan:

1. Bahwa seluruh data pada Formulir Permohonan Penambahan dan Pengurangan Fasilitas Rekening ini adalah benar.

2. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. selanjutnya disebut "Bank" telah memberikan penjelasan yang cukup mengenai karakteristik fasilitas dimaksud termasuk manfaat, risiko dan biaya-biaya yang melekat dan Nasabah telah membaca, mengerti, dan menyetujui isi ketentuan-ketentuan dan klausula-klausula yang terkait dengan fasilitas yang Nasabah ajukan seperti tertuang dalam Syarat dan Ketentuan Permohonan\* ) :

Fasilitas Layanan Mobile Banking  Fasilitas Layanan Internet Banking

Fasilitas Layanan Transaksi Otomatis  Lainnya.....

3. Memberikan kuasa kepada Bank yang tidak dapat dibatalkan secara sepihak oleh Nasabah sesuai dengan pasal 1813 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata, untuk mentransfer dana dari rekening Nasabah ke rekening tujuan sesuai rincian tersebut diatas\*\*)

4. Tunduk pada syarat dan ketentuan pada butir 2 Beserta segala perubahannya yang merupakan bagian dan menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari Formulir Permohonan Penambahan dan Pengurangan Fasilitas ini.

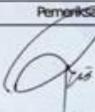
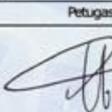
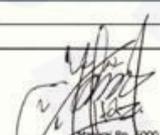
5. Membebaskan Bank dari segala tuntutan dan/atau gugatan apapun dari pihak manapun termasuk dari Nasabah sehubungan dengan pengisian formulir ini.

6. Telah menerima \*):

Kartu BRI Nomor : \_\_\_\_\_

Lainnya : \_\_\_\_\_

\*) beri tanda (✓) pada kotak yang sesuai dengan fasilitas yang diminta  
\*\*) dicoret apabila tidak dipersyaratkan pada fasilitas yang diminta.

Disisi oleh Bank		Tempat:
Pemeriksa dan Pengesah	Petugas	Tanggal:
 Tika Pittia	 MarFatin	 Mur Anita
Tanda Tangan dan Nama Lengkap	Tanda Tangan dan Nama Lengkap	Tanda Tangan dan Nama Lengkap

Gambar 4.2 Contoh formulir CIF

Sumber : PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember

## c Fasilitas yang diberikan

Beberapa fasilitas yang akan diberikan pihak BRI kepada nasabah ketika membuka rekening tabungan baik itu tabungan britama maupun tabungan simpedes antara lain sebagai berikut:

- 1) Buku tabungan
- 2) Detail transaksi
- 3) Kartu debit (ATM)
- 4) Sms notifikasi
- 5) Fasilitas transaksi otomatis antar rekening BRI

Untuk lebih jelasnya bisa dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.3 Tabel Fasilitas BRI

	<b>Simpedes</b>	<b>Britama</b>	<b>Britama Bisnis</b>
Buku tabungan	√	√	√
Detail transaksi	-	-	√*
Kartu Debit/ATM	√	√	√
Jenis Kartu	Private label **)	Setoran Awal Classic : 250.000 Gold : 10 jt	Platinum
SMS notifikasi	√	√	√
<b>Fasilitas</b>			
<b>Fasilitas transaksi</b>			
otomatis antar rekening BRI	√	√	√
Auto Found Transfer	√	√	√
Account Sweep	√	√	√
Auto Grab Fund	√	√	√

\*) Pencatatan transaksi di buku tabungan lebih detail seperti rekening Koran

\*\*\*) kartu private label BRI hanya dapat

Sumber : PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember

Dari salah satu fasilitas yang disediakan bank itu tabungan Britama maupun Simpedes adalah fasilitas berupa kartu debit (ATM). Dalam hal ini nasabah tidak perlu datang langsung ke bank yang bersangkutan untuk mengambil uang atau bertransaksi lain. Seperti yang dibahas di bab lalu, adabeberapa jenis kartu debit (ATM) yang diberikan oleh BRI diantaranya adalah Private Label, Classic, Gold, dan Platinum. Masing-masing kartu ATM memiliki limit transaksi dan biaya tersendiri.

Berikut ini adalah limit transaksi dari kartu debit (ATM) BRI:

Tabel 4.4 Tabel Limit Transaksi pada BRI

<b>Limit Transaksi</b>	<b>Private label</b>	<b>Classic</b>	<b>Gold</b>	<b>Platinum</b>
Limit penarikan per hari	Maks. 5 jt	Maks. 5 jt	Maks. 10 jt	Maks. 10 jt
Limit belanja di merchant per hari	Hanya di EDC BRI			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PIN</li> <li>• Signature</li> </ul>	Maks. 10 jt	Maks. 10 jt	Maks. 10 jt	Maks. 10 jt
	Maks. 2 jt	Maks. 2 jt	Maks. 2 jt	Maks. 2 jt
Akumulasi limit transfer antar rekening BRI per hari				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ATM BRI</li> <li>• Mobile banking BRI</li> <li>• Internet banking BRI</li> </ul>	Maks. 20 jt	Maks. 20 jt	Maks. 50 jt	Maks. 75 jt
	Maks. 1 jt	Maks. 1 jt	Maks. 10 jt	Maks.20 jt
	Maks. 20 jt	Maks. 20 jt	Maks. 50 jt	Maks. 75 jt
Akumulasi limit transfer antar bank per hari				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ATM BRI</li> <li>• Mobile banking BRI</li> <li>• Internet banking BRI</li> </ul>	Maks. 10 jt	Maks. 10 jt	Maks. 15 jt	Maks. 25 jt
	Maks. 1 jt	Maks. 1 jt	Maks. 10 jt	Maks. 20 jt
	Maks. 10 jt	Maks. 10 jt	Maks. 15 jt	Maks. 25 jt

Sumber : PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember



Gambar 4.3 : jenis-jenis kartu ATM BRI

Sumber : PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember

Untuk pembuatan kartu membutuhkan biaya yang bervariasi. Ada biaya administrasi bulanan kartu dan ada juga biaya penggantian kartu. Pembuatan kartu debit (ATM) BRI yang rusak atau hilang harus menyertakan surat kehilangan dari kepolisian. Sedangkan biaya untuk setiap kartu akan dirinci seperti dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.5 Tabel Biaya Kartu Debit BRI

	Private Label	Classic	Gold	Platinum
Biaya administrasi bulanan kartu:				
Simpedes	500	1.500	8.500	-
Britama	-	1.000	4.500	-
Britama bisnis	-	-	-	-
Biaya penggantian kartu:				
Hilang */ rusak	10.000	15.000	20.000	25.000
Biaya penggantian PIN	5.000	5.000	5.000	5.000
Menyertakan surat kehilangan dari kepolisian				

Sumber : PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember

## 2. Membantu Costumer servis dalam pelayanan kegagalan fungsi ATM BRI

- a. Membantu pelayanan di Costumer servis untuk mengklarifikasi Lupa PIN  
Kegagalan fungsi ATM sering terjadi kendala pada masalah kesalahan/lupa pin. Sebagian besar 75% datang dari nasabah yang sudah lanjut usia

dan terutama pada masyarakat terpecil karena jarang menggunakan kartu ATM tersebut. Lupa Pin terjadi karena nasabah menggunakan kode PIN lebih dari 3X sehingga menyebabkan fungsi PIN dalam kartu ATM tersebut terblokir. Hal ini dapat terjadi karena pihak Bank memberikan proteksi kepada rekening kita. Setelah 3 kali kita memasukkan PIN yang salah maka secara otomatis akun kita terblokir. Hal ini untuk melindungi nasabah jika ATMnya hilang atau dicuri.

Jika terjadi hal semacam itu solusinya adalah nasabah harus datang ke bank langsung. Karena pihak bank harus mengaktifasi ulang kartu ATM nasabah tersebut. Pertama kita harus laporan ke pihak bank, setelah itu pihak bank akan mengaktifkan kembali kartu kita. Adapun syarat yang harus dibawa oleh nasabah adalah kartu identitas sebagai bukti dan buku tabungan serta membayar biaya administrasi.

- b) Membantu penanganan Customer servis dalam kendala Kartu ATM rusak dan kartu kadaluarsa

Kegagalan fungsi ATM juga dapat terjadi kendala pada masalah kartu rusak/patah. Hal ini disebabkan oleh ketledoran nasabah saat menyimpan kartu ATM misalnya kartu tidak berfungsi atau tidak terbaca oleh mesin ATM dikarenakan garis hitam pada kartu tergores.



Gambar 4.4: Contoh garis hitam pada kartu ATM

Sumber : PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember

Dan jika kartu kadaluarsa merupakan kartu yang penggunaannya lebih dari masa aktif yaitu 5 th.

- c Membantu pelayanan Customer servis dalam kendala Kartu ATM tertelan
- Kegagalan fungsi ATM berikutnya adalah kartu ATM tertelan. Penyebab kegagalan ini dikarenakan mesin ATM mempunyai kemampuan menarik/menelan setelah 6 detik jika kartu, uang dan struk transaksi tidak kita diambil. Hal ini biasanya terjadi karena kita lupa mengambil kartu setelah kita mendapat uang yang kita inginkan. Bisa juga karena kita sedang banyak pikiran terus melamun didalam ruang mesin ATM, seperti yang terjadi pada teman saya.

Kalo sudah tertelan apa yang harus kita lakukan?

Menurut informasi yang saya terima dari Costumer Servis Bank terkait, Bank secara periodik akan mengisi uang ke mesin ATM, saat itu mereka akan bongkar mesin. Dari situ bisa diketahui jika ada kartu ATM yang tertelan mesin. Jika yang tertelan ATM dari bank tersebut maka pihak bank akan menghubungi nasabahnya. Namun, jika kartu ATM yang ditemukan bukan dari bank terkait, maka pihak bank akan menghancurkan kartu ATM tersebut.

Jika ATM anda tertelan di mesin ATM di pusat perbelanjaan, Mall, atau tempat umum yang tidak bersebelahan/ jauh dari banknya, langkah pertama yang harus dilakukan nasabah adalah cari Satpam, atau nasabah bisa mencari informasi yang biasanya ditempel di ruang ATM tentang ATM Link dan Bank terdekat. Karena biasanya bank terdekat adalah bank yang bertanggungjawab mengisi dan mengelola mesin ATM tersebut.

- d Membantu pelayanan Customer servis dalam kendala Kartu ATM Hilang
- Adapun hal pertama harus akan dilakukan adalah memblokir kartu ATM kita via call center. Selanjutnya nasabah lapor ke bank untuk mengajukan permohonan Kartu ATM yang baru. Biasanya pihak Bank akan meminta nasabah membuat surat keterangan hilang dari kepolisian. Untuk hal ini bisa ngurus di kantor polisi terdekat, bisa polrest atau polsek. Jika sudah lengkap berkas yang diminta pihak bank, biasanya kita disuruh menunggu minimal 14

hari kerja untuk proses pembuatan kartu baru. Namun, juga tergantung Banknya, bisa lebih cepat atau mungkin lebih lama.

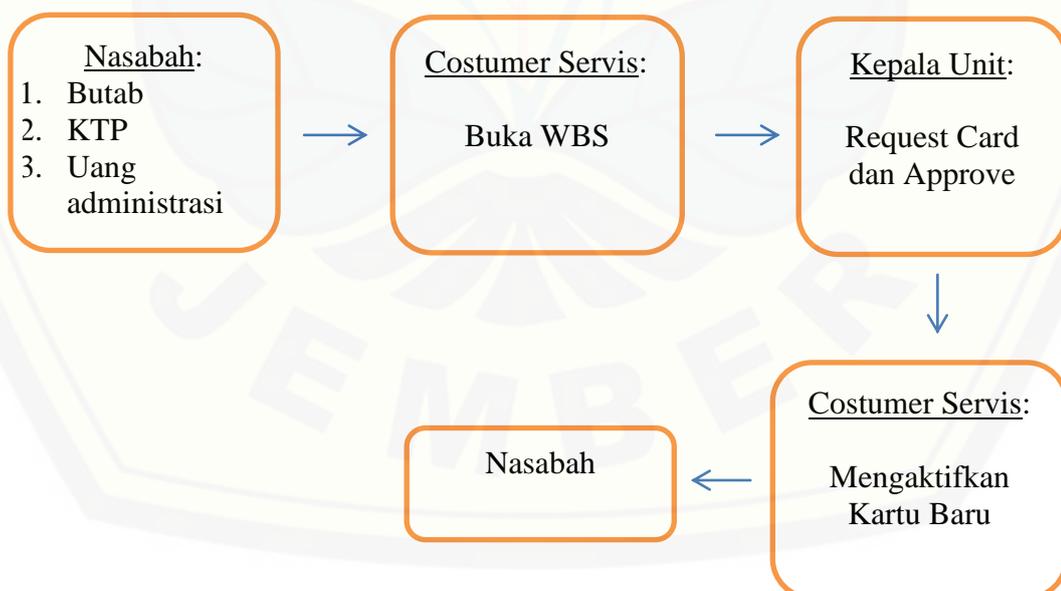
- e Membantu penanganan pada fungsi kegagalan kartu ATM Saldo berkurang uang tidak keluar

Jika nasabah mengambil uang (melakukan transaksi) di salah satu ATM BRI. Setelah melakukan transaksi penarikan tunai ternyata uangnya tidak keluar. Namun setelah melihat saldo yang tertera di struk penarikan ternyata sudah berkurang sebesar nominal penarikan di ATM BRI tadi. Jika terjadi hal semacam itu maka nasabah langsung menghubungi call center bank dimana nasabah membuka rekening.

Pihak bank membutuhkan waktu paling lambat 14 hari kerja untuk mengembalikan dana ke rekening tersebut karena pihak bank masih harus melakukan konfirmasi ke bank BRI selaku pemilik mesin ATM.

### 3. Membantu customer servis dalam proses kegagalan kartu ATM

Adapun alur penanganan kegagalan dalam fungsi ATM adalah sebagai berikut:



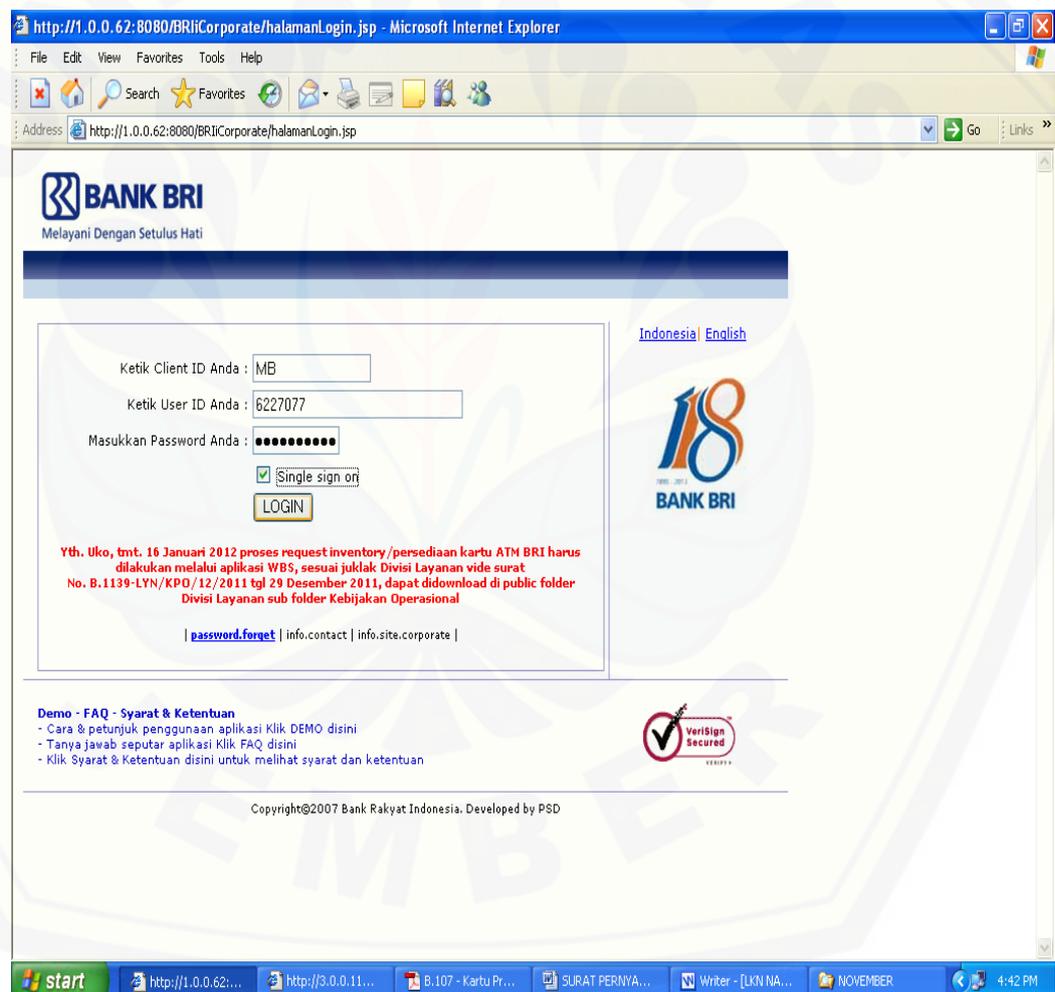
Gambar 4.5 : Flow Chart alur penanganan kegagalan fungsi ATM BRI

Sumber: PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambupiji Jember

a. Cara penanganan pada kegagalan fungsi ATM karena lupa PIN ini adalah sebagai berikut:

1. Nasabah harus datang ke kantor BRI dimana nasabah itu membuka rekening.
2. Nasabah menemui costumer servis untuk mengklarifikasi masalah tersebut
3. Pihak costumer servis akan menangani kegagalan fungsi ATM tersebut
4. Costumer servis membuka WBS untuk cek data. Costumer memblokir PIN lama dan akan menggantinya dengan PIN baru. Kemudian costumer servis akan memasukkan ID dan password untuk masuk dalam akun WBS.

Adapun tampilan WBS tampak sebagai berikut:

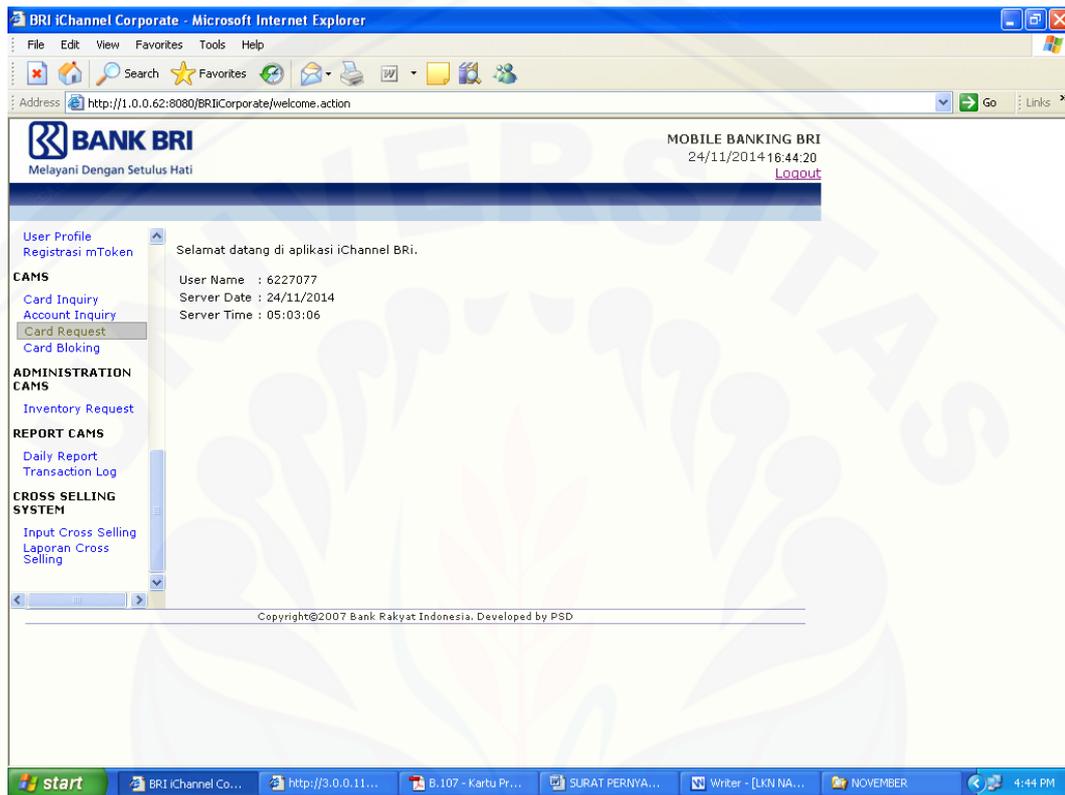


Gambar 4.6: Tampilan awal saat membuka WBS

Sumber: PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember

Gambar di atas merupakan tampilan awal saat membuka WBS yang dilakukan oleh customer servis. Customer servis akan mengisi kolom tersebut dengan data ID customer masing-masing.

Kemudian setelah masuk (*Login*) maka akan tampil WBS sebagai berikut:



Gambar 4.7 : Tampilan setelah login pada WBS

Sumber: PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember

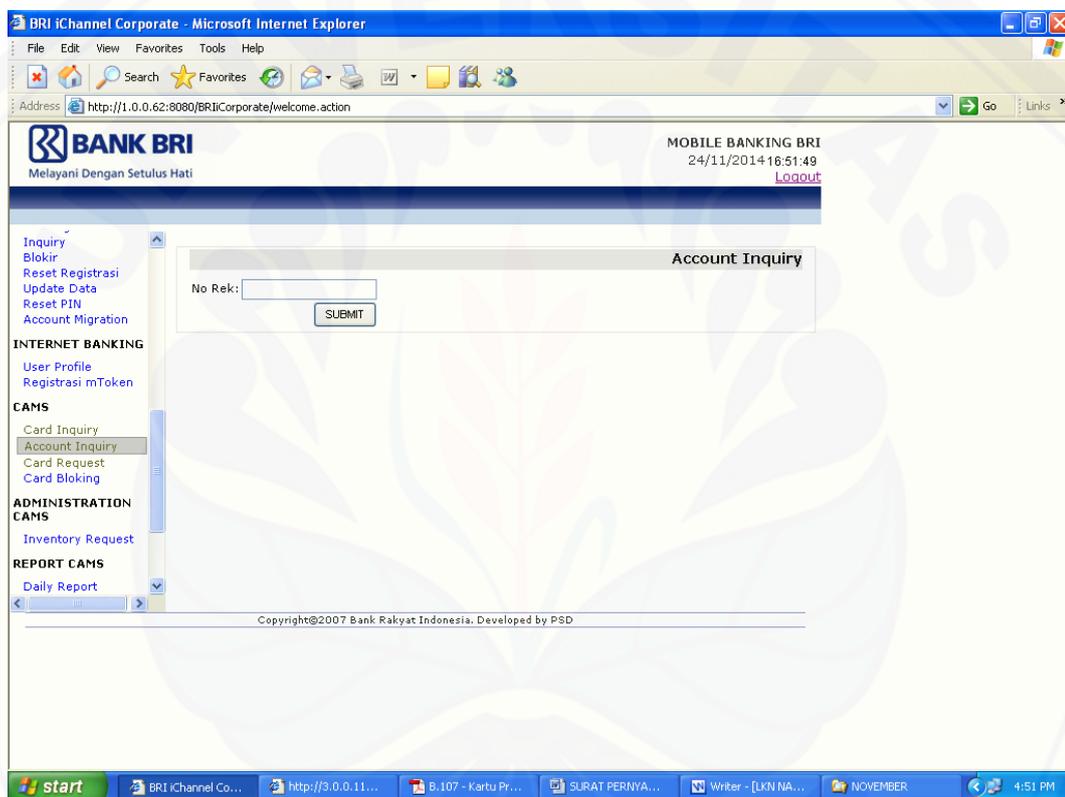
Pada tampilan ini customer servis akan mengisi data sesuai dengan permasalahan yang diklarifikasi nasabah. Pada CAMS terdapat akun yang akan dipilih sesuai dengan permasalahan pada kartu ATM. Ada beberapa akun yang terdiri dari:

- a) *Card Inquiry* merupakan akun yang dipilih pada saat awal pembuatan kartu ATM dan tabungan
- b) *Account Inquiry* merupakan akun untuk permasalahan PIN

- c) *Card Request* merupakan akun untuk permasalahan permintaan kartu baru atau ganti kartu baru dan juga kartu rusak
- d) *Card bloking* merupakan akun untuk permasalahan kartu yang terblokir

Pada permasalahan lupa PIN maka costumer servis memilih akun *Account Inquiry* untuk pengolahan data lebih lanjut.

Berikut ini adalah tampilan WBS saat memilih *Account Inquiry*:

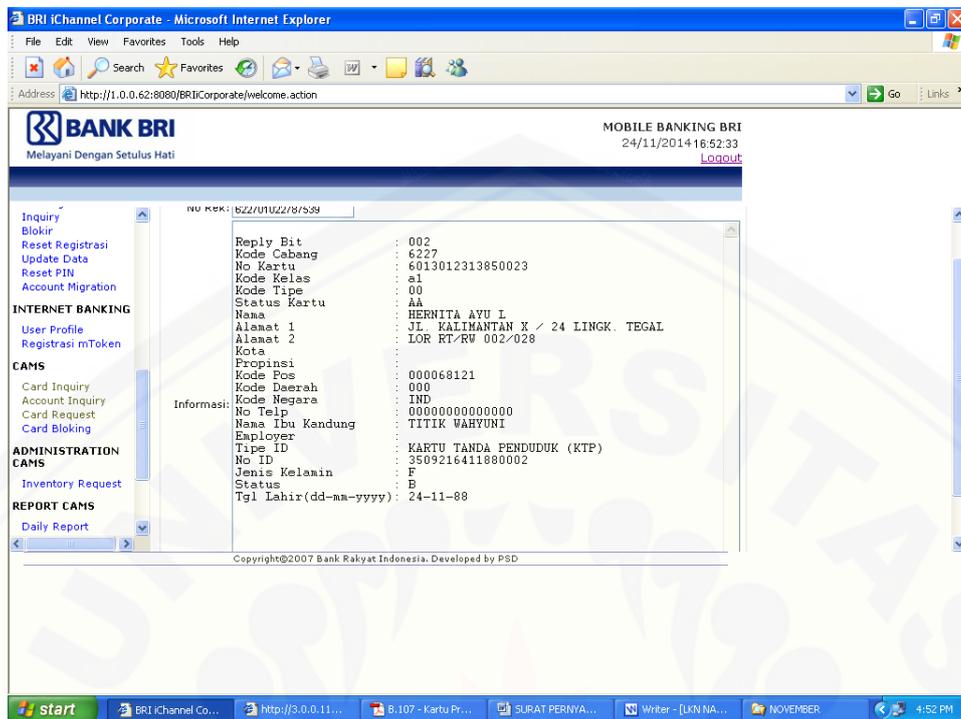


Gambar 4.8: Tampilan WBS saat masuk dalam *Account Inquiry*

Sumber: PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember

Pada tampilan ini costumer servis akan memasukkan rekening tabungan nasabah yang lupa PIN. Kemudian klik Blokir dan reset PIN lama. Klik submit (selanjutnya)

Selanjutnya akan muncul gambar berikut:



Gambar 4.9 : Tampilan setelah memasukkan no. rekening nasabah lupa PIN

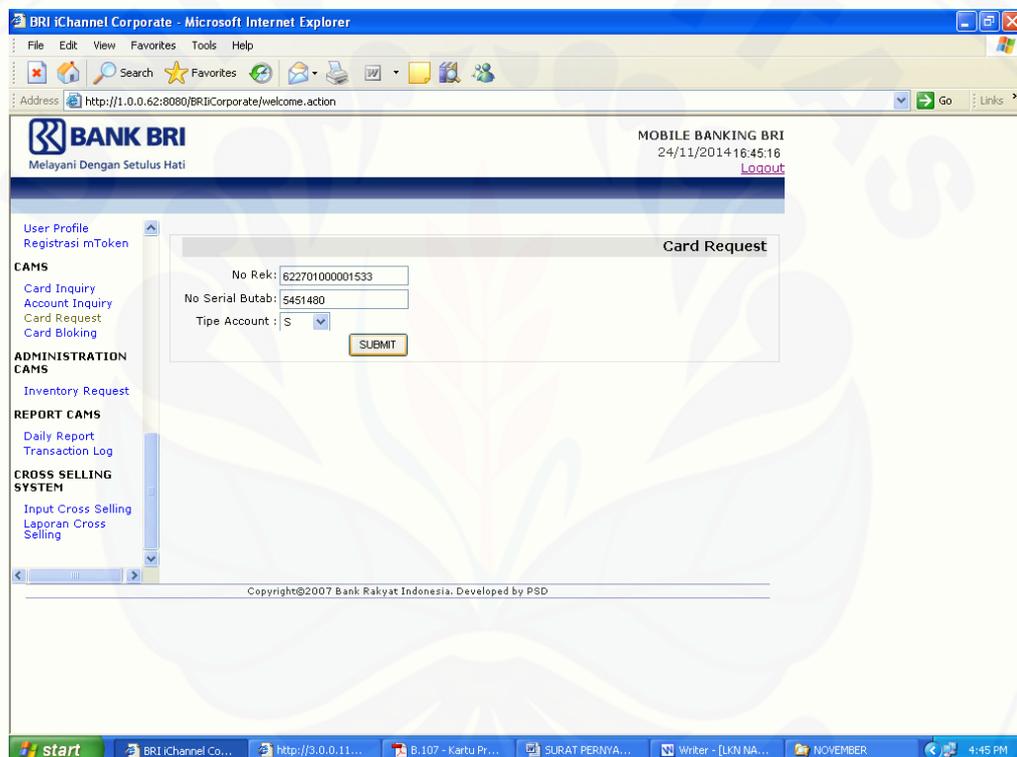
Sumber: PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember

Pada tampilan ini hal yang dilakukan oleh customer servis adalah mengecek data nasabah di WBS untuk menyatakan nasabah tersebut benar-benar orang yang bersangkutan (bernama Hernita).

Setelah data valid maka kartu ATM baru siap diaktifkan dan dapat digunakan kembali.

- e) Nasabah menyiapkan PIN baru sebanyak 6 digit
- f) Nasabah membayar biaya administrasi sebesar Rp. 5.000,- (tergantung dari jenis kartu)
- g) Kemudian customer servis menggantikannya dengan kartu ATM baru yang telah disediakan
- h) Kartu tersebut sudah teraktifasi dan bisa digunakan kembali oleh nasabah

- b. Kartu ATM Rusak dan Kadaluarsa adalah alurnya sebagai berikut :
1. Nasabah harus datang ke kantor BRI dimana nasabah itu membuka rekening dengan membawa buku tabungan
  2. Nasabah menemui costumer servis untuk mengklarifikasi masalah tersebut
  3. Pihak costumer servis akan menangani kegagalan fungsi ATM tersebut
  4. Costumer servis membuka WBS. Costumer servis akan membuka WBS seperti permasalahan lupa PIN. Perbedaannya pada permasalahan kartu rusak, costumer servis akan memilih akun card request pada menu CAMS. Berikut ini tampilan WBS pada permasalahan card request:



Gambar 4.10 : Tampilan WBS *card request*

Sumber: PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember

5. Nasabah membayar biaya administrasi sebesar Rp. 10.000,- (tergantung dari jenis kartu)
6. Kemudian costumer servis menggantikannya dengan kartu ATM baru yang telah disediakan
7. Kartu tersebut sudah teraktifasi dan bisa digunakan kembali oleh nasabah

c. Kartu ATM Tertelan adapun alurnya sebagai berikut :

1. Nasabah harus datang ke kantor BRI dimana nasabah itu membuka rekening dengan membawa tabungan atau langsung ke kantor Cabang
2. Nasabah menemui costumer servis untuk mengklarifikasi masalah tersebut
3. Pihak costumer servis akan menangani kegagalan fungsi ATM tersebut
4. Costumer servis membuka WBS. Costumer servis akan membuka WBS seperti permasalahan kartu rusak. Pada permasalahan kartu rusak, costumer servis akan memilih akun card request pada menu CAMS.
5. Nasabah membayar biaya administrasi sebesar Rp. 10.000,- (tegantung dari jenis kartu)
6. Kemudian costumer servis menggantikannya dengan kartu ATM baru yang telah disediakan
7. Kartu tersebut sudah teraktifasi dan bisa digunakan kembali oleh nasabah

d. Kegagalan pada fungsi ATM Hilang adapun alurnya sebagai berikut :

1. Nasabah harus datang ke kantor BRI dimana nasabah itu membuka rekening dengan membawa buku tabungan dan serta keterangan Kepolisian.
2. Nasabah menemui costumer servis untuk mengklarifikasi masalah tersebut
3. Pihak costumer servis akan menangani kegagalan fungsi ATM tersebut
4. Costumer servis membuka BWS. Costumer servis akan membuka WBS seperti permasalahan di atas. Pada permasalahan kartu tertelan, costumer servis akan memilih akun card request pada menu CAMS kemudian costumer memblokir PIN lama dan akan menggantinya dengan PIN baru
5. Nasabah menyiapkan PIN baru sebanyak 6 digit
6. Nasabah membayar biaya administrasi sebesar Rp. 10.000,- (tergantung jenis kartu)
7. Kemudian costumer servis menggantikannya dengan kartu ATM baru yang telah disediakan
8. Kartu tersebut sudah teraktifasi dan bisa digunakan kembali oleh nasabah

- e. Kegagalan fungsi ATM Saldo berkurang uang tidak keluar sebagai berikut :
1. Nasabah harus datang ke kantor BRI dimana nasabah itu membuka rekening dengan membawa tabungan.
  2. Nasabah menemui costumer servis untuk mengklarifikasi masalah tersebut
  3. Pihak costumer servis akan menangani kegagalan fungsi ATM tersebut
  4. Pada permasalahan ini costumer servis akan langsung menghubungi *Call Center* BRI di 14017



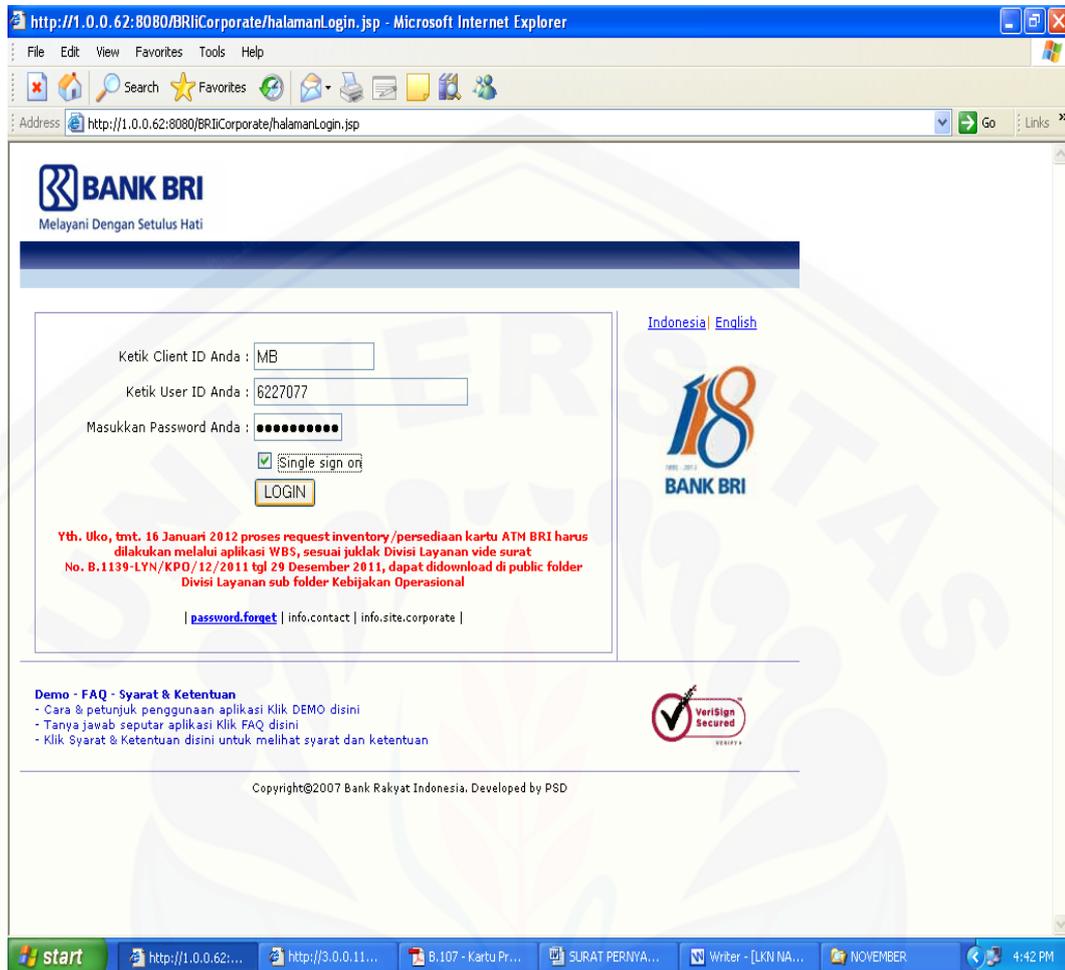


Lampiran 2: Slip penyetoran

 <b>PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)</b> <small>Validasi/Validation</small>		<b>SLIP PENYETORAN</b> <b>DEPOSIT SLIP</b>	
..... 20 .....			
<input type="checkbox"/> BritAma <input type="checkbox"/> BritAma Dollar <input type="checkbox"/> Simpedes <input type="checkbox"/> Simaskot <input type="checkbox"/> Giro <input type="checkbox"/> Tabungan Haji <input type="checkbox"/> Pinjaman <input type="checkbox"/> .....			
Disetor ke / <b>Deposit to</b> Nomor Rekening / Acc. No. : [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] - ..... Nama / Name : ..... Kanca/KCP/BRI Unit / Branch : ..... Mata Uang / Currency <input type="checkbox"/> Rupiah <input type="checkbox"/> Valas/Forex .....		Tunai /Cek / BG / Cash / Cheque ..... ..... ..... Sub Total ..... Kurs / Rate** .....	Jumlah / Amount ..... ..... ..... ..... .....
Penytor / <b>Depositor</b> Nama/ Name : ..... Alamat / Address : ..... Sumber Dana / <b>Source of Fund*</b> : ..... Keterangan / <b>Remarks</b> : .....		Biaya / <b>Charges**</b> Total ..... Terbilang / <b>Amount in words</b> : .....	Teller ..... TT. Penytor / <b>Depositor Signature</b> .....
<small>Sesuai Peraturan Bank Indonesia yang berkaitan dengan Prinsip Mengenal Nasabah :                  * Khusus diisi bagi nasabah yang tidak memiliki rekening di BRI dengan jumlah penyetoran &gt; Rp. 100 juta tunai dan dilampiri fotocopy identitas                  ** Diisi oleh Bank.</small>		<small>Transaksi dianggap sah apabila slip penyetoran ini divalidasi dan dibubuhi tanda tangan teller                  Lembar 1 untuk bank                  Lembar 2 untuk nasabah</small>	

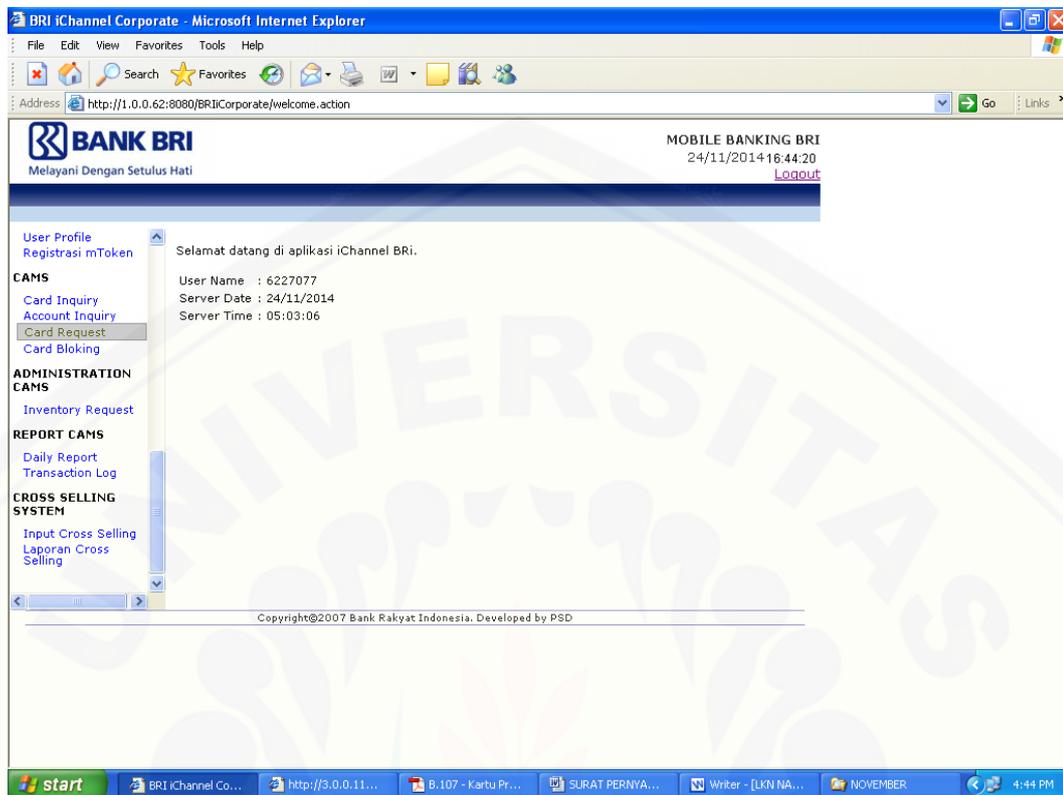
Sumber : PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember

## Lampiran 3: Tampilan awal WBS

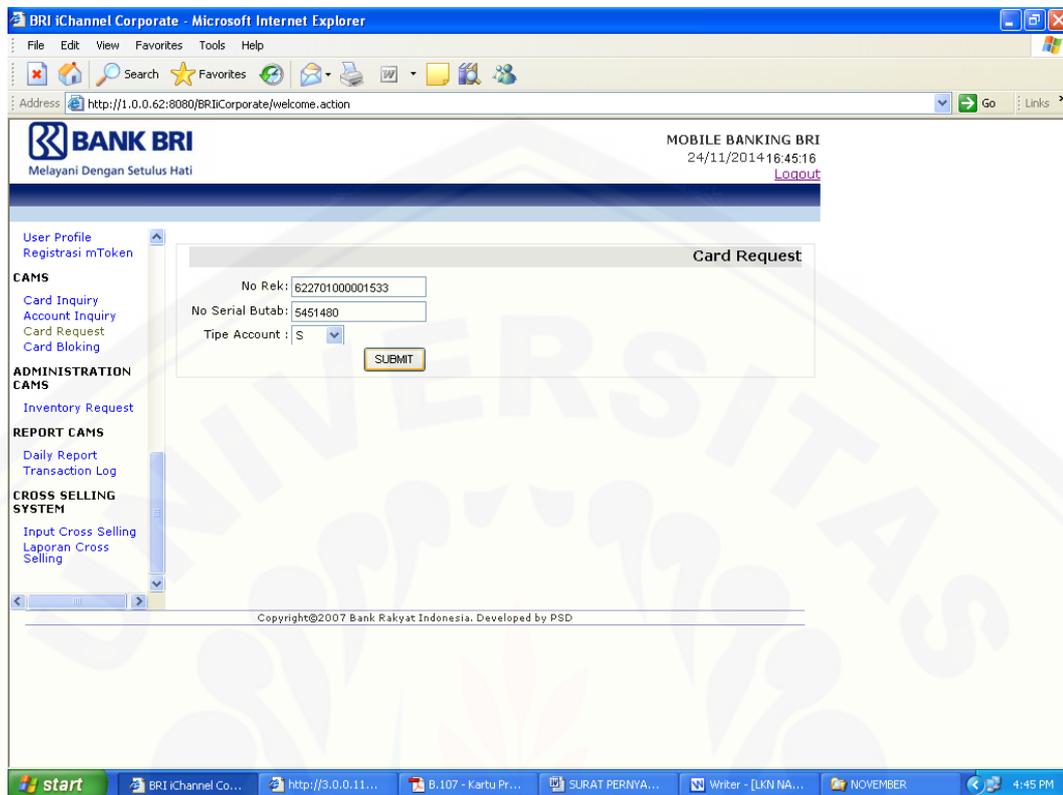


Sumber : PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember

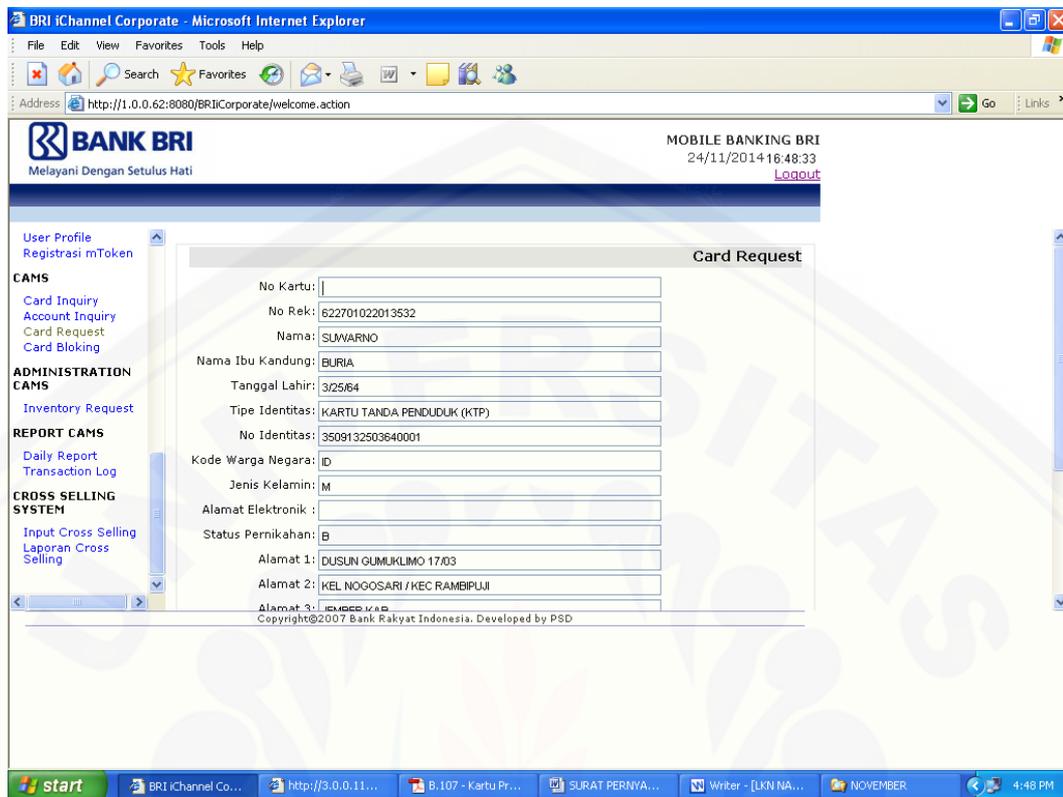
## Lampiran 4 : Tampilan WBS setelah Login



Sumber : PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember

Lampiran 5 : Tampilan WBS setelah memilih akun *card request*

Sumber : PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember

Lampiran 6 : Tampilan WBS saat mengisi data nasabah pada *card request*

The screenshot displays the BRI iChannel Corporate web interface in Microsoft Internet Explorer. The browser address bar shows the URL: <http://1.0.0.62:8080/BRIiChannelCorporate/welcome.action>. The page header includes the BANK BRI logo and the text "MOBILE BANKING BRI" with the date and time "24/11/2014 16:48:33" and a "Logout" link.

The main content area is titled "Card Request" and contains the following form fields:

No Kartu:	<input type="text"/>
No Rek:	622701022013532
Nama:	SUWARNO
Nama Ibu Kandung:	BURIA
Tanggal Lahir:	3/25/64
Tipe Identitas:	KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)
No Identitas:	3509132503640001
Kode Warga Negara:	D
Jenis Kelamin:	M
Alamat Elektronik:	<input type="text"/>
Status Pernikahan:	B
Alamat 1:	DUSUN GUMUKLIMO 17/03
Alamat 2:	KEL NOGOSARI / KEC RAMBIPLUJI
Alamat 3:	EMECO VAP

At the bottom of the form, it says "Copyright © 2007 Bank Rakyat Indonesia. Developed by PSD".

The Windows taskbar at the bottom shows the Start button and several open applications: "BRI iChannel Co...", "http://3.0.0.11...", "B.107 - Kartu Pr...", "SURAT PERNYA...", "Writer - [LKN NA...", and "NOVEMBER". The system clock shows "4:48 PM".

Sumber : PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember

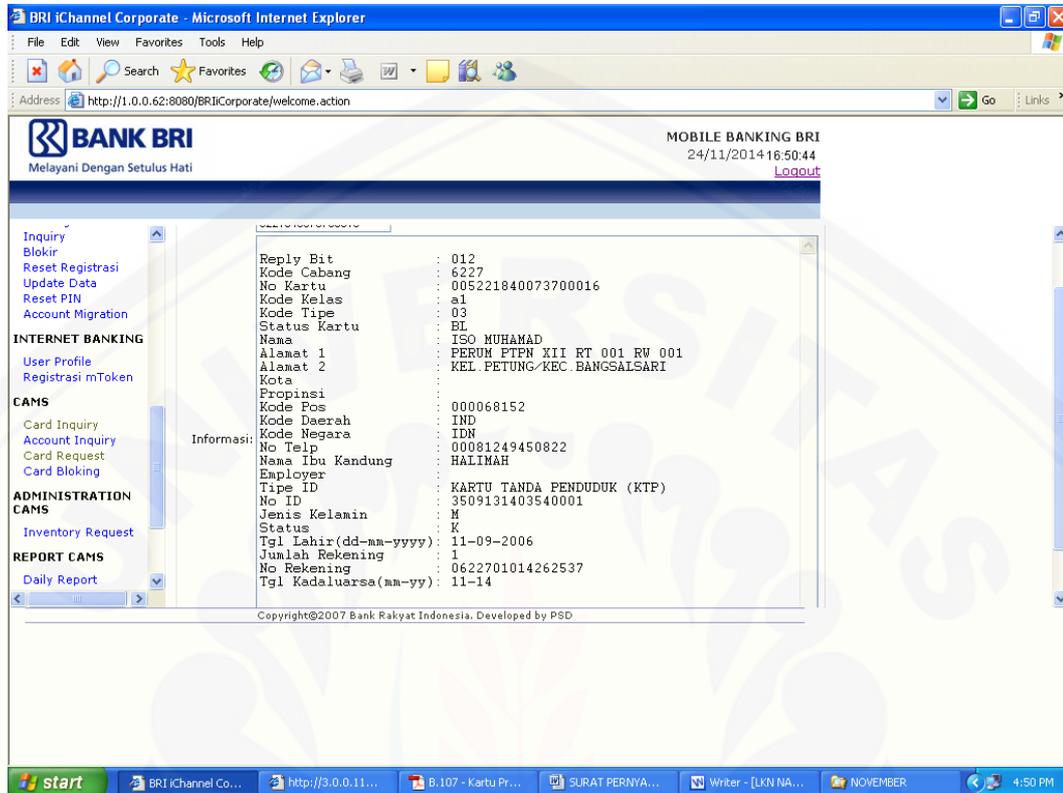
Lampiran 7 : Tampilan WBS saat mengisi data selanjutnya pada *card request*

The screenshot shows a web browser window titled "BRI iChannel Corporate - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows "http://1.0.0.62:8080/BRICorporate/welcome.action". The page header includes the "BANK BRI" logo and the text "MOBILE BANKING BRI" with a timestamp "24/11/2014 16:49:24" and a "Logout" link. The main content area displays a form with the following fields:

no rekening:	3509132503640001
Kode Warga Negara:	ID
Jenis Kelamin:	M
Alamat Elektronik:	
Status Pernikahan:	B
Alamat 1:	DUSUN GUMUKLIMO 17/03
Alamat 2:	KEL NOGOSARI / KEC RAMBIPLUJ
Alamat 3:	JEMBER KAB.
Kode Pos:	00008152
Alamat 4:	ID
Kode Negara:	IDN
Nama Negara:	INDONESIA
Tempat Bekerja:	
No CIF:	SK00170

A "SUBMIT" button is located at the bottom right of the form. The footer of the page reads "Copyright©2007 Bank Rakyat Indonesia. Developed by PSD". The Windows taskbar at the bottom shows the start button and several open applications, including "BRI iChannel Co...", "http://3.0.0.11...", "B.107 - Kartu Pr...", "SURAT PERNYA...", "Writer - [LKN NA...", and "NOVEMBER". The system clock shows "4:49 PM".

Sumber : PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember

Lampiran 8 : Tampilan WBS saat cek data pada *card inquiry*

The screenshot displays the BRI iChannel Corporate web interface in Microsoft Internet Explorer. The browser address bar shows the URL: <http://1.0.0.62:8080/BRIiCorporate/welcome.action>. The page header includes the BANK BRI logo, the slogan "Melayani Dengan Setulus Hati", and the text "MOBILE BANKING BRI 24/11/2014 16:50:44" with a "Logout" link.

The main content area is divided into a left sidebar menu and a central data display. The sidebar menu includes sections for "Inquiry", "INTERNET BANKING", "CAMS", "ADMINISTRATION", and "REPORT CAMS". The "Inquiry" section is expanded, showing options like "Blokir", "Reset Registrasi", "Update Data", "Reset PIN", and "Account Migration".

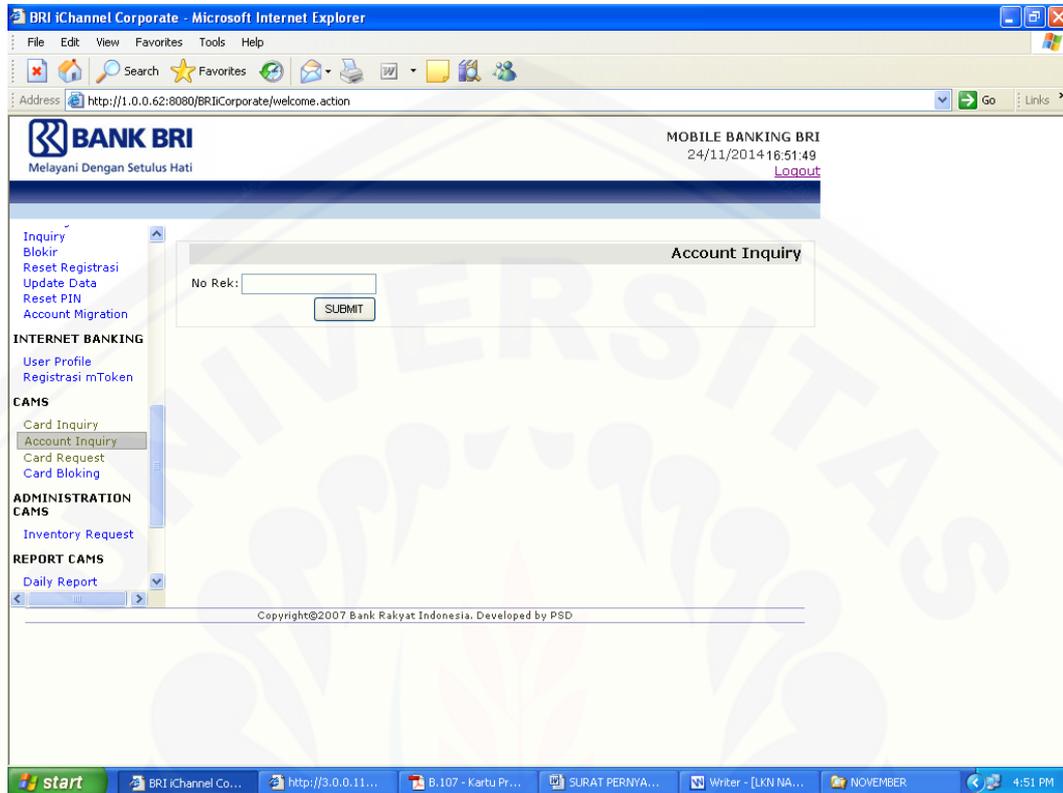
The central data display, titled "Informasi:", shows the following card details:

Reply Bit	: 012
Kode Cabang	: 6227
No Kartu	: 005221840073700016
Kode Kelas	: a1
Kode Tipe	: 03
Status Kartu	: BL
Nama	: ISO MUHAMAD
Alamat 1	: PERUM PTPN XII RT 001 RW 001
Alamat 2	: KEL. PETUNG/KEC. BANGSALSARI
Kota	:
Propinsi	:
Kode Pos	: 000068152
Kode Daerah	: IND
Kode Negara	: IDN
No Telp	: 00081249450822
Nama Ibu Kandung	: HALINAH
Employer	:
Tipe ID	: KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)
No ID	: 3509131403540001
Jenis Kelamin	: M
Status	: K
Tgl Lahir(dd-mm-yyyy)	: 11-09-2006
Jumlah Rekening	: 1
No Rekening	: 0622701014262537
Tgl Kadaluarsa(mm-yy)	: 11-14

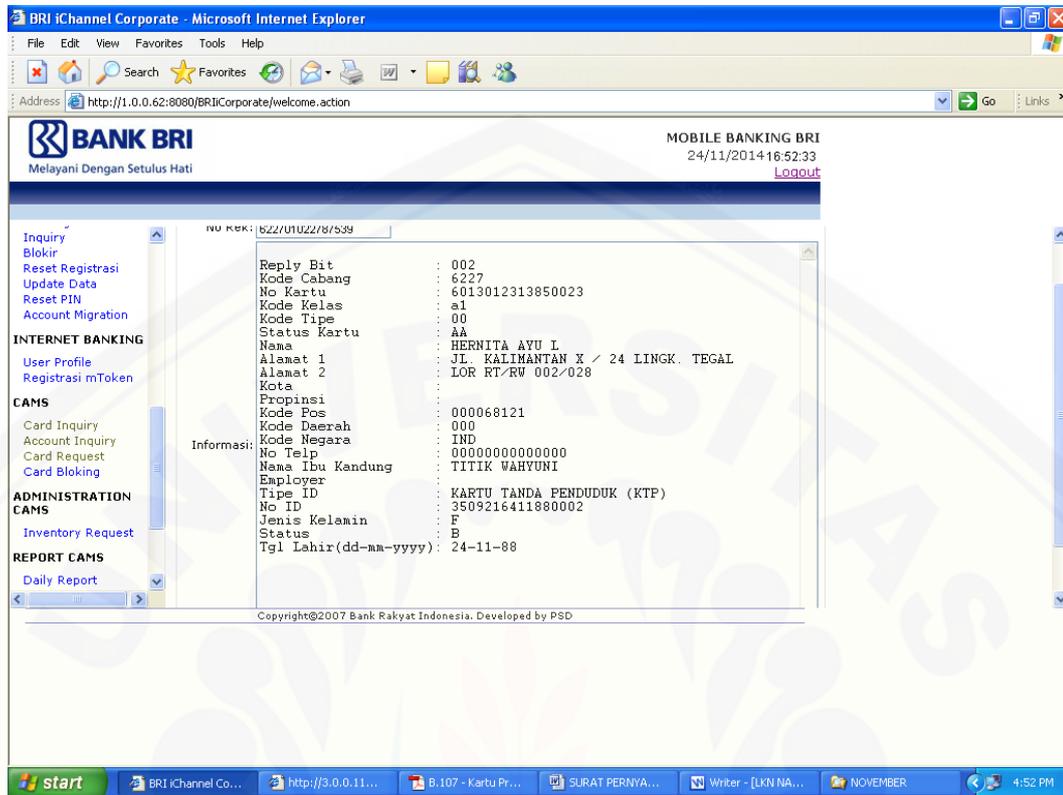
At the bottom of the page, there is a copyright notice: "Copyright©2007 Bank Rakyat Indonesia. Developed by PSD". The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date "NOVEMBER" and time "4:50 PM".

Sumber : PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember

Lampiran 9 : Tampilan WBS pada permasalahan *account inquiry* (permintaan PIN)



Sumber : PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember

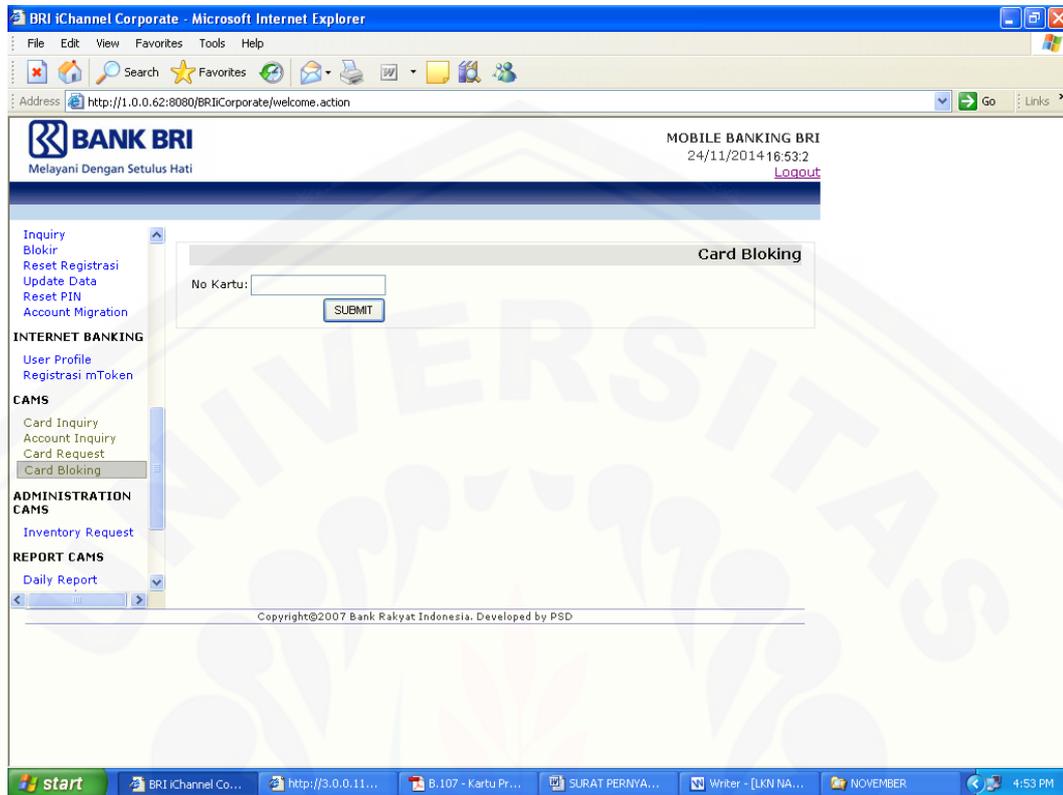
Lampiran 10 : Tampilan WBS saat cek data pada *account inquiry*

The screenshot displays the BRI iChannel Corporate mobile banking interface. The browser window title is "BRI iChannel Corporate - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows "http://1.0.0.62:8080/BRICorporate/welcome.action". The page header includes the BANK BRI logo and the text "MOBILE BANKING BRI" with the date and time "24/11/2014 16:52:33" and a "Logout" link. The main content area shows a list of menu items on the left and a detailed account inquiry form on the right. The account number is "52270102278/539". The account details include:

Reply Bit	: 002
Kode Cabang	: 6227
No Kartu	: 6013012313850023
Kode Kelas	: s1
Kode Tipe	: 00
Status Kartu	: AA
Nama	: HERNITA AYU L
Alamat 1	: JL. KALIMANTAN X / 24 LINGK. TEGAL
Alamat 2	: LOR RT/RW 002/028
Kota	:
Propinsi	:
Kode Pos	: 000068121
Kode Daerah	: 000
Kode Negara	: IND
No Telp	: 00000000000000
Nama Ibu Kandung	: TITIK WAHYUNI
Employer	:
Tipe ID	: KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)
No ID	: 3509216411880002
Jenis Kelamin	: F
Status	: B
Tgl Lahir(dd-mm-yyyy)	: 24-11-88

The footer of the page reads "Copyright©2007 Bank Rakyat Indonesia. Developed by PSD". The Windows taskbar at the bottom shows the start button, several open applications, and the system clock displaying "4:52 PM".

Sumber : PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember

Lampiran 11: Tampilan WBS pada permasalahan *card bloking* (kartu terblokir)

Sumber: PT BRI (Pserero) Unit Rambipuji Jember

Lampiran 12: Tampilan WBS saat cek dari pada *card bloking*

The screenshot displays the BRI iChannel Corporate web interface in Microsoft Internet Explorer. The browser address bar shows the URL: <http://1.0.0.62:8080/BRIiChannelCorporate/welcome.action>. The page title is "MOBILE BANKING BRI" and the date is "24/11/2014 16:54:10".

The interface includes a navigation menu on the left with categories: **INQUIRY**, **INTERNET BANKING**, **CAMS**, **ADMINISTRATION**, and **REPORT CAMS**. The main content area shows account information and a transaction table.

**Informasi:**

- Kode Negara : IDN
- No Telp : 00081249450822
- Nama Ibu Kandung : HALIMAH
- Employer :
- Tipe ID : KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)
- No ID : 3509131403540001
- Jenis Kelamin : M
- Status : K
- Tgl Lahir(dd-mm-yyyy) : 11-09-2006
- Jumlah Rekening : 1
- No Rekening : 0622701014262537
- Tgl Kadaluarsa(mm-yy) : 11-14

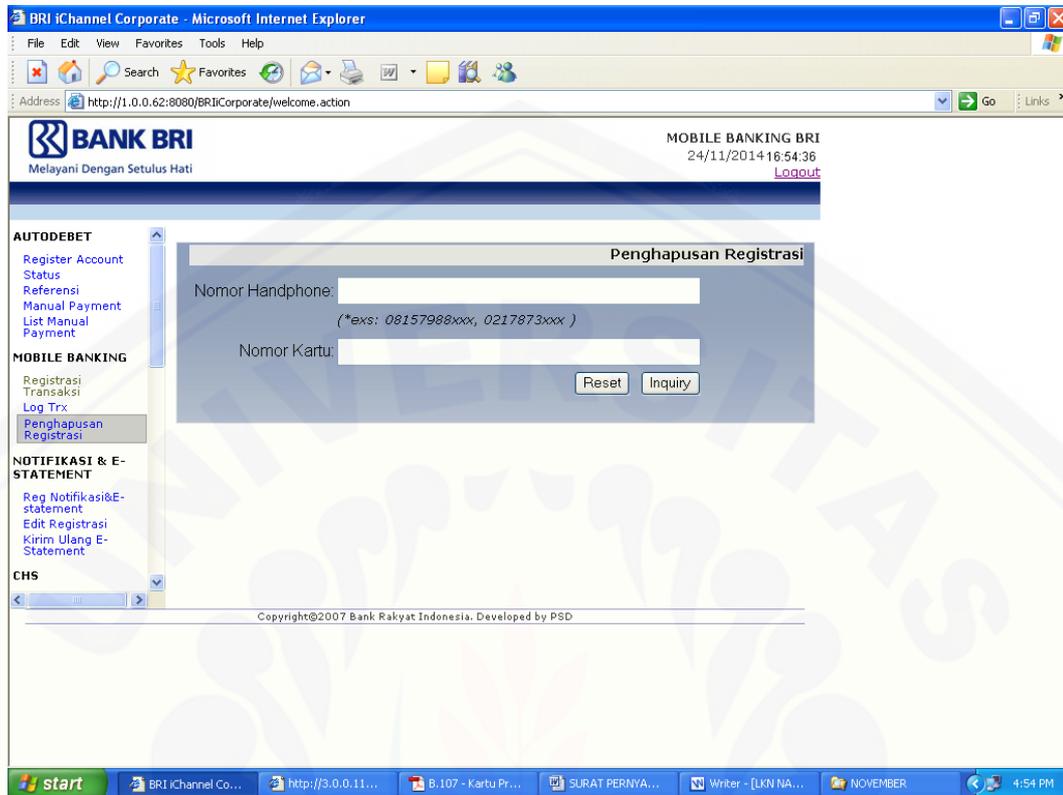
**Transaksi Terakhir:**

Tanggal	C/D	Nominal
23/11/2014	Debit	Rp 1 000 000.00
23/11/2014	Debit	Rp 2 000 000.00
23/11/2014	Debit	Rp 2 000 000.00
19/11/2014	Credit	Rp 5 000 000.00
16/11/2014	Debit	Rp 5 500.00

A "CONFIRM" button is located at the bottom right of the transaction table.

Copyright©2007 Bank Rakyat Indonesia. Developed by PSD

Sumber: PT BRI (Psersero) Unit Rambipuji Jember

Lampiran 13 : Tampilan WBS pada *call center*

Sumber: PT BRI (Pserero) Unit Rambipuji Jember

Lampiran 14 : Tampilan fasilitas yang diberikan BRI

	Tabungan BRI <b>Simpedes</b>	Tabungan BRI <b>Britama</b>	Tabungan BRI <b>Britama Bisnis</b>
Buku tabungan	✓	✓	✓
Detail transaksi	✓	✓	✓
Kartu Debit/ ATM	✓	✓	✓
▪ Jenis kartu	Private label**)	Setoran Awal • Classic : 250.000 • Gold : 10 jt	Platinum
SMS notifikasi	✓	✓	✓
Minta nasabah memilih jenis kartu Jelaskan ketentuan selanjutnya sesuai kartu yang dipilih nasabah			
Fasilitas transaksi otomatis antar rekening BRI	✓	✓	✓
▪ Auto Fund Transfer	✓	✓	✓
▪ Account Sweep	✓	✓	✓
▪ Auto Grab Fund	✓	✓	✓

\*) Pencatatan Transaksi di Buku Tabungan Lebih Detail Seperti Rekening Koran.  
\*\*) Kartu Private Label BRI hanya dapat digunakan di ATM BRI, tidak dapat berfungsi sebagai alat pembayaran (transaksi di merchant)

Sumber: PT BRI (Persero) Unit Rambipuji Jember

Lampiran 15: Tampilan limit transaksi yang diberikan BRI

	Private Label	Classic	Gold	Platinum
<b>LIMIT TRANSAKSI</b>				
<b>LIMIT penarikan tunai per hari</b>	Maks. 5 jt	Maks. 5 jt	Maks. 10 jt	Maks. 10 jt
<b>LIMIT belanja di merchant per hari</b>	hanya di EDC BRI			
▪ PIN	Maks. 10 jt	Maks. 10 jt	Maks. 20 jt	Maks. 50 jt
▪ Signature	Maks. 2 jt	Maks. 2 jt	Maks. 5 jt	Maks. 10 jt
<b>Akumulasi limit transfer antar rekening BRI per hari</b>				
▪ ATM BRI	Maks. 20 jt	Maks. 20 jt	Maks. 50 jt	Maks. 75 jt
▪ Mobile banking BRI	Maks. 1 jt	Maks. 1 jt	Maks. 10 jt	Maks. 20 jt
▪ Internet banking BRI	Maks. 20 jt	Maks. 20 jt	Maks. 50 jt	Maks. 75 jt
<b>Akumulasi limit transfer antar bank per hari</b>				
▪ ATM BRI	Maks. 10 jt	Maks. 10 jt	Maks. 15 jt	Maks. 25 jt
▪ Mobile banking BRI	Maks. 1 jt	Maks. 1 jt	Maks. 10 jt	Maks. 20 jt
▪ Internet banking BRI	Maks. 10 jt	Maks. 10 jt	Maks. 15 jt	Maks. 25 jt

Sumber: PT BRI (Persero) Unit Rambipuji Jember

Lampiran 16: Tampilan fasilitas yang diberikan BRI

	Private Label	Classic	Gold	Platinum
<b>Biaya administrasi bulanan kartu:</b>				
Simpedes	500	1.500	8.500	-
BritAma	-	1.000	4.500	-
BritAma Bisnis	-	-	-	-
<b>Biaya penggantian kartu:</b>				
Hilang* / Rusak	10.000	15.000	20.000	25.000
Biaya penggantian PIN:	5.000	5.000	5.000	5.000

\* Menyertakan surat kehilangan dari kepolisian

Sumber: PT BRI (Pserero) Unit Rambipuji Jember

## Lampiran17 : Permohonan Tempat PKN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jalan Kalimantan No. 37 – Kampus Bumi Tegal Boto  
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fax. (0331) 332150  
Email : [fe@unej.ac.id](mailto:fe@unej.ac.id) Jember 68121 – Jawa Timur

Nomor : *6498* N.25.1.4/PM/2014  
Lampiran : Satu Bendel  
Hal : **Permohonan Tempat PKN**

26 AUG 2014

Yth. Pimpinan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Jember  
Jl. Ahmad Yani  
Jember

Dengan ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Ekonomi para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Sehubungan dengan hal tersebut kami mengharap kesediaan Institusi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1.	Nur Anita	110803101013	D3 - Manaj. Perusahaan
2.	Amira	110803101032	D3 - Manaj. Perusahaan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : September - Oktober 2014

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.



Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si  
NIP. 19661020 199002 2 001

Tembusan kepada Yth :  
1. Yang bersangkutan;  
2. Arsip

Sumber: Fakultas Ekonomi Universitas Jember

## Lampiran 18 : Surat Keterangan Selesai Magang (PKN)



**PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero), Tbk.**  
KANTOR CABANG JEMBER  
BRI UNIT RAMBIPUJI  
Jl. GAJAH MADA NO.163 RAMBIPUJI, 0331-711258  
J E M B E R

---

Nomor : 246 /XIII/10/2014  
Lamp. :  
Hal. : **Surat Keterangan Selesai Magang**

Menerangkan bahwa mahasiswa yang tercantum di bawah ini benar-benar telah selesai melaksanakan kegiatan magang di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Rambipuji mulai tanggal 05 September s/d 08 Oktober 2014.

Adapun Mahasiswa tersebut adalah :

Nama : Nur Anita  
NIM : 110803101013  
Universitas : Universitas Jember  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen Perusahaan

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Rambipuji, 08 Oktober 2014  
PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero). Tbk  
Unit Rambipuji - 16

  
Tita Citra Fitria  
Ka Unit

Sumber: PT BRI (Persero) Unit Rambipuji Jember

## Lampiran 19 : Daftar Hadir Peserta PKN


**PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)**  
**UNIT RAMBIPUJI**  
 CABANG JEMBER  
 JL GAJAH MADA NO. 163  
 Telepon : (0331) 711258 Facsimile : (0331) 710027

---

**DAFTAR HADIR PRAKTEK KERJA NYATA**  
 Pada **PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.**  
**UNIT RAMBIPUJI CABANG JEMBER**

Nama : Nur Anita  
 Nim : 110803101013  
 Fakultas/ Jurusan : Ekonomi / Manajemen  
 Program Studi : D3 Manajemen Perusahaan

NO	Hari	Tanggal	Waktu Kegiatan	Paraf	
1.	Jum'at	05 September 2014	07.30 - 16.30	1.	
2.	Senin	08 September 2014	07.30 - 16.30		2.
3.	Selasa	09 September 2014	07.30 - 16.30	3.	
4.	Rabu	10 September 2014	07.30 - 16.30		4.
5.	Kamis	11 September 2014	07.30 - 16.30	5.	
6.	Jum'at	12 September 2014	07.30 - 16.30		6.
7.	Senin	15 September 2014	07.30 - 16.30	7.	
8.	Selasa	16 September 2014	07.30 - 16.30		8.
9.	Rabu	17 September 2014	07.30 - 16.30	9.	
10.	Kamis	18 September 2014	07.30 - 16.30		10.
11.	Jum'at	19 September 2014	07.30 - 16.30	11. Sakit	S
12.	Senin	22 September 2014	07.30 - 16.30		12.
13.	Selasa	23 September 2014	07.30 - 16.30	13.	
14.	Rabu	24 September 2014	07.30 - 16.30		14.
15.	Kamis	25 September 2014	07.30 - 16.30	15.	
16.	Jum'at	26 September 2014	07.30 - 16.30		16.
17.	Senin	29 September 2014	07.30 - 16.30	17.	
18.	Selasa	30 September 2014	07.30 - 16.30		18.
19.	Rabu	01 Oktober 2014	07.30 - 16.30	19.	
20.	Kamis	02 Oktober 2014	07.30 - 16.30		20.
21.	Jum'at	03 Oktober 2014	07.30 - 16.30	21.	
22.	Senin	06 Oktober 2014	07.30 - 16.30		22. 1210
23.	Selasa	07 Oktober 2014	07.30 - 16.30	23.	
24.	Rabu	08 Oktober 2014	07.30 - 16.30		24.

Rambipuji, 05 September 2014  
 PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.  
 Unit Rambipuji  
  
**Tita Citra Fitria**  
 Ka.Unit

Sumber: PT BRI (Persero) Unit Rambipuji Jember

## Lampiran 20 : Surat Persetujuan Penyusunan Laporan PKN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
**FAKULTAS EKONOMI**  
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto  
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150  
Email : [fe@unej.ac.id](mailto:fe@unej.ac.id) Jember 68121

---

**PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)**

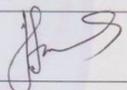
Menerangkan bahwa :

Nama : NUR ANITA  
N I M : 110803101013  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen / Akuntansi (\*)  
Program Studi : D3 - Manajemen Perusahaan

dietujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :  
PELAKSANAAN PENANGANAN CUSTOMER SERVICE DALAM PENANGANAN  
KEGAGALAN FUNGSI ATM

(Revisi)  
PELAKSANAAN PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM PENANGANAN  
KEGAGALAN FUNGSI ATM PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk  
UNIT KEBON SARI - JEMBER

Dosen pembimbing :

Nama	N I P	Tanda Tangan
Dra. Sudarsih, M.Si.	19621212 199201 2 001	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 27 Agustus 2014 s.d. 27 Pebruari 2014. Apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan masih belum selesai, maka dapat mengajukan **perpanjangan** selama 2 bulan, dan apabila masih juga belum bisa menyelesaikan, maka harus melakukan Praktek Kerja Nyata kembali.

Jember, 27 Agustus 2014  
Kaprod. D3 - Manajemen Perusahaan  
Fakultas Ekonomi UNEJ

  
Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.S.  
NIP. 19610209 198603 1 001

**CATATAN :**

1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk;
2. Setelah disetujui (ditandatangani), di fotokopi sebanyak 3 (tiga) lembar untuk :
  - 1) Ketua Program Studi;
  - 2) Dosen Pembimbing;
  - 3) Petugas administrasi program studi Diploma III (S0).

Sumber: Fakultas Ekonomi Universitas Jember