



**KUALITAS PELAYAN KEPADA NASABAH DALAM PEMILIHAN
TABUNGAN MASYARAKAT PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO), TBK. UNIT KASIYAN CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh

RENALDI HENDRA YANUARTA

NIM 140803101043

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS JEMBER

JEMBER

2019



**KUALITAS PELAYAN KEPADA NASABAH DALAM PEMILIHAN
TABUNGAN MASYARAKAT PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO), TBK. UNIT KASIYAN CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Studi
Diploma III Manajemen Perusahaan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Oleh

RENALDI HENDRA YANUARTA

NIM 140803101043

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS JEMBER

JEMBER

2019



**QUALITY OF CUSTOMER SERVICE IN THE SELECTION OF
COMMUNITY SAVINGS AT PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO),
TBK. UNIT KASIYAN CABANG JEMBER**

THE REAL JOB PRACTICE REPORT

Proposed as one of the requirements to obtain the Bachelor's Degree of Diploma III Program
Management Company, Departement of Management, Economic and Business Faculty,
University of Jember

Oleh

RENALDI HENDRA YANUARTA

NIM 140803101043

**STUDY PROGRAM DIPLOMA III MANAGEMENT OF ENTERPRICE
MANAGEMENT MAJOR
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITY OF JEMBER**

2019

JUDUL
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA
KUALITAS PELAYAN KEPADA NASABAH DALAM PEMILIHAN
TABUNGAN MASYARAKAT PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO), TBK. UNIT KASIYAN CABANG JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Renaldi Hensra Yanuarta
NIM : 140803101043
Program Studi : Manajemen Perusahaan
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal :

23 MEI 2019

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

Susunan Panitia Penguji

Ketua : Dr. Handriyono M.Si. (.....)

NIP. 19620802 199002 001

Sekretaris, : Dra. Lilik Farida M.Si. (.....)

NIP. 19631128 198902 2 001

Anggota : Dr. Arnis Budi Susanto, S.E., M.Si (.....)

NIP. 760 014 663

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember



Dr. H. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak., CA
NIP. 19710727199512 1 001

PERSETUJUAN

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Nama : Renaldi Hendra Yanuarta
NIM : 140803101043
Program Studi : Manajemen Perusahaan (D3)
Jurusan : Manajemen
Judul Laporan : Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah Dalam Pemilihan
Tabungan Masyarakat Pada PT. Bank Rakyat Indonesia
(Persero), Tbk. Unit Kasiyan Cabang Jember

Jember, 12 April 2019

Mengetahui

Laporan Praktek Kerja Nyata

Telah disetujui oleh

Ketua Program Studi

Manajemen Perusahaan

Dosen Pembimbing

Drs. Sudaryanto, S.E., MBA, Ph.D.

NIP. 196660408 199103 1 001

Dr. Hari Sukarno, M.M.

NIP. 19610530 198802 1 001

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan rasa syukur serta bahagia ini atas terselesaikannya Laporan Praktek Kerja Nyata ini untuk orang – orang yang aku sayangi kepada :

1. Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta petunjukNya kepadaku dari aku tiada mengerti sampai mengerti akan arti hidup ini. Allhamdulillah segala puji hanya untukMu ya Allah.
2. Bapak Salim dan Ibu Lilik, yang telah membesarkan, membimbing, dan mendidiku sampai aku sebesar ini, dan tak henti-hentinya memotivasiku dalam mencapai cita-citaku, terimakasih atas segala doa dan cinta kasih yang telah diberkan selama ini dalam sepanjang hidupku. Doaku senantiasa untuk kebahagiaan dan keselamatanmu didnia dan akhirat.
3. Kakak dan Adikku (FENDI W.S, KEVIN F.A,dan FAREL B.F) yang selalu sayang dan membantuku. Aku juga sayang kalian. Doa dan Harapanku semoga kebahagiaanku akan senantiasa selalu bersamamu.
4. Buat orang yang sangat bearti bagiku Lea Cristy M dan Lea Velicia Azahra Avrilarta terimakasih karena kau telah menjadi penyemangatku.
5. Buat sahabatku, Firman, Pujo, Sonya, Karin, Rio dan seluruh teman seperjuanganku D3 Manajemen Perusahaan Angkatan 2014 yang tidak dapat aku sebutkan satu persatu. Tanpa kalian apalah arti hidup ini, sebuah pertemanan dan persahabatan menjadi sesuatu sosok yang terkenang untuk selamanya karena hidup adalah penuh dengan warna. Terimakasih semua dukungan dan kebaikan diantara kalian.
6. Almamaterku tercinta Universitas Jember dan para dosen yang telah menmba ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan memberikan aku pengalaman serta teman baru.

MOTTO

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

(QS. Al Baqarah:286)

Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah.

(Lessing)

Menuju kesuksesan hanya dua cara Berusaha atau Mati.

(Penulis)

Apabila Anda berbuat kebaikan kepada orang lain, maka Anda telah berbuat baik terhadap diri sendiri.

(Benyamin Franklin)

Manusia tidak merancang untuk gagal, mereka gagal untuk merancang.

(Mahatma Gandhi)

PRAKATA

Assalamualaikum wr.wb.

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya dalam penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah Dalam Pemilihan Tabungan Masyarakat Pada PT.BANK RAKYAT INDONESIA (Persero),Tbk. Unit Kasiyan Cabang Jember”**, sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Adapun penulisan laporan ini disusun sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan Progam Studi Manajemen Perusahaan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember. Penulis sadar bahwa keberhasilan dalam pembuata Laporan Praktek Kerja Nyata ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah banyak membantu penulis. Atas segala bantuan dan bimbingannya, penulis dengan hati yang tuls menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Muhammad Miqdad, S.E, M.M, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember
2. Bapak Drs. Sudaryanto, MBA. PhD selaku Ketua Progam Studi Manajemen Perusahaan.
3. Bapak Dr. Hari Sukarno, M.M selaku dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga laporan Praktek Kerja yata ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak/Ibu dosen lainnya yang telah memberikan ilmu sampai saat ini, serta karyawan Fakultas Ekonomi terimakasih banyak atas semua bimbingan dan bantuanya.
5. Bapak Lukman Hakim selaku Kepala Unit PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kasiyan Cabang Jember yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi penulis untuk mengadakan Praktek Kerja Nyata.

6. Mas Andre, Mas David, Mas Sofyan, Mas Feri, Pak Hendro, Mbak Wenda, Mbak Anon, Mbak Tika selaku karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kasiyan Cabang Jember, yang telah banyak membantu penulis dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata.
7. Orang tuaku tercinta Salim dan Lilik, terimakasih banyak atas doa dan nasihat yag engkau berikan, kehangatan selalu ada dirumah.

Penulis juga menyadari bahwa penulisan in masih kurang sempurna dan banyak kekurangan. Oleh karena itu peulis menghaap kritik dan saran yang bersifat membangun guna menambah serta penyempurnaan laporan ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Laporan Praktek Kerja Nyata ini bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalau'alaikum wr.wb.

Jember, 12 April 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL ENGLISH	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 ALASAN PEMILIHAN JUDUL	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	2
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata	3
1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.3.1 Objek Kegiatan Praktek Kerja Nyata	3
1.3.2 Jangka Waktu Kegiatan Praktek Kerja Nyata	3
1.3.3 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Bank	6
2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.3 Nasabah	14
2.4 Tabungan	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	21
3.1 Sejarah Singkat Bank Rakyat Indonesia	21
3.2 Struktur Organisasi	22
3.3 Kegiatan Pokok PT. BRI Unit Kasiyan Cabang Jember	32
3.3.1 Menghimpun Dana (Simpanan)	33
3.3.2 Pemberian Kredit (Pinjaman)	34
3.3.3 Jasa Bank Lainnya	35
3.3.4 Kegiatan – Kegiatan Pelayanan Tabungan	36
BAB IV HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	37
4.1 Penerapan Tabungan BRI	37
4.1.1 Standar dan Prosedur Pembukaan Rekening	38
4.2 Jenis – Jenis dan Syarat Tabungan	44
4.3 Prosedur Penyetoran Tabungan	54
4.4 Prosedur Penarikan Tabungan	56
4.5 Prosedur Penutupan Rekening Tabungan	58
BAB V. KESIMPULAN	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

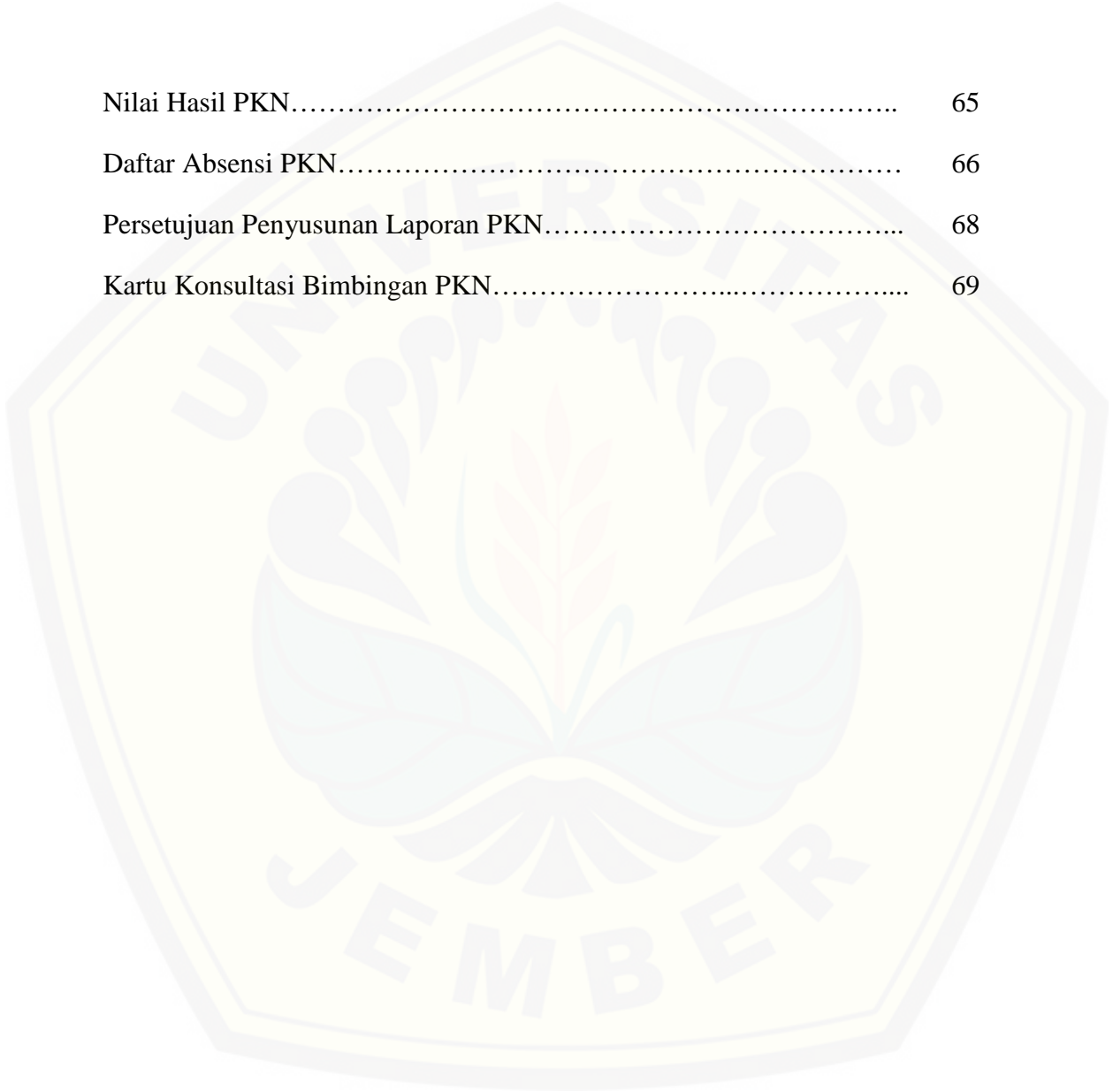
	Halaman
Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	5
Tabel 3.2 Karyawan PT Bank BRI Unit Kasiyan Cabang Jember	32
Tabel 4.1 Proses Pembukaan Rekening pada PT Bank BRI	38

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.2 Formulir Pembukaan Rekening pada PT Bank BRI	41
Gambar 4.3 Buku Tabungan pada PT Bank BRI	43
Gambar 4.4 Kartu ATM pada PT Bank BRI	44
Gambar 4.6 Tanda Bukti Penyetoran pada PT Bank BRI.....	55
Gambar 4.8 Tanda Bukti Penarikan pada PT Bank BRI	58
Gambar 4.12 Formulir Penutupan Rekening pada PT Bank BRI	61

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Nilai Hasil PKN.....	65
Daftar Absensi PKN.....	66
Persetujuan Penyusunan Laporan PKN.....	68
Kartu Konsultasi Bimbingan PKN.....	69



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Pendirian suatu perusahaan atau badan usaha yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun swasta yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Hal ini bisa dimaklumi karena tujuan perusahaan merupakan satu hal yang menjadi landasan bagi kegiatannya. Tujuan tersebut tidak lain untuk mendapatkan laba yang optimal demi mempertahankan eksistensi dan kontinuitasnya. Peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu negara. Dengan kata lain kemajuan suatu bank disuatu Negara dapat pula dijadikan tolak ukur kemajuan Negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan negara tersebut. Artinya keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakat.

Begitu pentingnya dunia perbankan, sehingga ada anggapan bahwa bank merupakan unsur utama untuk menggerakkan suatu perekonomian negara. Anggapan ini tentunya tidak salah, karena fungsi bank sebagai lembaga keuangan sangat vital, misalnya dalam hal menciptakan uang, menyediakan uang untuk menunjang kegiatan usaha, tempat mengamankan uang, tempat menginvestasi dan melakukan jasa keuangan lainnya.

Kemajuan perekonomian di Negara Indonesia tidak luput dari peran serta perbankan sebagai lembaga keuangan. Perkembangan dibidang perbankan sebagai lembaga keuangan menjadi semakin penting peranannya dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Sesuai dengan fungsinya sebagai lembaga

keuangan, bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, kredit, giro, deposit, dan sejenisnya, pada Pt. Bank Rakyat Indonesia Tbk, memiliki berbagai jenis – jenis tabungan yang setiap masing – masing jenis tabungan mempunyai banyak keuntungan bagi nasabah.

Dalam Undang – Undang RI nomor 7 tahun 1992 Tabungan merupakan simpanan dari pihak ketiga kepada bank yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu menurut syarat-syarat tertentu, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek atau alat pembayaran yang dapat dipersamakan dengan itu”.

Pelaksanaan terhadap pemilihan tabungan harus secara efektif dan efisien dapat berjalan dengan baik apabila ditunjang dengan tenaga yang terampil, cekatan, ramah dalam melayani nasabah, hal ini dikarenakan nasabah sering tidak mengetahui jenis – jenis tabungan dengan fungsinya. Memberikan proses pelayanan pemilihan tabungan dengan sebaik –baiknya sangat berguna bagi nasabah karena nasabah dapat mengerti dan memahami kriteria dan syarat – syarat yang ada, agar nasabah dapat mendapatkan keuntungan dalam setiap jenis tabungan yang dipilih.

Mengingat pentingnya pelayanan dalam pemilihan tabungan bagi nasabah BRI, maka berdasarkan pertimbangan uraian diatas dalam Praktek Kerja Nyata ini mengambil judul : “Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah dalam Pemilihan Tabungan Masyarakat pada PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk. Unit Kasiyan Cabang Jember”.

1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

1. Untuk mengetahui, memahami secara langsung kualitas pelayanan kepada nasabah juga mengerti jenis – jenis dan prosedur tabungan pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kasiyan Cabang Jember.

2. Untuk membantu pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada nasabah dan juga menjelaskan jenis – jenis tabungan serta prosedur tabungan.

1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

Memperoleh wawasan pengetahuan dan pengalaman kerja nyata tentang jenis – jenis dan prosedur pelayanan Tabungan pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kasiyan Cabang Jember.

1.3 Objek kegiatan dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Objek Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Adapun yang menjadi Objek Praktek Kerja Nyata ini adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kasiyan Cabang Jember, yang beralamat di Jalan Raya Kencong No.27 Kasiyan Jember.

1.3.2 Jangka Waktu Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata terhitung mulai tanggal dan sudah sesuai dengan ketentuan Fakultas Ekonomi Universitas Jember minimal 144 jam kerja efektif. Adapun pelaksanaan Praktek Kerja Nyata disesuaikan dengan jam kerja yang berlaku pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kasiyan Cabang Jember.

Tabel 1.1 : Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Hari	Masuk	Istirahat	Pulang
Senin – Kamis	07.00 WIB	12.00–13.00 WIB	16.30 WIB
Jum'at	07.00 WIB	11.00-13.00 WIB	16.30 WIB
Sabtu	Libur	Libur	Libur

Sumber Data : PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kasiyan Cabang Jember.

1.3.3 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata (PKN) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kasiyan Cabang Jember dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Pelaksanaan Kegiatan PKN seperti pada tabel 1.2

Tabel 1.2 Jadwal kegiatan dalam pelaksanaan PKN :

NO	KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	MINGGU			
		I	II	III	IV
1	Penyerahan Surat Ijin PKN dan Observasi tempat PKN.	✓			
2	Perkenalan dengan pimpinan dan karyawan PT. BRI Kasiyan.	✓			
3	Menerima Penjelasan mengenai kegiatan PT. BRI Kasiyan.	✓			
4	Pelaksanaan tugas membantu Customer Service dalam pembukaan rekening.	✓	✓	✓	✓
5	Pelaksanaan tugas membantu Customer Service menjelaskan jenis – jenis tabungan.		✓	✓	
6	Pelaksanaan tugas membantu Teller dalam prosedur penyetoran tabungan dan penarikan tabungan		✓	✓	✓
7	Membantu Teller dalam mencatat data – data standart operasional.			✓	✓
8	Membantu Customer Service dalam pelaksanaan penutupan tabungan.		✓	✓	
9	Konsultasi secara periodic dengan Dosen Pembimbing.		✓	✓	✓
10	Menyusun Laporan Praktek Kerja Nyata.			✓	✓

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Bank

Pengertian Bank suatu lembaga keuangan yang memiliki kewenangan untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman modal kerja untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat umum.

Bank memiliki beberapa produk jasa keuangan yang dapat digunakan oleh masyarakat umum. Beberapa produk utama Bank adalah:

- a. Tabungan
- b. Deposito
- c. Jasa Pembayaran (gaji, pensiun, dan lainnya)
- d. Jasa Pengiriman Uang (transfer)
- e. Jasa Setoran (pembayaran tagihan listrik, telepon, air, dan lainnya)
- f. Kartu Kredit
- g. Dan lain-Lain

Istilah “Bank” berasal dari bahasa Italia, yaitu “*Banco*” yang artinya bangku. Arti kata bangku di sini adalah tempat operasional para bankir pada masa lalu dalam melayani nasabah mereka. Istilah “*Banco*” kemudian berubah dan lebih populer dengan kata BANK.

Pengertian Bank Menurut Para Ahli

1. Dr. B.N. Ajuha

Menurut Dr.B.N.Ajuha pengertian Bank adalah tempat untuk menyalurkan modal dari masyarakat yang tidak dapat menggunakan uang tersebut secara menguntungkan kepada pihak yang dapat membuat uang tersebut lebih produktif untuk memberikan keuntungan pada masyarakat.

2. Pierson

Menurut Pierson pengertian Bank adalah badan usaha yang menerima kredit namun tidak memberikan kredit. Dalam hal ini, operasional Bank hanya bersifat pasif saja, hanya menerima titipan uang saja.

3. UU RI No. 10 Tahun 1998

Menurut Undang-undang RI nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan (pasal 1 ayat 2), pengertian Bank adalah sebuah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Dalam Undang-Undang Perbankan disebutkan bahwa kegiatan Perbankan di Indonesia dapat dibagi menjadi beberapa jenis. Berdasarkan pengertian Bank di atas, berikut ini adalah jenis-jenis Bank dilihat dari berbagai segi:

Jenis Bank Berdasarkan Fungsinya

Di dalam Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 yang kemudian ditegaskan kembali dalam Undang-Undang Perbankan No 10 tahun 1998, jenis bank dilihat dari fungsinya, diantaranya:

1. Bank Sentral

Yaitu sebuah badan keuangan milik negara yang bertanggungjawab dalam mengatur dan mengawasi berbagai kegiatan di lembaga-lembaga keuangan dan memastikan agar kegiatan badan-badan keuangan tersebut dapat meningkatkan stabilitas ekonomi.

2. Bank Umum

Yaitu bank yang melakukan aktivitas bisnis perbankan secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah Islam yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

3. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Yaitu bank yang menjalankan aktivitas perbankan secara konvensional maupun prinsip syariah Islam dimana dalam kegiatannya tidak memberikan jasa di bidang pembayaran. Aktivitas BPR hanya mencakup penghimpunan dana dan penyaluran dana saja. Bahkan dalam menghimpun dana, BPR tidak boleh menerima simpanan giro, tidak melakukan kliring dan transaksi valuta asing.

Jenis Bank Berdasarkan Kepemilikannya

Mengacu pada definisi Bank, kepemilikan dapat dilihat dari akta pendirian dan penguasaan. Jenis bank tersebut diantaranya:

1. Bank Milik Negara

Misalnya Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Tabungan Negara (BTN), dan lainnya.

2. Bank Milik Swasta Nasional

Misalnya Bank Central Asia (BCA), Bank Danamon, Bank Muamalat, Bank Permata, dan lainnya.

3. Bank Milik Asing

Misalnya :Standard Chartered Bank, Citibank, dan lain-lain.

4. Bank Campuran

Misalnya :Bank Sakura Swadarma, Interpacifik Bank, Mitsubishi Buana Bank, dan lain-lain.

Jenis Bank Berdasarkan Statusnya

Dalam Undang-Undang Perbankan No 10 tahun 1998 adalah ukuran kemampuan sebuah Bank dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dari segi jumlah produk, modal, dan kualitas pelayanan. Jenis bank ini diantaranya:

1. Bank Devisa

Yaitu bank yang dapat bertransaksi ke luar negeri atau aktivitas lainnya yang berhubungan dengan mata uang asing. Misalnya transfer ke luar negeri, travellers cheque, inkaso ke luar negeri.

2. Bank Non Devisa

Yaitu bank yang memiliki hak untuk melakukan transaksi sabagai bank devisa dengan wilayah operasional terbatas pada negara-negara tertentu saja.

Dalam Undang-Undang Perbankan No 10 tahun 1998 Jenis Bank Berdasarkan Cara Menentukan Harga

1. Bank dengan Prinsip Konvensional

Yaitu jenis bank yang menggunakan metode penetapan harga sesuai tingkat suku bunga (spread base) dan menghitung biaya-biaya yang diperlukan (fee base).

2. Bank dengan Prinsip Syariah

Yaitu bank yang menerapkan aturan perjanjian sesuai hukum Islam dalam penyimpanan dana, pembiayaan, atau kegiatan lainnya

Fungsi utama bank adalah mengumpulkan dana sebagai sumber pembayaran dan meningkatkan faedah masyarakat dari pihak yang kelebihan dana dan kepada pihak yang kekurangan dana (Gatot, (1997 : 2)

Selain itu, ada 3 fungsi Bank secara spesifik, yaitu:

1. Agent of Trust

Kegiatan perbankan dapat berjalan dengan baik hanya jika ada kepercayaan (trust) dari masyarakat. Jika masyarakat sudah percaya kepada Bank, maka mereka tidak akan ragu untuk menitipkan dana miliknya di Bank.

Rasa percaya masyarakat bahwa dana yang mereka titipkan di Bank akan selalu aman dan dapat dicairkan kapan saja. Begitu juga sebaliknya, dalam menyalurkan dana titipan tersebut kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman adalah berlandaskan kepercayaan dan hukum yang berlaku.

2. Agent of Development

Dalam kegiatan perekonomian ada dua hal yang tidak bisa dipisahkan, yaitu sektor riil dan sektor moneter. Keduanya saling mempengaruhi satu sama lain.

Aktivitas Bank menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat membuka kesempatan bagi khalayak untuk melakukan kegiatan investasi, distribusi, dan aktivitas ekonomi lainnya yang tidak dapat dipisahkan dari penggunaan uang.

Jika semua aktivitas tersebut dapat berjalan dengan baik, maka akan memberikan dampak besar pada peningkatan perekonomian masyarakat secara keseluruhan

3. Agent of Service

Selain menghimpun dan menyalurkan dana, Bank juga memiliki jasa perbankan lainnya yang ditawarkan kepada masyarakat. Seperti yang disebutkan pada pengertian Bank di atas, jasa perbankan tersebut diantaranya adalah jasa pengiriman uang, jasa pembayara, tabungan, kartu kredit, dan lain-lain.

Menurut Sinungan, (1992 : 23) tujuan perbankan sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan dan mempertahankan keuntungan yang diperolehnya dan memberikan jasa-jasa keuangan.
2. Serta pembelian jasa pengembangan yang diharapkan menghasilkan keuntungan yang selaras dengan operasi bisnis dan kebijaksanaan keuangan negara.
3. Fungsi dan tujuan bank digunakan sebagai pedoman untuk berperan aktif dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sedangkan dana bank sendiri merupakan salah satu alat pemerintah yang diharapkan mampu membangun dan mendidik masyarakat hidup sederhana.

Menurut Hanson and Parinton (Adenan, 2002:3) bank mempunyai peranan sebagai berikut:

1. Sebagai transmisi memperlancar arus pertukaran barang dan jasa.
2. Sebagai lembaga penjamin dalam pertukaran antar pulau atau antar negara.

3. Sebagai perantara dana yang menghubungkan antara pihak yang surplus dana kepada pihak yang membutuhkan dana.
4. Sebagai agen pembangunan.

Menurut penulis Pengertian Bank adalah badan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian dari strategi manajemen perusahaan dalam mengembangkan usahanya. Kualitas pelayanan telah menjadi satu tahap faktor dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Pengembangan kualitas sangat di dorong oleh kondisi persaingan antar perusahaan, kemajuan teknologi dan tahap sosial budaya masyarakat.

Kualitas atau mutu pelayanan merupakan kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang di berikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal atau pelanggan external berdasarkan standart operasional prosedur, Anwar (2002:84).

Fitzsommons bersaudara menjelaskan dalam Sulastiyono (2011: 35-36) bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu :

- a. Reliabilitas (Realibility), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
- b. Responsif (Responsiveness), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
- c. Kepastian/ jaminan (ansurance), adalah pengetahuan dan kesopanan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri- ciri: kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap sifat tamu.
- d. Empati (Empathy), memberikan perhatian secara individu dan khusus. Dimensi Empati ini memiliki ciri-ciri: kemauan untuk melakukan

- pendekatan, memberiakan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.
- e. Nyata (Tangibles), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu: penampilan para pegawai dan fasilitas- fasilitas fisik lainnya seperti peralatan dan peralatan yang menunjang pelayanan.
 - f. Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuan untuk memuaskan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Menurut Tjiptono (2011:59) menegaskan bahwa, "kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan pelanggan,

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2012:157) menyatakan bahwa "ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas yang membahas tentang kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang diharapkan oleh konsumen agar perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.

Menurut Simamora (2013) bahwa kualitas pelayanan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya yaitu:

- a. Layanan yang istimewa (nilai layanan yang benar-benar dialami melebihi harapan konsumen) atau sangat memuaskan mereka suatu basis untuk penerapan harga premium. Perusahaan yang memberikan kepuasan tinggi bagi pelanggannya dapat menetapkan suatu harga yang signifikan.

- b. Layanan istimewa membuka peluang untuk diversifikasi produk dan harga, misalnya pelayanan yang dibedakan menurut kecepatan pelayanan yang diminta.
- c. Menetapkan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang *loyal* tidak hanya potensial untuk penjualan produk yang sudah ada tetapi juga untuk produk-produk baru dari perusahaan.
- d. Pelanggan yang terpuaskan merupakan sumber informatif positif dari perusahaan dan produk-produk bagi pihak luar, bahkan mereka dapat menjadi pembela bagi perusahaan khususnya dalam menangkal isu-isu negatif.
- e. Pelanggan merupakan sumber informasi bagi perusahaan baik dalam hal inteljen pemasaran dan pengembangan pelayanan atas produk perusahaan pada umumnya.
- f. Kualitas yang baik berarti menghemat biaya-biaya seperti biaya untuk memperoleh pelanggan baru, untuk memperbaiki kesalahan, membangun kembali citra karena wanprestasi dan sebagainya. Jadi mempertahankan pelanggan yang sudah ada melalui kualitas pelayanan yang memuaskan merupakan hal yang sangat penting.

Kualitas layanan yang didesain dan diimplementasikan secara memadai bukan hanya memuaskan pelanggan tetapi juga memberikan kepuasan kerja kepada karyawannya. Karyawan dapat menerima tuntutan untuk senantiasa memuaskan pelanggan, karena dengan cara demikian ia dapat memajukan keadaan finansial dan mengekspresikan dirinya. Bagi usaha layanan, kepuasan karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan memegang peranan penting dalam memelihara citra kualitas yang dibangun

Menurut penulis kualitas pelayan adalah melakukan perbuatan yang hasilnya ditunjukkan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat.

2.3 Nasabah

Menurut Kamus Perbankan, nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank. Pada tahun 1998 melalui Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 diintroduksilah rumusan masalah nasabah dalam pasal 1 angka 16, yaitu pihak yang menggunakan jasa bank. Rumusan ini kemudian diperinci pada angka berikutnya, sebagai berikut: Nasabah penyimpan dana adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. (Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998).

Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan (Pasal 1 angka 18 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998).

Adapun pihak-pihak yang termasuk sebagai nasabah adalah:

a. Orang

Nasabah bank terdiri dari orang yang telah dewasa dan orang yang belum dewasa. Nasabah orang dewasa hanya diperbolehkan untuk nasabah kredit dan atau nasabah giro. Sedangkan nasabah simpanan dan atau jasa-jasa bank lainnya dimungkinkan orang yang belum dewasa, misalnya nasabah tabungan dan atau nasabah lepas (workingcustomer) untuk transfer dan sebagainya. Terhadap perjanjian yang dibuat antara bank dengan nasabah yang belum dewasa tersebut telah disadari konsekuensi hukum yang diakibatkannya.

Konsekuensi hukum tersebut adalah tidak dipenuhinya salah satu unsur sahnya perjanjian seperti yang termuat dalam pasal 1320 KUH Perdata, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan, artinya perjanjian tersebut dapat dibatalkan oleh pihak yang dapat mewakili anak yang belum dewasa itu, yaitu orang tua atau walinya melalui acara gugatan pembatalan. Dengan kata lain, selama orang tua atau wali dari orang yang belum dewasa tersebut tidak melakukan gugatan, maka perjanjian tersebut tetap berlaku dan mengikat terhadap para pihak. Nasabah

kredit dan rekening giro biasanya diwajibkan bagi nasabah yang telah dewasa. Hal ini disebabkan karena resiko bank yang sangat besar jika dalam pemberian kredit dan atau pembukaan rekening giro diperbolehkan bagi nasabah yang belum dewasa.

b. Badan Hukum

Untuk nasabah berupa badan, perlu diperhatikan aspek legalitas dari badan tersebut serta kewenangan bertindak dari pihak yang berhubungan dengan bank. Hal ini berkaitan dengan aspek hukum perseorangan. Berkaitan dengan kewenangan bertindak bagi nasabah yang bersangkutan, khususnya bagi “badan”, termasuk apakah untuk perbuatan hukum tersebut perlu mendapat persetujuan dari komisaris atau Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) agar diperhatikan anggaran dasar dari badan yang bersangkutan.

Subjek hukum yang berbentuk badan, tidak otomatis dapat berhubungan dengan bank. Untuk dapat berhubungan dengan bank, harus juga dilihat peraturan perundang-undangan yang berlaku dan bagaimana ketentuan internal yang berlaku pada bank yang bersangkutan.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/ 26 /PBI/2009 tentang prinsip kehati-hatian dalam melaksanakan kegiatan structured product bagi Bank Umum, nasabah diklasifikasikan menjadi tiga, yaitu:

1. Nasabah Profesional

Nasabah digolongkan sebagai nasabah profesional apabila nasabah tersebut memiliki pemahaman terhadap karakteristik, fitur, dan risiko dari structured product dan terdiri dari:

- a. Perusahaan yang bergerak di bidang keuangan yang terdiri dari bank, perusahaan efek, perusahaan pembiayaan atau pedagang berjangka sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perbankan, pasar modal, lembaga pembiayaan dan perdagangan berjangka komoditi yang berlaku.

- b. Perusahaan dengan modal lebih dari Rp. 20.000.000.000,-(dua puluh miliar rupiah) atau ekuivalennya dalam valuta asing dan telah melakukan kegiatan usaha paling kurang 36 bulan berturut-turut.
- c. Pemerintah Republik Indonesia atau pemerintah negara lain.
- d. Bank central atau bank negara lain
- e. Bank atau lembaga pembangunan multilateral.

2. Nasabah Eligible

Nasabah digolongkan sebagai nasabah profesional apabila nasabah tersebut memiliki pemahaman terhadap karakteristik, fitur, dan risiko dari structured product dan terdiri dari:

- a. Perusahaan yang bergerak di bidang keuangan berupa dana pensiun atau perusahaan perasuransian sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan di bidang dana pensiun dan usaha perasuransian yang berlaku.
- b. Perusahaan dengan modal setidaknya Rp. 5.000.000.000,-(lima miliar rupiah) atau ekuivalennya dalam valuta asing dan telah melakukan kegiatan paling kurang 12 bulan berturut-turut.
- c. Nasabah perorangan yang mempunyai portofolio aset berupa kas, giro, tabungan paling kurang Rp. 5.000.000.000 (lima miliar rupiah).

3. Nasabah Retail

Nasabah yang tidak termasuk dalam nasabah profesional dan eligible.Structured Products adalah produk Bank yang merupakan penggabungan antara 2 (dua) atau lebih instrumen keuangan berupa instrumen keuangan non derivatif dengan derivatif atau derivatif dengan derivatif dan paling kurang memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Nilai atau arus kas yang timbul dari produk tersebut dikaitkan dengan satu atau kombinasi variabel dasar seperti suku bunga, nilai tukar, komoditi dan/ atau ekuitas.

- b. Pola perubahan atas nilai atau arus kas produk bersifat tidak reguler apabila dibandingkan dengan pola perubahan variabel dasar sebagaimana dimaksud pada huruf a sehingga mengakibatkan perubahan nilai atau arus kas tersebut tidak mencerminkan keseluruhan perubahan pola dari variabel dasar secara linear.

Menurut penulis Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank yang mempunyai simpanan dan kredit.

2.4 Tabungan

Definisi tabungan menurut Undang – Undang RI nomor 7 tahun 1992

Yaitu “ Tabungan adalah simpanan dari pihak ketiga kepada bank yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu menurut syarat-syarat tertentu, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek atau alat pembayaran yang dapat dipersamakan dengan itu”.

Menurut Kasmir (2002:84) Tabungan adalah simpanan pihak ketiga yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang sudah ditentukan, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau alat-alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Namun tabungan dapat ditarik dengan menggunakan slip penarikan atau ATM.

Dari definisi diatas dapat dikatakan secara umum bahwa tabungan adalah sejumlah uang yang lebih disisihkan, kemudian disimpan oleh pemiliknya guna kepentingan tertentu. Simpanan ini mencakup harta benda yang ditujukan untuk kepentingan di masa yang akan datang.

Dalam praktik perbankan di Indonesia dewasa ini terdapat beberapa jenis tabungan perbedaan jenis tabungan ini hanya terletak dari pada fasilitas yang di berikan kepada si penabung dengan demikian si penabung dapat mempunyai banyak pilihan. Jenis jenis yang di maksud adalah:

1. Tabanas

Adalah beberapa jenis bentuk tabanas seperti:

- a. Tabanas umum
- b. Tabanas Pemuda
- c. Tabanas Pelajar
- d. Tabanas Pramuka

2. Taska

Yaitu tabungan yang di kaitkan dengan asuransi jiwa.

3. Tabungan Lainnya

Yaitu tabungan yang selain Tabanas dan Taska ini di dikeluarkan oleh masing-masing bank dengan ketentuan – ketentuan yang di atur oleh BI.

Faktor – Faktor yang mempengaruhi Tabungan.

Menurut Sinungan (2000:25) faktor faktor yang mempengaruhi tabungan adalah:

1. Tingkat Bunga

Bunga merupakan hal penting bagi suatu bank dalam penarikantabungan dan penyaluran kreditnya. Penarikan tabungan dan pemberian kredit selalu berhubungan dengan tingkat suku bunganya. Bunga bagi bank bias mejadi biaya (cost of fund) yang harus dibayarkan penabung,tetapi dilain pihak, bunga merupakan pendapatan bank yang diterima dari debitor karena kredit yang diberikan.

2. Hadiah

Masyarakat (nasabah) pada hakekatnya mengharapkan sesuatu yang lebih dari pada sekedar mendapatkan jasa berupa bunga dari bank. Nasabha juga ingin hadiah yang ditawarkan olehbank dengan syarat – syarat selain memanfaatkan jasa bank.

3. Pelayanan

Pelayan diartikan sebagai upaya pihak bank untuk memenuhi segala kebutuhan nasabah dengan fasilitas yang tersedia, Pelayanan baik, ramah, sopan serta memberikan fasilitas secara optimal agar nasabah merasa puas.

4. Keadaan Perekonomian

Terjadinya peredaran perdagangan yang cepat perindustrian yang semakin berkembang memberikan kemungkinan pada perusahaan atau perorangan yang keuangannya berlebih dalam pendapatannya, dengan tersebut ia akan menitipkan uangnya pada bank.

Tabungan merupakan salah satu produk bank yang mempunyai banyak keuntungan baik bagi nasabah ataupun bagi pihak bank itu sendiri.

Manfaat tabungan untuk nasabah antara lain sebagai berikut :

- a. Untuk memberikan garansi dimasa yang akan datang.
- b. Untuk digunakan sebagai kebutuhan yang tidak terduga atau emergency.
- c. Untuk menjaga uang agar uang kita tetap aman tidak dicuri.
- d. Untuk mendidik anak-anak atau keluarga untuk hidup ekonomis.
- e. Untuk mencegah pengeluaran yang tidak penting atau mengontrol
- f. pembiayaan.
- g. Untuk mendapatkan bunga tabungan berdasarkan bunga harian yang diberikan
- h. oleh nasabah.
- i. Tabungan dapat di jadikan sebagai jaminan kredit.

Manfaat tabungan untuk bank antara lain :

- a. Dapat digunakan bank sebagai sarana untuk mempromosikan atau menjual produknya kepada masyarakat luas.
- b. Dapat digunakan bank sebagai sumber dana yang diperoleh dari lapisan masyarakat.
- c. Bank mendapatkan kesempatan untuk menawarkan produk lainnya selain tabungan.

- d. Dapat membantu program pemerintah dalam rangka menunjang pembangunannasional.

Syarat-syarat umum bagi nasabah untuk melakukan pembukaan rekening tabungan yaitu :

- a. WNI (Warga Negara Indonesia).
- b. Melampirkan fotocopy KTP atau identitas diri lainnya.
- c. Mengisi formulir dan menandatangani formulir pembukaan rekening.
- d. Memberikan contoh specimen tanda tangan.
- e. Melakukan setoran awal sebesar yang telah ditentukan oleh bank.

Sedangkan ketentuan lain dalam pembukaan rekening tabungan adalah :

1. Perorangan
 - a. Warga Negara Indonesia.
 - b. Menyerahkan fotocopy identitas diri (KTP, SIM, Paspor, Kartu Pelajar, dan lainnya) yang masih berlaku.
 - c. Mengisi formulir dan menandatangani permohonan pembukaan rekening tabungan.
 - d. Menyetujui syarat-syarat pembukaan rekening tabungan.
 - e. Memberikan specimen contoh tanda tangan.
 - f. Untuk WNA selain Paspor juga harus menyerahkan Kartu Ijin Tinggal Tetap (KITAP).
2. Perusahaan atau Badan Hukum
 - a. Fotocopy KTP yang masih berlaku.
 - b. Fotocopy SIUP, TDP, NPWP.
 - c. Menandatangani surat perjanjian pembukaan rekening.

Menurut penulis Tabungan yaitu simpanan uang yang berasal dari pendapatan yang tidakdibelanjakan namun bisa diambil kapan saja tanpa terikat waktu.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBYEK PRAKTEK KERJA NYATA

3.1 Sejarah Singkat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. adalah salah satu bank milik pemerintah terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Namun sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. yang tetap digunakan sampai saat ini.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang telah berdiri sejak tahun 1895 dengan didasari pelayanan pada masyarakat kecil yang sampai sekarang tetap konsisten, yaitu fokus memberikan fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil, kini untuk lebih menunjang kegiatan pada dunia perbankan.

Pada awal pendirianya BRI Unit Kasiyan baru dapat memberikan pelayanan jasa deposito, dan penerimaan pembayaran rekening listrik (PLN). Untuk selanjutnya, BRI Unit Kasiyan menambah produk jasanya berupa tabungan Britama, Simpedes (Simpanan Pedesaan), Deposito, Giro, ONH, Kupedes (Kredit Umum Pedesaan), BRIfast Dan pelayanan jasa lainya yaitu transfer, dan pembayaran gaji pegawai serta pensiunan pegawai. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Jember Unit Kasiyan mempunyai tujuan dengan mengadakan dan menyelenggarakan pelayanan jasa yang memuaskan dan terarah tujuan serta manfaatnya bagi masyarakat selaku nasabah, yang sangat penting perannya adalah meningkatkan pembangunan ekonomi di pedesaan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka tujuan yang mendasar dari Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Jember Unit Kasiyan ialah sebagai berikut:

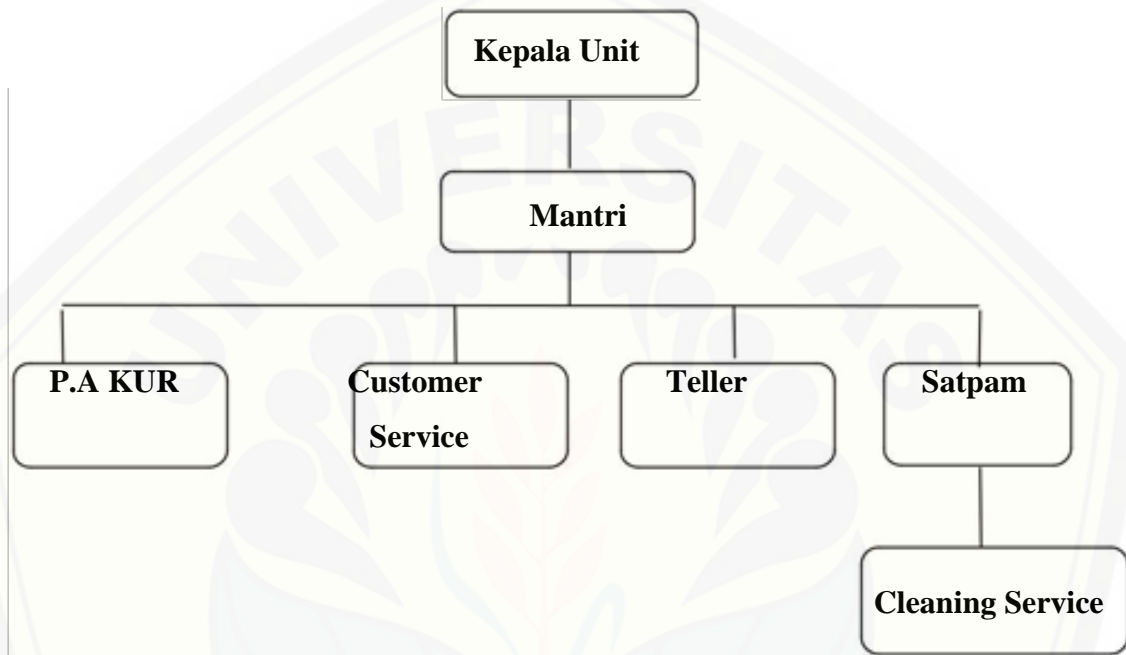
1. Menjadikan Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Jember Unit Kasiyan sebagai perantara di bidang keuangan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan pengusaha kecil dengan memberikan jasa pelayanan simpanan dan pinjaman yang mudah direalisasikan dengan syarat-syarat yang mudah pula serta memberikan berbagai pelayanan yang lainya.
2. BRI Unit harus berkembang, sanggup beroperasi secara mandiri tanpa bergantung pada subsidi pemerintah, bahwa BRI Unit dapat melakukan kegiatan sebagai suatu bank komersial,dapat memberikan pelayanan pinjaman dana sendiri yang dihimundari mayarakat, tidak bergantung pada berbagai subsidi dan mampu mendapatkan laba.

3.2 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi adalah pola tata cara hubungan pembagian kerja antara sekelompok orang yang bekerja sama dengan tanggung jawab yang berbeda, untk mencapai suatu tujuan. Untuk dapat memberikan pembinaan serta mengadakan pengawasan terhadap perkembangan kinerja usaha BRI Unit. BRI Unit Kasiyan

dilihat dari bagan organisasinya ialah bentuk organisasi dan staff, wewenang dari Kepala Unit yang membawahi dan mengalir langsung kepada bawahannya.

Adapun Struktur organisasi dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Kasiyan Cabang Jember pada Gambar 3.1:



Sumber Data : Pedoman kerja BRI Unit Bidang organisasi,2018

Gambar 3.1 : Struktur Organisasi Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Kasiyan Cabang Jember

Sesuai dengan struktur organisasi perusahaan diatas, pembagian tugas dan tanggungjawab setiap jabatan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk adalah :

1. Kepala Unit

Dalam kegiatan operasional yang ada di BRI unit, Kepala Unit memiliki beberapa tugas sebagai berikut :

1. Membuat RKA BRI Unit untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.

2. Melaksanakan strategi bisnis berdasarkan analisis pesaing yang telah dilakukan untuk meningkatkan dan menguasai pangsa pasar mikro.
3. Pengembangan bisnis BRI Unit di wilayah kerjanya untuk mencapai laba yang maksimal.
4. Melakukan kunjungan kepada calon debitur untuk mendukung sinergi bisnis BRI.
5. Melakukan pembinaan terhadap nasabah pinjaman dan simpanan.
6. Mengadakan hubungan kerjasama dengan instansi-instansi terkait untuk meningkatkan pelayanan secara optimal.
7. Memimpin Kantor BRI Unit dalam rangka menjamin kelancaran operasional BRI Unit.
8. Mengelola manajemen kas BRI Unit dalam rangka menjamin kelancaran operasional serta menghindari terjadinya kelebihan kas.
9. Melakukan pelayanan prima (baikpihak ekstern maupun intern) untuk mencapai kepuasan nasabah dan keamanan bank.
10. Mengendalikan dan memecahkan masalah sistem operasional BRI Unit agar tidak menghambat pelaksanaan operasional.
11. Mengendalikan sistem administrasi pembukuan BRI Unit untuk keamanan dan pelayanan operasional :
 - a. Memeriksa dan menyetujui transaksi pembukuan.
 - b. Memeriksa semua kelengkapan bukti kas dan dokumen lainnya setiap akhir hari.
12. Mengendalikan system administrasi pembukuan BRI Unit untuk keamanan dan pelayanan operasional :
 - a. Memeriksa dan menyetujui transaksi pembukuan.
13. Mengendalikan kualitas pelayanan kepada nasabah untuk meningkatkan kepuasan nasabah :
 - a. Mengawasi kelancaran pelayanan kepada nasabah.
 - b. Turut membantu menyelesaikan permasalahan keluhan nasabah.
 - c. Secara aktif memantau kegiatan nasabah dan memastikan bahwa nasabah telah dilayani dengan baik.

14. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh AMBM/MBM/Pinca.
15. Mengusulkan pemenuhan kebutuhan SDM BRI Unit-nya untuk keperluan alokasi beban kerja secara seimbang.
16. Peningkatan kualitas SDM dengan membina dan membimbing SDM BRI Unit yang menjadi bawahannya agar kemampuan SDM dalam mendukung tercapainya kinerja dapat terwujud.
17. Melakukan evaluasi kinerja SDM di BRI Unit yang menjadi bawahannya (Mantri, Teller, Deskman, Penjaga Malam, Pramubakti, Satpam) untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kualitas SDM dan penempatannya.
18. Memonitor dan menganalisis laporan-laporan BRI Unit untuk keperluan penentuan kebijakan manajemen yang disampaikan melalui AMBM.
19. Analisis waskat dan wasnal (menganalisis laporan, temuan Kanin, laporan kasus dan laporan temuan penting triwulanan serta laporan/pengaduan dari masyarakat untuk kemudian menetapkan tindak lanjut).
20. Melaksanakan rencana tindak lanjut

Kewenangan Ka Unit :

1. Memutus permintaan pinjaman kredit sesuai dengan kewenangannya.
2. Mengusulkan biaya kerugian karena kasus sesuai dengan kewenangannya.
3. Mengusulkan keringanan bunga Kupedes sesuai kewenangannya.
4. Memfiat pencairan simpanan sesuai kewenangannya.
5. Menandatangani bilyet Deposito sesuai limit kewenangannya.
6. Memfiat biaya promosi sesuai kewenangannya.
7. Memfiat biaya eksploitasi sesuai kewenangannya.
8. Memegang kunci brankas.
9. Menandatangani surat-surat keluar biasa yang terdiri dari surat dan laporan rutin yang ditujukan kepada pihak intern maupun ekstern bersama-sama dengan Deskman.

10. Mengusulkan ke Kanca hal-hal berkaitan dengan :
 - a. Mutasi dan promosi BRI Unit bawahannya.
 - b. Reward dan Punishment (bonus dan hukuman jabatan) pegawai dibawahnya.
 - c. Pemenuhan kebutuhan SDM diwilayah kerjanya.
11. Bertindak hukum mengikat dengan pihak ketiga dan menghadap dimuka pengadilan dalam rangka mewakili BRI, khususnya yang berkaitan dengan permasalahan BRI Unit diwilayahnya sesuai ketentuan yang berlaku, berdasarkan delegasi wewenang yang diberikan.

2. Mantri KUR

Dalam jalannya operasional pada BRI unit, Mantri KUR memiliki tugas antara lain :

1. Merencanakan, melaksanakan dan memonitor kegiatan pemasaran bisnis mikro (pinjaman, simpanan dan jasa bank lainnya) untuk meningkatkan kinerja bisnis mikro sesuai ketentuan yang berlaku serta memastikan pencapaian target RKA individual.
2. Memprakarsai dan meneliti kelengkapan, keabsahan dokumen dan analisa usulan pinjaman pinjaman KUR mikro sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Melakukan penagihan (collection) secara efektif terhadap debitur pinjaman KUR Mikro yang bermasalah, untuk mengantisipasi timbulnya risiko kredit dengan tetap menjaga hubungan baik dengan debitur dan menjaga citra BRI guan mengendalikan angka Non Performing Loan pinjaman KUR mikro sesuai target yang ditetapkan.
4. Melakukan pembinaan nasabah pinjaman KUR Mikro BRI Unit untuk menjaga kualitas aset pinjaman serta memastikan seluruh pinjaman kelolaan telah ter-setting AGF dan sms notifikasi sesuai target yang ditetapkan.

5. Memprakerasi penyelamatan (restrukturisasi dan penyelesaian) pinjaman KUR Mikro bermasalah di BRI Unit agar tercapai kualitas portofolio kredit yang sehat.
6. Menjaga kerahasiaan password Mantri untuk memastikan tidak terjadi penyalahgunaan dalam rangka mengendalikan risiko operasional.
7. Mengoperasikan EDC di wilayah kerjanya sesuai dengan kewenangannya dalam rangka mendukung pencapaian target.
8. Melakukan kerjasama serta membina hubungan baik dengan unit kerja lain untuk memperlancar pencapaian target yang ditetapkan dan peningkatan kinerja jaringan kinerja bisnis mikro.
9. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan atasan (Ka. Unit) sesuai dengan peran dan kompetensinya untuk mencapai target yang ditetapkan secara efektif dan efisien.

3. Mantri Kupedes

Dalam jalannya operasional pada BRI unit, Mantri Kupedes memiliki tugas antara lain :

1. Merencanakan, melaksanakan dan memonitor kegiatan pemasaran bisnis mikro (pinjaman, simpanan, dan jasa bank lainnya) untuk meningkatkan kinerja bisnis mikro sesuai ketentuan yang berlaku serta memastikan pencapaian target RKA individual.
2. Memprakerasi dan meneliti kelengkapan, keabsahan dokumne serta analisa usulan pinjaman mikro sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Melakukan penagihan (collection) secara efektif terhadap debitur pinjaman Mikro yang bermasalah, untuk mengantisipasi timbulnya risiko kredit dengan tetap menjaga hubungan baik dengan debitur dan menjaga citra BRI guan mengendalikan angka Non Performing Loan pinjaman mikro sesuai target yang ditetapkan.
4. Melakukan pembinaan nasabah pinjaman Mikro BRI Unit untuk menjaga kualitas aset pinjaman serta memastikan sudah seluruh

pinjaman keloan telah ter-setting AGF dan sms notifikasi sesuai target yang ditetapkan.

5. Memprakrasi penyelamatan (restrukturisasi dan penyelesaian) pinjaman Mikro bermasalah di BRI Unit agar tercapai kualitas portofolio kredit yang sehat.
6. Menjaga kerahasiaan password Mantri untuk memastikan tidak terjadi penyalahgunaan dalam rangka mengendalikan risiko operasional
7. Mengoperasikan EDC di wilayah kerjanya sesuai dengan kewenangannya dalam rangka mendukung pencapaian target.
8. Melakukan kerjasama serta membina hubungan baik dengan unit kerja lain untuk memperlancar pencapaian target yang ditetapkan dan peningkatan kinerja jaringan kinerja bisnis mikro.
9. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan atasan (Ka.Unit) sesuai dengan peran dan kompetensinya untuk mencapai target yang ditetapkan secara efektif dan efisien.

4. Teller

Dalam jalannya operasional pada BRI unit, Teller memiliki tugas antara lain :

1. Memberikan pelayanan transaksi tunai dan overbooking sesuai dengan sistem dan prosedur operasional BRI.
2. Melakukan perencanaan dan pengurusan kas BRI Unit bersama Ka. Unit/Supervisor Unit, untuk mengamankan kas bank serta memastikan pengurusan kas yang telah sesuai dengan sistem dan prosedur BRI Unit.
3. Mendokumentasikan dan memastikan kelengkapan bukti transaksi tunai maupun overbooking sesuai kewenangan yang berlaku.
4. Menjaga kerahasiaan password yang dikelola Teller untuk memastikan tidak terjadi penyalahgunaan dalam rangka pengendalian risiko operasional.

5. Melakukan rekonsiliasi transaksi Teller untuk memastikan bahwa semua transaksi telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
6. Melakukan pembukuan, verifikasi awal dan akhir, memeriksa kelengkapan, jumlah dan keabsahan dokumen transaksi tunai maupun overbooking dan dokumen terkait.
7. Melaksanakan pemasaran penggunaan e-channel (ATM, EDC, dan e-channellainnya) sesuai kewenangannya untuk optimalisasi penggunaan e-channel.
8. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan dari atasan (Supervisor atau Ka. Unit) sesuai dengan peran dan kompetensinya untuk mencapai target yang ditetapkan secara efektif dan efisien.

5. Customer Service

Dalam jalannya operasional pada BRI unit, Customer Service memiliki tugas antara lain :

1. Memberikan layanan edukasi perbankan kepada nasabah atau calon nasabah yang akan menggunakan produk dan jasa perbankan di BRI Unit dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.
2. Mengumpulkan, menyediakan dan mengelola data internal dan eksternal terkait produk dan jasa perbankan di BRI Unit, serta informasi atau laporan yang diperlukan dalam rangka mendukung pencapaian kerja di BRI Unit.
3. Menjaga kerahasiaan password yang dikelola CS Unit untuk memastikan tidak terjadi penyalahgunaan dalam mengendalikan risiko operasional.
4. Melaksanakan proses pemeriksaan, registrasi, administrasi pinjaman, simpanan BRI Unit dan jasa bank lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Mengelola berkas pinjaman BRI Unit beserta agunannya, berkas simpanan, dan jasa bank lainnya untuk memastikan kelengkapan dan tata tertib administrasi sesuai kewenangan yang berlaku.
6. Mengagenda dan mendokumentasikan surat keluar atau surat masuk sesuai bidang tugasnya untuk memastikan surat atau dokumen yang didistribusikan atau diarsipkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kepentingannya.
7. Mengelola ATM sebagai petugas ATM.
8. Melakukan pengelolaan logistic, administrasi pekerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
9. Pencapaian fee based-income(FBI) dari penjualan produk dan jasa perbankan lainnya serta e-banking dibandingkan dengan target.
10. Melakukan setting AGF pada rekening debitur dan memastikan bahwa semua pencairan realisasi pinjaman melalui rekening Simpedes atau Britama sesuai ketentuan yang berlaku.
11. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan dari atasan (Supervisor atau Ka. Unit) sesuai dengan peran dan kompetensinya untuk mencapai target yang ditetapkan secara efektif dan efisien.

6. Pelaksana Administrasi (PA) KUR

Pelaksana Administrasi (PA) KUR memiliki tugas sebagai berikut :

1. Mengumpulkan, menyediakan dan mengolah data-data yang berkaitan KUR Mikro.
2. Melaksanakan pemeriksaan dan registrasi permohonan KUR Mikro untuk memastikan kelengkapan, keamanan, dan keabsahan dokumentasi kredit dan tertib administrasinya.
3. Menyiapkan dokumen-dokumen dan nota-nota/dokumen pembukuan kredit untuk mendukung proses penyelesaian operasional administrasi KUR Mikro di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit.

4. Mengelola berkas pinjaman KUR Mikro untuk memastikan kelengkapan, keabsahan, keamanan, dan tertib administrasinya.
5. Mengagenda dan mendokumentasikan surat/dokumen keluar masuk.
6. Membuat draft surat/dokumen/laporan dengan analisis sederhana.

7. Satpam

Satpam memiliki tugas sebagai berikut :

1. Mengawasi seluruh lingkungan didalam yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Membukakan pintu pada saat nasabah masuk ke area banking hall.
3. Memberikan nomor antrian.
4. Mengarahkan nasabah dalam transaksi.
5. Sigap terhadap nasabah yang terlihat kebingungan.

Personalia (Kepegawaian)

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Jember Unit Kasiyan merupakan bank umum yang tidak lepas dari fungsi kepegawaiaan, yaitu menyusun adanya perencanaan tenaga kerja secara efektif baik mengenai kualitas maupun kuantitas. Jumlah tenaga kerja yang tidak memadai akan mengganggu kegiatan usaha perusahaan, sehingga perlu adanya keseimbangan antara jumlah tenaga kerja dengan jumlah kegiatan yang diadakan oleh perusahaan serta tanggung jawabnya. Dalam table 3.2 dapat dijelaskan jumlah karyawan dengan jabatan dan status masing – masing karyawan.

Tabel 3.2 : Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kasiyan Cabang Jember Tahun 2018

NO	Karyawan	Jabatan	Status
1	Lukman Hakim	Kepala Unit	Pegawai Tetap
2	David Prastowo	Mantri KUPEDDES	Pegawai Tetap
3	Sarwenda Nur Rachman	Mantri KUR	Pegawai Tetap
4	Sofyan Hadi	Mantri KUPEDDES	Pegawai Tetap
5	Anon Novaria K	Teller	Pegawai Kontrak
6	Atika Permatasari	Customer Service	Pegawai Kontrak
7	Andri Darmiko	Pelaksana Adminitrasi KUR	Pegawai Kontrak
8	Adi Feri J	Satpam	Pegawai Kontrak
9	Hendrik	Penjaga Malam	Pegawai Kontrak
10	Endro Suprayitno	Cleaning Service	Pegawai Kontrak

Sumber data : PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kasiyan Cabang Jember,2018.

Adapun jam kerja yang ditetapkan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jember Unit Kasiyan sebagai berikut :

Jam Kerja : Senin-Jum'at (08:00 WIB -16.30 WIB)

Istirahat : - (12.00 WIB -13.00 WIB)

Jam Kas : Senin-Jum'at (08.00 WIB -15.30 WIB)

Libur : Sabtu-Minggu

3.3 Kegiatan PokokPT. BRI (Persero) Tbk. Unit KasiyanCabang Jember

Kegiatan utama pada PT. BRI (Persero) Tbk. Unit Kasiyan Cabang Jember adalah sebagai berikut.

3.3.1 Menghimpun Dana (Simpanan)

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kasiyan Cabang Jember memiliki produk-produk tabungan yang ditawarkan dalam aktivitasnya antara lain:

1. Simpedes

Simpedes merupakan simpanan yang termasuk dalam kelompok tabungan. Simpedes adalah simpanan masyarakat pedesaan di BRI, termasuk dalam kelompok tabungan yang pengambilan maupun penyetorannya tidak dibatasi dalam jumlah maupun frekuensi sepanjang saldo mencukupi. Simpedes mulai diperkenalkan kepada masyarakat pada November 1984, dimaksudkan untuk menghimpun dana masyarakat guna menunjang sumber dana Kupedes. Dengan adanya fasilitas online dan sebagian besar BRI Unit telah terhubung dengan jaringan online, masyarakat dapat menikmati transaksi online maupun melakukan transaksi melalui ATM. Ketentuan saldo mengendap sebesar Rp 50.000, bila selama tiga bulan berturut-turut tidak ada transaksi dan rekening tersebut kosong, rekening Simpedes akan tertutup secara otomatis.

2. Britama

Britama merupakan simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan yang dilayani di Kanca dan BRI Unit yang sudah online, yang pengambilan maupun penyetorannya tidak dibatasi selama saldo masih mencukupi. Saldo mengendap sebesar Rp. 50.000 agar tabungan tetap aktif. Tidak ada transaksi selama tiga bulan berturut-turut dan tidak ada saldo mengendap, rekening Britama akan tertutup secara otomatis.

3. Deposito BRI (DepoBRI)

Deposito BRI (DepoBRI) adalah simpanan berjangka yang dikeluarkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu yang telah diperjanjikan antara penyimpan dengan bank. Tanda bukti atas simpanan deposito di BRI Unit adalah Bilyet DepoBRI yang resmi diterbitkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk atas nama pemiliknya dan tidak dapat diperjualbelikan seperti halnya

sertifikat deposito maupun dipindahtangankan kepada orang lain tanpa surat kuasa pemilikinya.

3.3.2 Pemberian Kredit

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kasiyan Cabang Jember memiliki produk-produk kredit yang ditawarkan dalam aktivitasnya antara lain:

1. Kupedes

Kupedes adalah Kredit Umum Pedesaan yang diberikan oleh BRI Unit kepada masyarakat yang bersifat individual, selektif dan berbunga wajar untuk mengembangkan atau meningkatkan usaha kecil yang layak. Kupedes yang diberikan kepada masyarakat ada beberapa jenis, antara lain:

- a. Kupedes Komersil, dimana kredit ini diperuntukkan untuk pedagang atau usaha tetap dengan menyertakan jaminan apabila melakukan pinjaman.
- b. Kupedes Rakyat, dimana kredit ini bersifat lebih merakyat dengan pinjaman yang tidak mewajibkan adanya jaminan dengan menilai terlebih dahulu kondisi usahanya.
- c. Kupedes Briguna atau Golbertap (Golongan Masyarakat Berpenghasilan Tetap), yang termasuk dalam Golbertap menurut Surat Edaran Kanpus BRI S.112-DIR/BUD/8/89 yaitu:
 - 1) Semua Pegawai Negeri Sipil
 - 2) Pensiunan dari Golbertap
 - 3) Pegawai tetap dari perusahaan swasta
 - 4) Pegawai BUMN

2. KUR Mikro

KUR merupakan singkatan dari Kredit Usaha Rakyat yaitu kredit/pembiayaan kepada Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi (UMKM-K) dalam bentuk pemberian modal kerja dan investasi yang didukung fasilitas penjaminan untuk usaha produktif. KUR merupakan program yang

dicanangkan oleh pemerintah namun sumber dananya sepenuhnya berasal dari dana bank. Penyaluran KUR diatur oleh pemerintah melalui Peraturan Menteri Keuangan No. 135/PMK.05/2008 tentang fasilitas Penjaminan Kredit Usaha Rakyat yang telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan No. 10/PMK.05/2009.

Pemerintah memberikan penjaminan terhadap resiko KUR sebesar 70% sementara sisanya sebesar 30% ditanggung oleh pihak bank. Bank BRI menyediakan fasilitas penyaluran KUR yang hanya ditujukan untuk usaha yang termasuk golongan usaha mikro, kemudian program itu disebut KUR Mikro. Program KUR Mikro ini diberikan dalam rangka meningkatkan akses UMKM dan Koperasi pada sumber pembiayaan dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi nasional.

3.3.2 Jasa Bank Lainnya

1. Transfer, adalah kegiatan melayani pengiriman uang yang dilakukan melalui bank atas dasar permintaan nasabah di suatu tempat yang ditunjukkan untuk kepentingan seseorang atau badan yang berdomisili didalam wilayah operasi bank yang dituju.
2. Pembayaran Gaji Pegawai, adalah jenis pelayanan jasa perbankan untuk melakukan pembayaran gaji pegawai suatu instansi untuk dasar wewenang yang telah dilimpahkan oleh yang bersangkutan
3. Jasa Layanan Pembayaran Rek Listrik, Telepon, PDAM, dan Kredit Angsuran, SMS Banking Adalah suatu jasa perbankan, dimana memberikan jasa pelayanan langsung atau online terhadap masyarakat umum.

3.4 Kegiatan Bagian yang dipilih

Bagian yang dipilih adalah :

1. Customer Service
2. Teller

Kegiatan dibagian Costumer Service yaitu :

1. Menerima pengajuan tabungan
2. Menawarkan jenis-jenis tabungan
3. Melakukan pemeriksaan persyaratan tabungan
4. Mengisi formulir persyaratan tabungan
5. Pencetakan buku tabungan
6. Penutupan rekening tabungan

Kegiatan yang dipilih dibagian Teller yaitu :

1. Menerima pembayaran awal tabungan
2. Menerima penyetoran tabungan
3. Menerima penarikan tabungan

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan Hasil Praktek Kerja Nyata yang telah dilaksanakan, serta data - data yang terkumpul mengenai pelaksanaan Pelayanan Kepada Nasabah dalam Pemilihan Tabungan Masyarakat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk. Unit Kasiyan Cabang Jember, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tahapan pembukaan rekening tabungan BRI syarat dan ketentuan dilakukan maksimal \pm 30 menit yang harus dipenuhi dan dilakukan oleh Customer Service yaitu :
 - a. Menjelaskan produk tabungan sesuai kebutuhan nasabah.
 - b. Mengisi formulir pembukaan rekening tabungan.
 - c. Menyerahkan kartu identitas diri.
 - d. Mengisi setoran awal sesuai syarat produk tabungan yang dipilih.
 - e. Menerima buku tabungan setelah diproses oleh customer service dan menerima bukti setoran awal.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk. menyediakan berbagai produk tabungan yang memudahkan calon nasabah dengan kebutuhannyaberikut ini berbagai produk tabungan :

- a. Simpedes
- b. Britama
- c. Britama Bisnis
- d. Britama Valas
- e. Britama Muda

- f. Britama Rencana
- g. Simpedes TKI
- h. Tabungan BRI Simpel
- i. Tabungan Haji
- j. Tabungan BRI Junio

2. Tahapan layanan penyetoran tabungan dilakukan oleh Teller yaitu:

- a. Menerima bukti setoran rangkap dua
- b. Input dan proses data transaksi ke dalam komputer
- c. Validasi dan paraf pada bukti setoran
- d. Menyerahkan bukti setoran kepada nasabah

Tahapan layanan penarikan tabungan dilakukan oleh Teller yaitu :

- a. Menerima bukti penarikan, buku tabungan, KTP dari nasabah.
- b. Input dan proses transaksi kedalam komputer
- c. Validasi dan paraf bukti penarikan
- d. Menyerahkan buku tabungan, KTP, dan uang sesuai nominal penarikan

Tahapan layanan penutupan buku tabungan dilakukan oleh Customer Service :

- a. Mengisi formulir penutupan, menerima buku tabungan, dan KTP
- b. Input dan validasi formulir penutupan rekening.

DAFTAR PUSTAKA

Bank Rakyat Indonesia. 2000. Tabungan. Jakarta : Kantor Pusat BRI

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero). 2011. Standar Waktu & Flow Pembukaan Rekening. PT. BRI (Persero) Kantor Pusat

PT. BRI (Persero). 2001. Pedoman Kerja BRI Unit Bidang Organisasi 2 : Jakarta.

Kasmir. SE. 2005 *Dasar – Dasar Perbankan* : PT. Raja Grafindo Persada

Moh. Adenan. 2002. Laboratorium Perbankan Universitas Jember

Hasibuan , Malayu S.P. 2005 *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT. Bumi Aksara

Thomas Suyatno,2001, *Kelembagaan Perbankan, Edisi ke-3*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Fandy, Tjiptono, 2011. *Pemasaran Jasa*, Banyu Media, Malang.

Undang - Undang Perbankan No 10 tahun 1998 Tentang Perbankan.